



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**“GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EN EL
CENTRO DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE MOVISTAR, SANTA
ANITA, 2018”**

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

AUTORA

ESTRELLA YAJAYRA RAMOS SIFUENTES

ASESORA

MSc. PETRONILA LILIANA MAIRENA FOX

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

GESTIÓN DE ORGANIZACIONES

LIMA – PERÚ

2018

PÁGINA DEL JURADO



Dr. Alva Arce Rosél Cesar
Presidente del Jurado de Tesis



Mg. Casma Zarate Carlos Antonio
Secretario del Jurado de Tesis



MSc. Mairena Fox Petronila Lilliana
Vocal del Jurado de Tesis

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a mi madre Yesica, que día a día lucha a mi lado, por la comprensión, motivación que me brinda a lo largo de mi carrera universitaria y por su apoyo incondicional. Dedico también este trabajo a mi hermano, quien en vida me cuidó y guio.

Estrella Ramos

AGRADECIMIENTO

Doy gracias a Dios por guiarme y brindarme las fuerzas necesarias para seguir adelante, a mi madre que a lo largo de mi carrera universitaria me brindó su apoyo, comprensión y porque siempre creyó en mí. También agradezco a la Msc. Mairena Fox, Liliana Petronila por la paciencia en sus correcciones, confianza y asesoramiento en la realización del presente informe para optar EL título de Lic. En Administración.

Estrella Ramos

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Ramos Sifuentes Estrella Yajayra, identificada con DNI N° 76268451, 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 autentica. 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 la información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 30 de noviembre del 2018



Ramos Sifuentes Estrella Yajayra

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y títulos de la Universidad Cesar Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “Gestión administrativa y calidad de servicio en el centro de atención al cliente de Movistar, Santa Anita, 2018”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciada en Administración.

El presente trabajo de investigación es producto del esfuerzo al trabajo meticuloso que tiene como objetivo determinar la relación entre Gestión administrativa y la calidad de servicio en el Centro de atención al cliente de Movistar, Santa Anita, 2018.

Ramos Sifuentes Estrella Yajayra

ÍNDICE

PÁGINA DEL JURADO	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	v
PRESENTACIÓN	vi
RESUMEN	xiii
ABSTRACT	xiii
I. INTRODUCCIÓN	1
1.1 Realidad problemática	1
1.1.1 En el contexto internacional	1
1.1.2 En el contexto nacional	7
1.1.3 En el contexto local	11
1.2 Trabajos previos	15
1.2.1 En el contexto internacional	15
1.2.2 En el contexto nacional	18
1.3 Teorías relacionadas al tema	22
1.3.1 Gestión administrativa	22
1.3.1.1 Teoría de las relaciones humanas de la administración de Elton Mayo	22
1.3.1.2 Teoría clásica de la administración de Henri Fayol	22
1.3.1.3 Definiciones de la gestión administrativa	23
1.3.1.4 Dimensiones de la gestión administrativa	24
1.3.2 Calidad de servicio	28
1.3.2.1 Teorías de la calidad por Deming, Crosby y Juran	28
1.3.2.2 Definiciones de calidad de servicio	29
1.3.2.3 Dimensiones de calidad de servicio	30
1.4 Formulación del problema	32
1.4.1 Problema general	32
1.4.2 Problemas específicos	32
1.5 Justificación del estudio	33
1.5.1 Justificación teórica	33
1.5.2 Justificación metodológica	34
1.5.3 Justificación práctica	34

1.6 Hipótesis	34
1.6.1 Hipótesis general	34
1.6.2 Hipótesis específicas	34
1.7 Objetivos	35
1.7.1 Objetivo general	35
1.7.2 Objetivos específicos	35

