



UCV
UNIVERSIDAD
CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

Gestión Administrativa y Calidad de servicio en la Empresa Bosst Packing S.A.C.
Chosica 2016

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciado en Administración

AUTOR:

Gutierrez Atucsa, Mari Cruz

ASESOR:

Candía Menor, Marco Antonio

LINEA DE INVESTIGACION

Gestión del Talento Humano

LIMA-PERU

2016-II

PAGINA DEL JURADO

PRESIDENTE

SECRETARIO

VOCAL

Ante todo a Dios, a mis padres y hermanas por inculcarme a ser empeñosa, persistente y dedicada en cada actividad que realizo. Gracias por ser parte de mi motivación e inspiración.

Agradezco al Mg. Marco Antonio
Candía Menor por orientarme hacia
una investigación rigurosa en las
ciencias empresariales.

Agradezco al doctor Flabio Romeo
Paca Pantigoso por orientarme a
desarrollar conocimientos estadísticos
indispensables para hacer una
investigación objetiva.

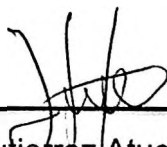
DECLARACION DE AUTENTICIDAD

Yo Mari cruz Gutierrez Atucsa con DNI N° 48099193 a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, 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, 07 de diciembre del 2016



Mari Cruz Gutierrez Atucsa

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “Gestión Administrativa y Calidad de servicio en la Empresa Bosst Packing S.A.C. CHOSICA 2016”, 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.

Mari cruz Gutierrez Atucsa

INDICE

PAGINA DEL JURADO	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DECLARACION DE AUTENTICIDAD	v
PRESENTACION	vi
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	1
1.1. Realidad Problemática	1
1.2. Trabajos Previos	3
1.3. Teorías Relacionadas al tema	8
1.4. Formulación al Problema	12
1.5. Justificación del estudio	13
1.6. Hipótesis	14
1.7. Objetivo	15
II. MÉTODOLOGIA	16
2.1. Diseño de investigación	16
2.2. Variables, operacionalización	17
2.3. Población y muestra	20
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	21

2.5. Métodos de análisis de datos	22
2.6. Aspectos éticos	27
III. RESULTADOS	28
IV. DISCUSIÓN	34
V. CONCLUSIONES	39
VI. RECOMENDACIONES	41
VIII. REFERENCIA	44
ANEXOS	
INSTRUMENTOS	
MATRIZ DE CONSISTENCIA	
CUADRO DE PONDERACIÓN	
FICHA TÉCNICA CALIDAD DE SERVICIO	
SOLICITUD PARA APLICAR CUESTIONARIO	
VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS	

RESUMEN

La presente investigación es de nivel descriptivo correlacional, de diseño no experimental de corte transversal y de enfoque cuantitativo, donde el objetivo es determinar la relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio desde la perspectiva de los clientes de la empresa Bosst Packing S.A.C. Lurigancho-Chosica 2016. Se utilizó las teorías propuestas de Fayol, Hitt, Koontz, Weinhrich & Cannice. La población de estudio estuvo conformada por 172 clientes de la empresa, para lo cual se tomó una muestra de 350 y mediante la fórmula se obtuvo los 172, a quienes se les empleó una encuesta en base a un cuestionario. Luego se procesó la información recopilada en el software SPSS, donde se utilizó la estadística descriptiva permitiendo obtener las tablas de frecuencias y las tablas cruzadas según lo planteado en los objetivos de investigación, se analizó y se interpretó la variable Gestión Administrativa, indicando que es regular en un 72.00 % y bueno en un 16.00%. Asimismo, se interpretó la variable Calidad de Servicio indicando que un 34.00% consideran que es muy buena y un 16% señalan que es regular. Además, en cuanto a los resultados alcanzados en el análisis estadístico mediante la prueba Rho Spearman en la contrastación de hipótesis entre las variables se logró una correlación moderada en un 0.635, lo cual demuestra que una Gestión Administrativa poco clara sin planificación conlleva a que la empresa tenga una mala calidad de servicio.

Palabras Claves: Gestión Administrativa , Calidad de Servicio, hipótesis, estadística

ABSTRACT

The present research is descriptive correlational level, non-experimental cross-sectional design and quantitative approach, where the objective is to determine the relationship between administrative management and quality of service from the perspective of Bosst Packing S.A.C. Lurigancho-Chosica 2016. The proposed theories of Fayol, Hitt, Koontz, Weinhrich & Cannice were used. The study population consisted of 172 clients of the company, for which a sample of 350 was taken and through the formula was obtained the 172, who were used a survey based on a questionnaire. We then processed the information collected in the SPSS software, where descriptive statistics were used, allowing us to obtain the frequency tables and cross tables as stated in the research objectives, analyzed and interpreted the variable Administrative Management, indicating that it is regular in 72.00% and good in 16.00%. Also, the variable Quality of Service was interpreted indicating that 34.00% consider it very good and 16% indicate that it is regular. In addition, the results obtained in the statistical analysis using the Rho Spearman test in the test of hypothesis between the variables obtained a moderate correlation in a 0.635, which shows that an Administration Administration unclear without planning entails that the company Have a poor quality of service.

Key Words: Administrative Management and Quality of Service