



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Gestión administrativa y calidad de servicio en la empresa Smart
Brands S.A.C, en Ate**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTORES:

Mena Huatay, Jean Pierre (ORCID: 0000-0003-4186-2048)
Huarag Ronceros, Kinverly Monserrat (ORCID: 0000-0001-6280-5099)

ASESOR:

Mgtr. Ruiz Villavicencio, Ricardo Edmundo (ORCID: 0000-0002-1353-1463)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA – PERÚ

2019

Dedicatoria

A Dios por permitirme vivir esta experiencia y a mi madre mama chay, que estuvo ahí para apoyarme en todo, porque no será lo último que consiga y pueda conseguir para la satisfacción de mi familia y mi entorno.

Mena Huatay Jean Pierre.

Doy gracias primero a dios por enviarme a los mejores padres, la cual me han apoyado en esta etapa que es una de las más importantes en mi vida y también a mis hermanos que han sido un claro ejemplo a seguir luchando por cada sueño y metas trazadas.

Huarag Ronceros Kinverly Monserrat.

Agradecimiento

Agradezco al Mg. Ricardo Edmundo Ruiz Villavicencio por guiarme en todo este tiempo de trabajo aplicando los conocimientos en la rama de administración.

Agradezco a mi asesor Doc. Jesús Romero Pacora, por estar guiándome en mi proyecto, para dar lo mejor de mí, exigiéndome cada día hacia una investigación rigurosa

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	10
III. METODOLOGÍA	27
3.1. Tipo y diseño de investigación	27
3.2. Variables y operacionalización	28
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis	31
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	33
3.5. Procedimientos	34
3.6. Método de análisis de datos	36
3.7. Aspectos éticos	36
IV. RESULTADOS	37
V. DISCUSIÓN	50
VI. CONCLUSIONES	54
VII. RECOMENDACIONES	56
REFERENCIAS	58
ANEXOS	66

Índice de tablas

Tabla 1: Operacionalización gestión administrativa y calidad de servicio	29
Tabla 2: Marcas de Smart Brand	32
Tabla 3: Rangos Alfa de Cronbach	34
Tabla 4: Fiabilidad de Gestión Administrativa	35
Tabla 5: Fiabilidad Calidad de servicio	35
Tabla 6: Tabla de frecuencia de la variable gestión administrativa	37
Tabla 7: Tabla de frecuencia de planeación	37
Tabla 8: Tabla de frecuencia de la dimensión organización	38
Tabla 9: Tabla de frecuencia de la dimensión dirección	38
Tabla 10: Tabla de frecuencia de la dimensión control	39
Tabla 11: Prueba de normalidad Kolmogorov- Smirnov	39
Tabla 12: Cruzadas dirección (V1) cualidad (V2)	40
Tabla 13: Tablas cruzadas Planeación D1 y Calidad de Servicio V2	41
Tabla 14: Cruzadas Organización (D2) y Calidad de Servicio (V2)	42
Tabla 15: Cruzadas Dirección (D3) y Calidad de Servicio (V2)	43
Tabla 16: Cruzadas Control (D4) y Calidad de Servicio (V2)	44
Tabla 17: Prueba Spearman gestión administrativa y calidad de servicio	45
Tabla 18: Prueba Spearman de planeación y calidad de servicio	46
Tabla 19: Prueba Rho Spearman de organización y calidad de servicio	47
Tabla 20: Prueba Rho Spearman de magnitud directiva y cualidad	48
Tabla 21: Prueba Rho de Spearman de control y calidad de servicio	49

Índice de anexos

Anexo 1: Matriz de Consistencia	66
Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos	67
Anexo 3: Formato de validación de cuestionario	68
Anexo 4: Cuadro de especificaciones y distribución de variables	79
Anexo 5: Prueba de confiabilidad de los instrumentos	80
Anexo 6: Base de datos	82
Anexo 7: Autorización de validación del cuestionario	84
Anexo 8: Matriz de evidencias externas	85
Anexo 9: Evidencias	86

Resumen

La investigación realizada tuvo como objetivo principal establecer la relación entre gestión administrativa y calidad de servicio en la empresa Smart Brand S.A.C Ate. Las teorías de la gestión administrativa propuestas por Luna, Munch & Benavides, proponen las siguientes dimensiones, Planeación, Organización, Dirección y Control, así mismo las teorías de calidad de servicio por Kotler & Keller, Alcalde y Gonzales & Arciniegas, indicaron las siguientes dimensiones, Elemento de producto o servicio, fidelización, satisfacción del cliente y gestión del cliente, teniendo como tipo de investigación el descriptivo correlacional, con un diseño de investigación no experimental de tipo transversal. Se utilizó como población los clientes de la empresa Smart Brand tienda establecida en el distrito del Ate, y el tamaño de muestra es de 67 clientes. La validez del instrumento se obtuvo mediante juicio de expertos y la confiabilidad con el coeficiente Alfa de Cronbach. La recolección de datos se obtuvo a través de cuestionario con 30 preguntas por variable, de escala Likert de cinco categorías, para el análisis de datos se utilizó el programa estadístico SPSS versión 24. Llegando a evidenciar que existe relación entre gestión administrativa y calidad de servicio en la empresa Smart Brand del distrito de Ate.

Palabras claves: planeación, organización, dirección, control, calidad de servicio.

Abstract

The main objective of the research carried out was to establish the relationship between administrative management and quality of service in the company Smart Brand S.A.C Ate. The theories of administrative management proposed by Luna, Munch & Benavides, propose the following dimensions, Planning, Organization, Direction and Control, as well as the theories of service quality by Kotler & Keller, Alcalde and Gonzales & Arciniegas, indicated the following dimensions, Element of product or service, loyalty, customer satisfaction and customer management, having as a type of research the descriptive correlational, with a non-experimental cross-sectional research design. The customers of the Smart Brand store company established in the Ate district were used as a population, and the sample size is 67 customers. The validity of the instrument was obtained through expert judgment and reliability with Crombach's Alpha coefficient. The data collection was obtained through a questionnaire with 30 questions per variable, on a Likert scale of five categories, for data analysis the statistical program SPSS version 24 was used. Evidently, there is a relationship between administrative management and quality of service. At the Smart Brand company in the Ate district.

Keywords: planning, organization, management, control, quality of service.