



FACULTAD DE NEGOCIOS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN

“RELACIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA CON LA CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO EN EL COLEGIO DE INGENIEROS DE LA LIBERTAD, 2016.”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciado en Administración

Autor:

Miguel Víctor Núñez Quispe

Samuel Lozano Mejía

Asesor:

Dr. Lic. Miguel Angel Macetas Hernández

Cajamarca – Perú

2017

ÍNDICE DE CONTENIDOS

	<u>Pág.</u>
Carátula.....	i
Aprobación de tesis.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Índice de contenidos.....	v
Índice de tablas.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
CAPITULO 1. INTRODUCCION.....	09
CAPITULO 2. MARCO TEORICO.....	13
CAPITULO 3. METODOLOGIA.....	31
CAPITULO 4. RESULTADOS.....	34
CAPITULO 5. DISCUSION.....	40
CAPITULO 6. CONCLUSIONES.....	41
CAPITULO 7. RECOMENDACIONES.....	43
CAPITULO 8. ANEXOS.....	46

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Objetivo General.....	34
Tabla 1 Objetivo Específicos 1.....	35
Tabla 1 Objetivo Específicos 2.....	36
Tabla 1 Objetivo Específicos 3.....	37
Tabla 1 Objetivo Específicos 4	38
Tabla 1 Objetivo Específicos 5.....	39

RESUMEN

La presente tesis es de tipo descriptivo analítico correlacional y el objetivo fue identificar y analizar la relación que hay entre gestión administrativa con la calidad de servicio al usuario en el Colegio Ingenieros de la libertad 2016, se trabajó con una muestra de 27 personas de la plana administrativa del colegio de ingenieros, mediante la encuesta se pudo determinar la relación e influencia que hay de la calidad del servicio, trabajo en equipo y capacidad de respuesta al cliente.

Entre los resultados más importantes se encontró que el nivel de confiabilidad del 95% podemos concluir que existe relación positiva moderada entre la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en el Colegio de Ingenieros de La Libertad 2016

En cuanto a las relaciones de variables de la gestión administrativa y calidad de servicio al cliente específicamente en la dimensión de calidad del servicio, en lo ejes principales: denominados capacidad de respuesta al usuario, seguridad al usuario, empatía, aspectos tangibles y algunos principios fundamentales de la calidad del servicio al cliente, su importancia y características que tiene que ver con la atención de calidad al cliente.

Se demostró la relación e influencia significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario

Palabras claves: Gestión administrativa, calidad del servicio, aspectos tangibles.

ABSTRACT

The present thesis is of descriptive analytical and correlational type and the objective was to identify and analyze the relationship between administrative management and the quality of service to the user in the College Engineers of La Libertad 2016, we worked with a sample of 27 people from the administrative level of the college of engineers, through the survey it was possible to determine the relation and influence that there is of the quality of the service, work in equipment and capacity of response to the client.

Among the most important results we found that the 95% confidence level we can conclude that there is moderate positive relationship between the administrative management and the quality of service to the user in the College of Engineers of La Libertad 2016

Regarding the relationship of variables of administrative management and quality of service to the client specifically in the quality dimension of the service, in the main axes: denominated capacity of response to the user, security to the user, empathy, tangible aspects and some basic principles of the quality of customer service, its importance and characteristics that has to do with quality customer care.

The relationship and significant influence between the administrative management and the quality of service to the user was demonstrated

Key words: Administrative management, quality of service, tangible aspects

NOTA DE ACCESO

No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales

REFERENCIAS

- Alfaro, J. (2011) Manual de Gestión Municipal, Tercera Edición, Lima – Perú. Editorial "FECAT" E.I.R.L
- Aniorte, N. (2013). Servicios de Calidad. Recuperado el 29 de agosto de 2013, Recuperado: http://www.aniorte-nic.net/apunt_gest_serv_sanit_4.htm
- Brad, K. (2001) Administración de Empresas. Editorial Mason, US : Cengage Learning
- Bravo, M. (2007) Auditoría del Sistema Informático. Lima – Perú. Editorial San Marcos.
- Beltran, F. (1999), "Definición de modelo de gestión: que es, significado y concepto". Recuperado <http://google.co.ve/searan/definición+de+modelo+de+gestión.pdf>
- Cruz, M. (2013) Importancia de la calidad del servicio al cliente para el funcionamiento de las empresas. Editorial ITSON Sonora - México
- Escudero R., (2011), Administración Estratégica, Callao- Perú.
- Gordón, R. (2014). La gestión administrativa y la satisfacción de los clientes del servicio de transporte pesado de la ciudad de Tulcán.
- Nelson, A. (2005) Introducción al Sistema de Control Interno. Editorial Océano
- Tirado P. (2014) Gestión administrativa y la calidad del servicio al usuario, en el Colegio Químico Farmacéutico de La Libertad-Trujillo-2014.
- Pelaes L. (2010) Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos. Universidad Nacional San Marcos Recuperado: [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/1140/1/Pelaez_lo\(2\).pdf](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/1140/1/Pelaez_lo(2).pdf)
- Pérez R. (1982) Gestión administrativa"; Editorial Prentice Hall; Sexta Edición; México.
- Ponjuan, G. (1998). "Gestión administrativa"; Editorial Prentice Hall; Sexta Edición; México.
- Valdivia E. (2014) La gestión administrativa en el desempeño laboral del personal de la Empresa DANPER-Trujillo S.A.C.
- Vartuli, A. (2008) Ventajas de atender mejor al cliente. Recuperado: <http://www.serviciosyclientes.com.ar/notas/articulo.php?art=19h>
- Verdú, C. (2013). 13 características Personales para el Éxito en la Atención al Cliente. Recuperado <http://clientelandia.wordpress.com/2013/03/20/13-caracteristicas-personales-para-el-exito-en-la-atencion-al-cliente/>.

Zeithaml, Parasuraman y Berry (2009), "Calidad en el servicio. Conceptos, componentes, características y tipos". Editorial Prentice Hall; Cuarta Edición; México