



UCV
UNIVERSIDAD
CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

“Gestión administrativa y Calidad de servicio en la empresa Modas Diversas del Perú S.A.C de San Juan de Lurigancho, 2017”

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

AUTOR:

Vasquez Davila, Antoni

ASESOR:

Dr. Salas Quinto Oscar

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Planificación

LIMA - PERÚ

2017

PÁGINAS PRELIMINARES

Página de jurado



Dr. Narvárez Aranibar Teresa

Presidente



Mg. Paca Pantigoso Romeo

Secretario



Mg. Romero Pacora Jesús

Vocal

Dedicatoria:

Esta tesis se la dedico a Dios por ser mi fortaleza en este largo camino y también a mis padres que siempre me apoyan en el alcance de mis metas

Agradecimiento:

Les agradezco mucho en primer lugar por la realización de mi tesis a mis Papas que han sido mi apoyo en este largo camino, en segundo lugar a mis familiares cercanos y amigos. Por ultimo a mi profesor Oscar Salas Quinto quien fue mi guía en esta tesis y por sus recomendaciones.

Declaración de autenticidad:

Yo, **ANTONI VASQUEZ DAVILA** con DNI N. **72221919**, a efecto de cumplir con los criterios de evaluación de la experiencia curricular de Metodología de la Investigación científica, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es verás y autentica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presentan en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad Cesar Vallejo.

Lima, 18 de Julio del 2017



Antoni Vasquez Davila

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

El cumplimiento de reglamento de grados y títulos de la Universidad Cesar Vallejo presento ante ustedes de la tesis "Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en la empresa Modas Diversas del Perú S.A.C de san juan de Lurigancho, 2017" la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título profesional de Administración de empresas.

Atte,



Antoni Vasquez Davila

ÍNDICE

PAGINAS PRELIMINARES	páginas
PÁGINA DE JURADO.....	iii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD.....	vi
PRESENTACIÓN.....	vii
ÍNDICE.....	viii
ÍNDICE DE TABLAS.....	x
RESUMEN.....	xi
ABSTRACT.....	xii
I. INTRODUCCIÓN	
1.1. Realidad problemática.....	14
1.2. Trabajos previos.....	16
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	21
1.4. Formulación del problema.....	29
1.4.1. Problemas específicos.....	29
1.5. Justificación del problema.....	29
1.5.1. Justificación de Teórica.....	30
1.5.2. Justificación metodológica.....	30
1.5.3. Justificación práctica.....	30
1.5.4. Justificación Social.....	30
1.6. Hipótesis.....	31
1.6.1. Hipótesis específica.....	31
1.7. Objetivo.....	31
1.7.1. Objetivos Específicos.....	32
II. METODOLOGÍA	
2.1. Diseño de la Investigación.....	34
2.2. Nivel de Investigación.....	34
2.3. Variables, Operacionalización.....	35
2.4. Población Y Muestra.....	37
2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez.....	38
2.5.1. Validación del Instrumento.....	38
2.5.2. Confiabilidad.....	41
2.6. Método de Análisis de datos.....	42
2.6.1. Aspectos éticos.....	42

2.6.2. Coeficiente de correlación de spearman.....	43
--	----

viii

III. RESULTADOS

3.1. Gestión administrativa y calidad de servicio.....	45
3.2. Planificación y Calidad de servicio.....	46
3.3. Organización y Calidad de servicio.....	47
3.4. Dirección y Calidad de Servicio.....	48
3.5. Control y Calidad de Servicio.....	49

IV. DISCUSIÓN.....50

V. CONCLUSIONES.....53

VI. RECOMENDACIONES.....56

VII. REFERENCIA BIBLIOGRÀFICAS.....59

VIII. ANEXO.....62

ÍNDICE DE TABLAS

Operalización de las variables Gestión Administrativa y Calidad de servicio....	35
Validación de Juicio de expertos: Gestión administrativa N° 2.....	39
Validación de Juicio de expertos: Gestión administrativa N° 3.....	40
Validación de expertos Gestión administrativa y Calidad de servicio N°4.....	40
Tabla Cruzada N° 1 Gestión administrativa y Calidad de servicio.....	45
Tabla Cruzada N° 2 Planificación y Calidad de servicio.....	46
Tabla Cruzada N° 3 Organización y Calidad de servicio.....	47
Tabla Cruzada N° 4 Dirección y Calidad de servicio.....	48
Tabla Cruzada N° 5 Control y Calidad de servicio.....	49

RESUMEN

Esta Investigación de tipo descriptivo correlacional, diseño no experimental de corte transversal y enfoque cuantitativo, propuso como objetivo determinar la relación entre Gestión Administrativa y Calidad de servicio de la empresa Modas Diversas del Perú S.A.C 2017. Se utilizó las teorías propuestas por Bernal, A y Sierra, H; 2013, Lonffat. E, Hernández Palafox y Hoffman, D & Bateson, J. La población estuvo conformada por 500 trabajadores de la empresa y se utilizó una muestra de 59 trabajadores que fueron sometidos a una encuesta utilizando como instrumento válido y confiable para lo cual se empleó la técnica de la muestra, a quienes se les empleó una encuesta en base a su cuestionario. Luego se procesó la información recopilada en el software SPSS, donde se utilizó la estadística descriptiva permitiendo las tablas cruzadas según lo planteado en los objetivos de investigación. Se encontró como resultado en opinión de los encuestados que la Gestión administrativa cuenta con un nivel regular de 22% y Bueno de 78%; por otro lado la calidad de servicio cuenta con un nivel de 23.7% regular, y 76.3% bueno. Se analizó e interpretó la diagonal de las variables Gestión administrativa y Calidad de servicio indicando que en cuanto a la significancia de $p=0,000$ muestra que p es menor a 0,01 lo que permite señalar que la relación es significativa, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Se concluye que: A mayor nivel de gestión administrativa mayor nivel de calidad de servicio se desarrollarán en los trabajadores de la empresa Modas Diversas del Perú 2017.

Palabras clave: Planificación, Calidad, Administración.

ABSTRACT

This research is descriptive correlational type, non-experimental cross-sectional design and quantitative approach, proposed as an objective to determine the relationship between Administrative Management and Quality of Service of the company. Modas Diversas Del Perú SAC 2017. The characteristics of Bernal, A and Sierra, H were used; 2013, Lonffat. E, Hernández Palafox and Hoffman, D & Bateson, J. The population consisted of 500 workers of the company and a sample of 59 workers were used who were subjected to a survey as a valid and reliable instrument for which the technique was used. the sample, one who used a survey based on his questionnaire. Then, the information collected in the SPSS software was processed, where the descriptive statistics of the crossed tables were used, according to what was set out in the research objectives. It was found in the opinion of the respondents that Administrative Management has a regular level of 22% and Good of 78%; On the other hand, the quality of service has a level of 23.7% regular, and 76.3% good. The diagonal of the variables Administrative Management and Quality of Service was analyzed and interpreted, indicating that in terms of the significance of $p = 0.000$, it shows that it is less than 0.01, which indicates that the relationship is significant, therefore the null hypothesis and accepts the alternative hypothesis. It is concluded that: A mayor level of administrative management higher level of quality of service is developed in the workers of the company Modas Diversas Del Perú 2017.

Keywords: Planning, Quality, Administration