



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACION**

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN EL AREA DE LAS UNIDADES
VEHICULARES Y CALIDAD DE SERVICIO DE LA EMPRESA
ANCRO SRL – PERIODO 2014**

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

AUTOR:

PALMA RAMOS GIULIANA MARGORIE

ASESOR:

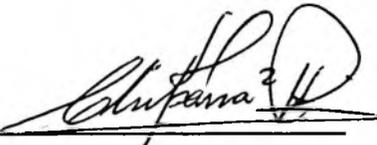
MG. NEYRA CARBAJAL YRMA

LINEA DE INVESTIGACIÓN:

ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES

LIMA – PERÚ

2014



CPC.Hilario Chipana Chipana
Presidente



Eco. Victor Jauregui Contreras
Secretario



Mg.Martha Ames Coca
Vocal

DEDICATORIA

A la persona que me enseñó a ser quien soy, más que una Madre una amiga, quien a pesar de que no puede estar físicamente en los momentos de mis logros, ahora está en mi corazón y en mi esencia. A mi padre y a mi hermana por darme el apoyo, amor y comprensión en los momentos difíciles enseñándome a encarar las adversidades y mantener la perseverancia de luchar por mis objetivos trazados.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios y a mi familia quienes supieron guiarme, darme las fuerzas necesarias, por ayudarme con los recursos necesarios para estudiar y así seguir una carrera profesional, brindándome su apoyo y así superar los obstáculos que debí cruzar durante el desarrollo de mi carrera profesional.

Al programa Sube por su incondicional apoyo y comprensión en el desarrollo de esta investigación.

A mis compañeros de la universidad Cesar Vallejo grupo 13 de administración que me permitieron compartir momentos de alegrías y sobre todo brindarme el apoyo para lograrlo como profesional.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Giuliana Margorie Palma Ramos, con DNI N° 43273929, a efectos de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Asimismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta 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.

Giuliana M. Palma Ramos

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado, presento ante ustedes la tesis titulada “GESTION ADMINISTRATIVA EN EL AREA DE LAS UNIDADES VEHICULARES Y CALIDAD DE SERVICIO DE LA EMPRESA ANCRO SRL – PERIODO 2014”, cuyo objetivo es determinar la importancia de la gestión administrativa en relación a la calidad de los servicios que brinda la empresa Ancro Srl en el periodo 2014, en cumplimiento del Reglamento de grados y Títulos de la Universidad César vallejo para obtener el Título Profesional de Licenciada en Administración.

Esperando cumplir con mis objetivos de aprobación.

Giuliana M. Palma Ramos

INDICE

RESUMEN	VIII
ABSTRACT	IX
I.- INTRODUCCIÓN	1
1.1. Problema	25
1.1.1. Problema general	25
1.1.2. Problemas específicos	25
1.2. Hipótesis	26
1.2.1. Hipótesis general	26
1.2.2. Hipótesis específicas	26
1.3. Objetivos	27
1.3.1. Objetivo general	27
1.3.2. Objetivos específicos	27
II.- MARCO METODOLÓGICO	28
2.1. Variables	28
2.2. Operacionalización de variables	28
2.3. Metodología	33
2.4. Tipos de estudio	35
2.5. Diseño de investigación	35
2.6. Población, muestra y muestreo	36
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	38
2.8. Métodos de análisis de datos	41
III.- RESULTADOS	42
IV.- DISCUSIÓN	71
V.- CONCLUSIONES	73
VI.- RECOMENDACIONES	75
VII.- REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	77
ANEXOS	80

RESUMEN

Gestión administrativa del área de las unidades vehiculares y la calidad de servicio de la empresa

Ancro SRL. La presente investigación tuvo como objetivo identificar la relación entre la gestión administrativa del área de las unidades vehiculares y la calidad de servicio de la empresa Ancro SRL, según el autor Henry Fayol realiza la aplicación de los elementos de la Gestión Administrativa: Organizar, Dirigir, Coordinar, Prever y Controlar procesos que se desarrollaron para la atención de los servicios requeridos por los clientes. Así mismo según el autor Parasumaran detalla los elementos de la calidad de servicio como: Elementos tangibles, Capacidad de respuesta, Fiabilidad, Seguridad y Empatía lo cuales nos permitirán obtener la satisfacción del cliente.

La presente investigación es de tipo de estudio Descriptiva correlacional, por el diseño de investigación es No experimental de tipo transversal, teniendo como población a treinta clientes que conforman la cartera general, tomando como muestra la misma cantidad para la población, el instrumento que hemos aplicado fueron las encuestas la cuales fueron validadas por el software del SPSS V.21 el cual me sirvió para obtener datos estadísticos, y de los resultados obtenidos se pudo afirmar que existe una relación significativa entre las variables. Para realizar la discusión se tomaron los antecedentes como referencia, seguidamente la conclusión se desarrolló resaltando los objetivos más importantes, finalmente las recomendaciones la cuales reflejan lo que queremos conseguir.

Palabras Claves: Gestión Administrativa, Calidad de Servicio

ABSTRACT

Administrative management of the area of vehicle units and the quality of service the company Ancro SRL. The present investigation was to identify the relationship between the administration of the area of vehicle units and the quality of service the company Ancro srl, according to author Henry Fayol makes the application of the elements of the Administrative Management : Organizing , Directing, Coordinating, Forecasting and Controlling processes that were developed for the attention of the services required by customers. Also according to the author Parasumaran details the elements of quality of service as: Tangibles, Responsiveness, Reliability, Security and Empathy what will enable us to obtain customer satisfaction.

This research is kind of correlational descriptive study, developing a research design not experimental, with the population 30 clients of the overall portfolio of services provided, taking as example the same amount for the population, the instrument that we have applied in the present paper surveys the which will be validated by SPSS V.21 software which helped me to obtain statistical data . To make the discussion reference background is taken, then the conclusion was developed highlighting the most important goals finally the recommendations which reflect what we want.

Keywords: Administrative Management, Quality of Service