II. MÉTODO

2.1 Diseño de investigación	36
2.1.1 Método	36
2.1.2 Nivel	36
2.1.3 Tipo	37
2.1.4 Diseño	37
2.2 Variables, operacionalización	38
2.2.1 Variables	38
2.2.2 Operacionalización	39
2.3 Población y muestra	41
2.3.1 Población	41
2.3.2 Muestra	41
2.3.3 Muestreo	42
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	43
2.4.1 Técnica de recolección de datos	43
2.4.2 Instrumento de recolección de datos	43
2.4.3 Validación del instrumento	44
2.4.4 Confiabilidad del instrumento	45
2.5 Métodos de análisis de datos	46
2.6 Aspectos éticos	47

III. RESULTADOS

3.1 Prueba de normalidad	49
3.2 Análisis de los resultados estadísticos	50
3.2.1 Resultados por dimensión	50

3.2.2 Resultados por variables	71
3.2.3 Resultados de las medidas descriptivas	73
3.2.4 Prueba de hipótesis	73
3.2.4.1 Prueba de hipótesis general	73
3.2.4.2 Prueba de hipótesis específicas	75
IV. DISCUSIÓN	78
V. CONCLUSIONES	83
VI. RECOMENDACIONES	84
VII. PROPUESTA	85
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	108
ANEXOS	114
Anexo A: Validación de instrumentos	
Anexo B: Matriz de consistencia	
Anexo C: Acta de aprobación de originalidad de tesis	
Anexo D: Turnitin	
Anexo E: Reporte del programa turnitin	
Anexo F: Acta de aprobación de tesis	
Anexo G: Autorización de la versión final del trabajo de investigación	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 2.2.1.1	Variables de investigación	39
Tabla 2.2.2.1	Cuadro de operacionalización de variables	40
Tabla 2.3.1.1	Cantidad de clientes del mes de junio del 2018	41
Tabla 2.4.2.1.	Estructura dimensional de las variables de estudio	44
Tabla 2.4.2.2.	Categorías en la escala de Likert	44
Tabla 2.4.3.1	Validación de expertos	45
Tabla 2.4.4.1.	Resumen de procesamiento de casos	45
Tabla 2.4.4.2.	Estadísticas de fiabilidad	46
Tabla 2.4.4.3	Escala de medidas para evaluar el Coeficiente alfa de Cronbach	46
Tabla 2.6.1	Aspectos éticos del investigador	47
Tabla 3.1.1	Pruebas de normalidad de Kolmogorov-Smirnova	49
Tabla 3.2.1.1.a	Nivel de planeación en base a la gestión administrativa en el centro de atención al cliente de Movistar, Santa Anita, 2018.	50
Tabla 3.2.1.1.b	Interpretación de los componentes de la brecha de la planeación	51
Tabla 3.2.1.1.c	Elaboración de objetivos y estrategias / actividades para mejorar la gestión administrativa a través de una planeación óptima.	52
Tabla 3.2.1.2.a	Nivel de la organización en base a la gestión administrativa en el centro de atención al cliente de Movistar, Santa Anita, 2018. 2018.	53
Tabla 3.2.1.2.b	Interpretación de los componentes de la brecha de la organización.	54
Tabla 3.2.1.2.c	Elaboración de objetivos y estrategias / actividades para mejorar la gestión administrativa a través de la organización óptima.	55
Tabla 3.2.1.3.a	Nivel de dirección en base a la gestión administrativa en el centro de atención al cliente de Movistar, Santa Anita, 2018.	56
Tabla 3.2.1.3.b	Interpretación de los componentes de la brecha de dirección.	57
Tabla 3.2.1.3.c	Elaboración de objetivos y estrategias / actividades para mejorar la gestión administrativa a través de la dirección óptima.	58
Tabla 3.2.1.4.a	Nivel del control en base a la gestión administrativa en el centro de atención al cliente de Movistar, Santa Anita, 2018.	59
Tabla 3.2.1.4.b	Interpretación de los componentes de la brecha del control	60
Tabla 3.2.1.4.c	Elaboración de objetivos y estrategias / actividades para mejorar la gestión administrativa a través del control óptimo.	61
Tabla 3.2.1.5.a	Nivel de fiabilidad en base a la gestión administrativa en el centro de atención al cliente de Movistar, Santa Anita, 2018.	62
Tabla 3.2.1.5.b	Interpretación de los componentes de la brecha de fiabilidad.	63

