



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO DE LA EMPRESA JAE
ELECTRICIDAD S.A.C. - 2013**

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

AUTOR:

LEÓN ALVAREZ CINDY EVELYN

ASESOR:

MG. MATUTE CHARUN SUSANA FLOR DE MARÍA

LINEA DE INVESTIGACIÓN

DESARROLLO EMPRESARIAL

LIMA – PERÚ

2014

JURADOS



.....
Dr. Bernardo Cojal Loli
PRESIDENTE



.....
Mg. Teresa Gonzales Moncada
SECRETARIA



.....
Ego. César Cifuentes La Rosa
VOCAL

DEDICATORIA

El siguiente trabajo está dedicado a mi familia que a pesar de los conflictos y dificultades son parte importante de mi vida y del apoyo a todos mis esfuerzos para el logro de mis objetivos. Dedico esta tesis en especial a mi padre Antonio León Osorio en homenaje a su sabiduría, amor y empuje por sacar a sus hijos adelante.

Cindy E. León Alvarez

AGRADECIMIENTO

Manifiesto el debido agradecimiento al equipo de asesores del programa SUBE UCV Lima Este por los aportes que me brindaron en la elaboración de esta investigación. Así mismo, agradezco a mis profesores de la UCV Lima Este y Lima Norte que me brindaron su apoyo a través de sus sabios consejos y ayudaron a desarrollarme como profesional en mi centro de labores.

También expreso mi agradecimiento al Ing. Julio Sáenz Auleste, Gerente General de la empresa JAE Electricidad SAC. Inicialmente por aceptar partir mi investigación en su empresa, y por qué a través de mi permanencia en JAE puedo ser testigo y aprender de su sapiencia. Así mismo, agradezco a mis compañeros de trabajo por el apoyo que me brindaron.

Finalmente, agradezco a mis amistades con quienes siempre cuento con su apoyo moral para continuar cada vez que la perseverancia es difícil de seguir y en conjunto con mi familia hacen posible que retorne al cumplimiento de mis metas.

DECLARACION DE AUTENTICIDAD

Yo, Cindy Evelyn León Álvarez con DNI N° 43963088, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Administración de Empresas, Escuela de Ciencias de Empresas, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, 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 César Vallejo.

Lima, 30 de enero de 2014

Cindy Evelyn León Álvarez

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada “Gestión administrativa y Calidad de Servicio de la empresa JAE Electricidad SAC. -2013”, con la finalidad de reconocer la relación entre la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio de la Empresa JAE Electricidad SAC.-2013, 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 los requisitos de aprobación.

Cindy Evelyn León Alvarez

INDICE

RESUMEN	2
ABSTRACT.....	3
I. INTRODUCCIÓN	4
1.1 Realidad problemática.....	42
1.2 Formulación del problema	44
1.2.1 Problema general:	44
1.2.2 Problema específico:	44
1.3 Hipótesis.....	44
1.3.1 Hipótesis General	44
1.3.2 Hipótesis Específicas.....	44
1.4 Objetivos.	44
1.4.1 Objetivo General.	44
1.4.2 Objetivos Específicos	45
II. MARCO METODOLÓGICO.....	45
2.1 Variables.....	45
2.2 Metodología	47
2.3 Tipo de estudio.....	47
2.4 Diseño de la investigación	47
2.5 Población.....	47
2.6 Técnicas e instrumento de recolección de datos.....	48
III. RESULTADOS.	49
IV. DISCUSIÓN.....	87
V. CONCLUSIONES	89
VI. SUGERENCIAS.....	90
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	91
ANEXOS	94

INDICE DE CUADROS

CUADRO 01 Matriz de Operacionalización de las variables.....	46
CUADRO 02 Prueba de Hipótesis General.....	82
CUADRO 03 Prueba de Hipótesis Específica 1.....	84
CUADRO 04 Prueba de Hipótesis Específica 2.....	86

