

# **FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**



**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU EFECTO EN EL POSICIONAMIENTO DE  
MERCADO EN LA EMPRESA "ASISTENCIA Y MECANICA AUTOMOTRIZ  
S.R.L." CONCESIONARIO MITSUBISHI DEL DISTRITO DE CHIMBOTE  
EN EL AÑO 2013**

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

**AUTORA:**

**KIRLEY GERALDINE CORTEZ YOVERA**

**ASESORA:**

**Mg. OLENKA ESPINOZA RODRÍGUEZ**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN :  
DESARROLLO EMPRESARIAL**

**CHIMBOTE – PERÚ**

**2013**

## **DEDICATORIA**

**El siguiente trabajo va dedicado al motor de mi vida mi hijo y a mi familia que hicieron lo posible de alguna u otra manera, de apoyarme incondicionalmente en todo momento, y me dieron ánimo con el único fin de alcanzar una de mis metas y llegar a culminar satisfactoriamente este curso y proyecto, la cual fue llevado a cabo con mucho esfuerzo y dedicación.**

**Kirley Geraldine Cortez Yovera**

## **AGRADECIMIENTOS**

En primer lugar a Dios por haberme guiado en el camino de la felicidad hasta ahora; en segundo lugar a cada uno de los que son parte de mi familia a mi padre Wilfredo Cortez Padilla, mi madre, mi segunda madre mi abuela, mi tercera madre y no menos importante, mi tía; a mis hermanos y a todos mis tíos, por siempre haberme dado su fuerza y apoyo incondicional que me han ayudado y llevado hasta donde estoy ahora. Por último a mis compañeros de tesis porque en esta armonía grupal lo hemos logrado y a mi profesora y temático de tesis quienes nos ayudaron en todo momento.

**Kirley Geraldine Cortez Yovera**

## **PRESENTACIÓN**

**SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO:**

Se presenta ante su sensato juicio la tesis titulada: **GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU EFECTO EN EL POSICIONAMIENTO DE MERCADO EN LA EMPRESA "ASISTENCIA Y MECÁNICA AUTOMOTRIZ S.R.L." CONCESIONARIO MITSUBISHI DEL DISTRITO DE CHIMBOTE EN EL AÑO 2013**, con el objeto de optar el título de: Licenciada en Administración de Empresas.

La investigación que se ha desarrollado, representa un aporte que espero contribuya a mejorar lo necesario en los esfuerzos publicitarios dirigidos a postulantes del distrito de Nuevo Chimbote

Expreso mi profundo agradecimiento a todos nuestros asesores que contribuyeron con su abnegada labor en el proceso de aprendizaje de la maestría, en especial a mi asesora por brindarme su incondicional apoyo

Nuevo Chimbote mayo del 2013

**KIRLEY GERALDINE CORTEZ YOVERA**

Tesista

## ÍNDICE

Dedicatoria.....	2
Agradecimiento.....	3
Presentación.....	4
Índice.....	5
<b>RESUMEN.....</b>	<b>7</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>8</b>
<b>1. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>9</b>
<b>1.1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>10</b>
1.1.1. Realidad problemática.....	10
1.1.2. Formulación del problema.....	15
1.1.3. Justificación.....	15
1.1.4. Antecedentes.....	17
1.1.5. Objetivos.....	24
1.1.5.1. General.....	24
1.1.5.2. Específico.....	24
<b>1.2. MARCO REFERENCIAL.....</b>	<b>24</b>
1.2.1. Marco teórico. ....	24
1.2.2 Marco Conceptual.....	47
<b>2. MARCO METODOLÓGICO.....</b>	<b>51</b>
2.1. Hipótesis.....	52
2.2. Variables.....	52
2.2.1. Definición conceptual.....	52
2.2.2. Definición operacional.....	52
2.3. Metodología.....	53
2.3.1. Tipos de estudio ....	53
2.3.2. Diseño.....	53
2.4. Población y muestra ....	54

2.5. Método de investigación.....	55
2.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	55
2.7. Métodos de análisis de datos.....	56
<b>3. RESULTADOS .....</b>	<b>58</b>
<b>4. DISCUSIÓN.....</b>	<b>76</b>
<b>5. CONCLUSIONES.....</b>	<b>84</b>
<b>6. SUGERENCIAS.....</b>	<b>88</b>
<b>7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>91</b>
<b>8. ANEXOS.....</b>	<b>94</b>

## RESUMEN

El presente informe de tesis titulado. **GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU EFECTO EN EL POSICIONAMIENTO DE MERCADO EN LA EMPRESA "ASISTENCIA Y MECÁNICA AUTOMOTRIZ S.R.L." CONCESIONARIO MITSUBISHI DEL DISTRITO DE CHIMBOTE EN EL AÑO 2013,** constituye un informe de tesis que se ciñe al protocolo y normatividad de la Universidad César Vallejo,

Esta investigación fue Correlacional., se enmarcó en el enfoque cuantitativo, La población estudiada se conformó de los 43 clientes externos de la empresa "Asistencia y mecánica automotriz S.R.L." concesionario Mitsubishi del distrito de Chimbote. La medición de las variables fue mediante instrumentos para cada variable tal como se adjuntan en los anexos. Los resultados fueron procesados por indicadores en cada variable con la estadística descriptiva y la inferencial.

La prueba estadística (Chi cuadrada) estableció la asociación causal relación entre variables, siendo el resultado un valor de prueba de 0,103por tanto, se procedió a aceptar la hipótesis nula.

## ABSTRACT

This thesis report entitled. ADMINISTRATIVE AND ITS EFFECT ON THE MARKET POSITION IN THE COMPANY "ATTENDANCE AND MECHANICS AUTOMOTIVE SRL" MITSUBISHI DEALER CHIMBOTE DISTRICT IN THE YEAR 2013, is a thesis report, which follows the protocol and regulations of the Universidad César Vallejo.

This research was correlational., Was part of the quantitative approach, the study population was formed of the 43 clients outside the company "Assistance and auto mechanics SRL" Mitsubishi dealer Chimbote District. The measurement of the variables was using for each variable instruments are attached as Annexes. The results were processed by each variable indicators with descriptive and inferential statistics.

The statistical test (Chi square) established the causal association relationship between variables, the result being a test value of 0.103 therefore proceeded to accept the null hypothesis.