Tabla 3.2.1.5.c	Elaboración de objetivos y estrategias / actividades para mejorar la calidad del servicio a través de la fiabilidad óptima.	64
Tabla 3.2.1.6.a	Nivel de capacidad de respuesta en base a la gestión administrativa en el centro de atención al cliente de Movistar, Santa Anita, 2018.	65
Tabla 3.2.1.6.b	Interpretación de los componentes de la brecha de capacidad de respuesta	66
Tabla 3.2.1.6.c	Elaboración de objetivos y estrategias / actividades para mejorar la calidad de servicio a través d la capacidad de respuesta óptima.	67
Tabla 3.2.1.7.a	Nivel de seguridad en base a la gestión administrativa en el centro de atención al cliente de Movistar, Santa Anita, 2018.	68
Tabla 3.2.1.7.b	Interpretación de los componentes de la brecha de seguridad.	69
Tabla 3.2.1.7.c	Elaboración de objetivos y estrategias / actividades mejorar la calidad de servicio a través de la seguridad óptima.	70
Tabla 3.2.2.1.a	Nivel de la gestión administrativa percibido en el centro de atención al cliente de Movistar, Santa Anita, 2018.	71
Tabla 3.2.2.2.a	Nivel de la calidad de servicio percibido en el centro de atención al cliente de Movistar, Santa Anita, 2018.	72
Tabla 3.2.3.1	Desviación estándar, los promedios y el coeficiente de variabilidad de la V1 y V2	73
Tabla 3.2.4.1.1.	Cuadro de coeficientes de correlación de Spearman	74
Tabla 3.2.4.1.2.	Correlación de variables	74
Tabla 3.2.4.2.1	La correlación entre la variable gestión administrativa y la dimensión fiabilidad del servicio.	75
Tabla 3.2.4.2.2	Correlación entre la variable gestión administrativa y la dimensión capacidad de respuesta del servicio.	76
Tabla 3.2.4.2.3	Correlación entre la gestión administrativa y la dimensión seguridad del servicio.	77
Tabla 7.2.1	Estructura de la Propuesta	89
Tabla 7.3.1	Elaboración del presupuesto de actividad estrategia 1	92
Tabla 7.3.2	Elaboración del presupuesto de actividad estrategia 2	96
Tabla 7.3.3	Elaboración del presupuesto de actividad estrategia 3	100
Tabla 7.3.4	Elaboración del presupuesto de actividad estrategia 4	104
Tabla 7.3.5	Elaboración del presupuesto de actividad estrategia 5	108
Tabla 7.3.6	Elaboración del presupuesto de actividad estrategia 6	112
Tabla 7.3.7	Elaboración del presupuesto de actividad estrategia 7	116
Tabla 7.3.8	Elaboración del presupuesto de actividad estrategia 8	120
Tabla 7.3.9	Elaboración del presupuesto de actividad estrategia 9	124
Tabla 7.3.10	Elaboración del presupuesto de actividad estrategia 10	128
Table 7.3.11	Elaboración del presupuesto de actividad estrategia 11	132