INDICE DE GRAFICOS

GRAFICA 01 Énfasis en los medios y métodos de trabajo.....	51
GRAFICA 02 Estímulo en hacer correctamente las cosas.....	52
GRAFICA 03 Estandarización.....	53
GRAFICA 04 Ejecución de tareas.....	54
GRAFICA 05 Condiciones de trabajo.....	55
GRAFICA 06 Solución de problemas.....	56
GRAFICA 07 Trabajo en equipo.....	57
GRAFICA 08 Estímulo en hacer correctamente las cosas.....	58
GRAFICA 09 Autoeficacia.....	59
GRAFICA 10 Capacidad de satisfacer una necesidad.....	60
GRAFICA 11 Capacidad de satisfacer una necesidad.....	61
GRAFICA 12 Optimización del tiempo.....	62
GRAFICA 13 Reducción de costos.....	63
GRAFICA 14 Énfasis en los resultados.....	64
GRAFICA 15 Relación con los clientes.....	65
GRAFICA 16 Motivación a la toma de decisiones.....	66
GRAFICA 17 Compensación laboral.....	67
GRAFICA 18 Ejercicio de liderazgo.....	68
GRAFICA 19 Disposición del cambio.....	69
GRAFICA 20 Perfeccionamiento continuo.....	70
GRAFICA 21 Oportunidad de mejora de aptitudes.....	71
GRAFICA 22 Conocimiento común.....	72
GRAFICA 23 Participación colectiva.....	73
GRAFICA 24 Búsqueda de la perfección.....	74
GRAFICA 25 Búsqueda de la perfección.....	75
GRAFICA 26 Planeación participativa.....	76
GRAFICA 27 Organización administrativa.....	77
GRAFICA 28 Actitud de innovación.....	78
GRAFICA 29 Importancia de la cadena de valor.....	79
GRAFICA 30 Motivación a la eficiencia.....	80

INDICE DE DIAGRAMAS

DIAGRAMA 01.....	95
DIAGRAMA 02.....	96
DIAGRAMA 03.....	96

RESUMEN

La actual era empresarial ha traído consigo gran variedad de nuevas exigencias para las organizaciones y para la ciencia administrativa. Las empresas ya no pueden depender de la constante mejora operativa, en la especialización de funciones o economías de escala para lograr ventajas competitivas. Los cambios en el entorno competitivo han puesto bajo fuerte presión los sistemas tradicionales de planeamiento, dirección, control, y organización del desempeño empresarial. Las organizaciones ahora desean alcanzar la plena eficiencia y eficacia de la Gestión Administrativa para el logro de Calidad de sus servicios. Precisamente el objetivo general de esta investigación fue reconocer la relación entre la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio de la empresa JAE Electricidad SAC., empresa en la cual está basada esta Tesis.

En el presente trabajo se realizó una exhaustiva investigación de aspectos teóricos en donde se analizó la evolución de la ciencia administrativa comparándolo al actual entorno competitivo rápidamente cambiante.

En la parte final de la Tesis, se transmitió conclusiones y recomendaciones en donde se aterrizan todas las ideas generadas basadas en la teoría investigada y la práctica dentro de la experiencia profesional para poder analizar los escenarios en los cuales se pudo utilizar esta Tesis. Finalmente, tenemos los resultados de los análisis estadísticos del cuestionario que se aplicó a todos los miembros de la empresa, anexos y bibliografía que apoyan dicho estudio.

Palabras Claves:

Gestión administrativa, calidad de servicio, eficiencia y eficacia.

ABSTRACT

The new era of business has brought many new challenges for organizations and management science. Companies can no longer rely on the continued operational improvement, role specialization or economies of scale to achieve competitive advantages. Changes in the competitive environment have been under heavy pressure to the traditional system of planning, directional, control, and organization of business performance. Companies now want to reach full efficiency and effectiveness of the Management for achieving Quality on their services. The objective of this research is to recognize the relationship between the Management and The Service Quality of JAE Electricity SAC, which is the company that is based on this thesis.

Throughout this paper a comprehensive theoretical investigation is carried out. The evolution of management science compared to today's rapidly changing competitive environment is analyzed at first instance.

In the final part of the thesis, I forwarded conclusions and recommendations where all generated ideas based on theory researched and practice within my professional experience are grounded to analyze scenarios in which people can use this thesis.

Keywords:

Management, service quality, efficiency and effectiveness