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.1.3.1	Localización del centro de atención al cliente de Movistar	12
Figura 3.2.1.1	Nivel de planeación en base a la gestión administrativa en el centro de atención al cliente de Movistar, Santa Anita, 2018.	50
Figura 3.2.1.2	Nivel de la organización en base a la gestión administrativa en el centro de atención al cliente de Movistar, Santa Anita, 2018.	53
Figura 3.2.1.3	Nivel de dirección en base a la gestión administrativa en el centro de atención al cliente de Movistar, Santa Anita, 2018.	56
Figura 3.2.1.4	Nivel de control en base a la gestión administrativa en el centro de atención al cliente de Movistar, Santa Anita, 2018.	59
Figura 3.2.1.5	Nivel de fiabilidad en base a la calidad de servicio en el centro de atención al cliente de Movistar, Santa Anita, 2018.	62
Figura 3.2.1.6	Nivel de capacidad de respuesta en base a la calidad de servicio en el centro de atención al cliente de Movistar, Santa Anita, 2018	65
Figura 3.2.1.7	Nivel de seguridad en base a la calidad de servicio en el centro de atención al cliente de Movistar, Santa Anita, 2018.	68
Figura 3.2.2.1	Nivel de gestión administrativa percibido en el centro de atención al cliente de Movistar, Santa Anita, 2018.	71
Figura 3.2.2.2	Nivel de la calidad de servicio percibido en el centro de atención al cliente de Movistar, Santa Anita 2018.	72

RESUMEN

La presente investigación titulada “Gestión administrativa y calidad de servicio en el centro de atención al cliente de Movistar, Santa Anita, 2018” tuvo como objetivo Determinar la relación de la gestión administrativo y calidad de servicio en el centro de atención al cliente de Movistar, Santa Anita, 2018, el cual dará respuesta a la interrogante existe relación entre gestión administrativa y la calidad de servicio en el centro de atención al cliente de Movistar, Santa Anita, 2018. Esta investigación se realizó mediante el método hipotético deductivo con enfoque cuantitativo, el nivel efectuado fue descriptivo correlacional, el tipo de desarrollo fue aplicada y técnica, y se utilizó para su propósito el diseño no experimental y de corte transversal. Por ello se tomó una muestra de 175 clientes de la empresa, para la obtención de datos se utilizó la técnica d la encuesta y como instrumento el cuestionario, que estuvo compuesto por 24 preguntas en medición de la escala de Likert, luego de ello se midió el nivel de confiabilidad con el Alfa de Cronbach, teniendo como resultado aceptable. La investigación continuo desarrollándose , obteniendo en la prueba de normalidad de Kolmogorov Smirnov un valor de significancia de 0.013, por lo tanto, los datos no tienen contribución normal; finalmente para medir el nivel de correlación de las V1 y V2, se usó la prueba de Rho de Spearman, teniendo como resultado significativo de 0.187, por lo tanto la investigación concluye dando a conocer que existe una correlación positiva media entre las variables gestión administrativa y calidad de servicio en el centro de atención al cliente de Movistar, Santa Anita, 2018.

Palabras clave: gestión administrativa, calidad de servicio, planeación, organización, fiabilidad, capacidad de respuesta.

ABSTRACT

The present research entitled "Administrative management and quality of service in the customer service center of Movistar, Santa Anita, 2018" was aimed at determining the relationship of administrative management and quality of service in the Movistar customer service center, Santa Anita, 2018, which will answer the question there is a relationship between administrative management and the quality of service in the customer service center of Movistar, Santa Anita, 2018. This research was conducted using the deductive hypothetical method with a quantitative approach, the level carried out was descriptive correlational, the type of development was applied and technical, and the non-experimental and cross-sectional design was used for its purpose. For this reason, a sample of 175 clients of the company was taken, to obtain the data the survey technique was used and as an instrument the questionnaire, which was composed of 24 questions in Likert scale measurement, after that it was measured the level of reliability with Cronbach's Alpha, having as an acceptable result. The research continued to develop, obtaining in the Kolmogorov Smirnova normality test a significance value of 0.013, therefore, the data do not have a normal contribution; finally, to measure the level of correlation of V1 and V2, the Spearman's Rho test was used, with a significant result of 0.187, therefore the investigation concludes by revealing that there is a mean positive correlation between the variables administrative management and quality of service in the customer service center of Movistar, Santa Anita, 2018.

Keywords: administrative management, quality of service, planning, organization, reliability, responsiveness.