



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE NEGOCIOS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

“RELACIÓN ENTRE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE, OFRECIDA POR LA EMPRESA SOCIAL YAQUA EN EL AÑO, 2019.”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciado en Administración y Negocios Internacionales

Autor:

Milagros Espejo Bocanegra

Asesor:

Mg. Emilio Jose Chocobar Reyes

Lima - Perú

2019

Índice de contenido

ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA SUSTENTACIÓN DE TESIS	2
ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS	3
AGRADECIMIENTO	5
RESUMEN	10
ABSTRACT	11
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	12
1.1. Realidad problemática	12
1.2. Formulación del problema	15
1.2.1. Problema general	15
1.2.2. Problemas específicos	15
1.3. Objetivos	15
1.3.1. Objetivo general	15
1.3.2. Objetivos específicos	15
1.4. Hipótesis	16
1.4.1. Hipótesis general	16
1.4.2. Hipótesis específicas	16
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	17
2.1. ANTECEDENTES	17
2.2. BASES TEORICAS	27
2.1.1. BASES TEÓRICAS DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE: GESTIÓN ADMINISTRATIVA	27
2.1.2. BASES TEÓRICAS DE LA VARIABLE DEPENDIENTE: CALIDAD DE SERVICIO	33
2.3. MARCO CONCEPTUAL	36
2.4. LIMITACIONES Y ÉTICA	38
2.4.1. Limitaciones	38
2.4.2. Ética	38
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA	39
3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN	39
3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA	39
3.2.1. Unidad de estudio:	39

3.2.2. Población:	39
3.2.3. Muestra:.....	40
3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	41
3.3.1. Para recolección de datos:.....	41
3.3.2. Para análisis de datos:	41
3.4. PROCEDIMIENTO.....	42
3.5. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	43
CAPÍTULO IV. RESULTADOS	44
CAPÍTULO IV. DISCUSIONES	54
CONCLUSIONES	62
REFERENCIAS	64
ANEXOS	67

Índice de Tablas

Tabla 1: Operacionalización de variables.....	43
Tabla 2: Distribución del nivel de la gestión administrativa en la dimensión planificación de la empresa YAQUA.	44
Tabla 3: Distribución del nivel de la gestión administrativa en la dimensión Dirección de la empresa YAQUA.	46
Tabla 4: Distribución del nivel de la gestión administrativa en la dimensión Organización de la empresa YAQUA.	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 5: Distribución del nivel de la gestión administrativa en la dimensión Control de la empresa YAQUA.	47
Tabla 6: Distribución del nivel de la gestión administrativa de la empresa YAQUA	48
Tabla 7: Distribución del nivel de calidad del servicio de la empresa YAQUA.....	49
Tabla 8: Prueba de hipótesis de la Gestión administrativa y la Calidad de atención al cliente de la empresa Social Yaqua.....	49
Tabla 9: Prueba de hipótesis de la dimensión de planificación de la Gestión administrativa y la Calidad de atención al cliente de la empresa Social Yaqua.....	50
Tabla 10. Prueba de hipótesis de la dimensión de organización de la Gestión administrativa y la Calidad de atención al cliente de la empresa Social Yaqua.....	51
Tabla 11: Prueba de hipótesis de la dimensión de dirección de la Gestión administrativa y la Calidad de atención al cliente de la empresa Social Yaqua.....	51
Tabla 12: Prueba de hipótesis de la dimensión de control de la Gestión administrativa y la Calidad de atención al cliente de la empresa Social Yaqua.....	52

Índice de gráficos

Gráfico 1: Distribución del nivel de la gestión administrativa en la dimensión planificación de la empresa YAQUA.	45
Gráfico 2: Distribución del nivel de la gestión administrativa en la dimensión Dirección de la empresa YAQUA.	47
Gráfico 3: Distribución del nivel de la gestión administrativa en la dimensión Organización de la empresa YAQUA.	46
Gráfico 4: Distribución del nivel de la gestión administrativa en la dimensión Control de la empresa YAQUA	48
Gráfico 5: Distribución del nivel de la gestión administrativa de la empresa YAQUA	48
Gráfico 6: Distribución del nivel de calidad del servicio de la empresa YAQUA.....	49

RESUMEN

La presente investigación tiene como principal objetivo determinar si existe relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio al cliente, ofrecida por la empresa social Yaqua en el año 2019. Para lograrlo, se usó como metodología al tipo investigación descriptiva porque detalla problemas específicos sobre el tema y también es cuantitativa porque los datos se han obtenido de diferentes fuentes y se someterán a un análisis estadístico. Se trabajó con dos instrumentos diferentes, ambos diseñados a través de la escala de Likert con 5 niveles de respuesta. El primero cuenta con 18 ítems y el segundo con 22; fueron validados por expertos en el tema y también con el Software SPSS 24 que arrojó un Alpha de Cronbach de 78.8% para la Gestión Administrativa y 92.2% para Calidad de Servicio al cliente. La muestra uno estuvo conformada por los 14 clientes internos (trabajadores) de la empresa y la segunda por 45 clientes externos del total. El análisis de observación de los resultados permitió determinar que existe una relación directa entre ambas variables según el nivel en el que se encontraban, para ratificar ello se realizó la Prueba de Kolmogorov – Smirnov (K -S), donde a través de la significancia encontrada se acepta la hipótesis H0, afirmando dicha relación. Lo que permitió hacer conclusiones de la situación actual de la empresa Yaqua enfocada solamente los temas en estudio.

Palabras clave:

Calidad, servicio, gestión, administración, clientes externos, clientes internos, satisfacción, atención personalizada.

ABSTRACT

The main objective of this research was to determine if there is a relationship between administrative management and the quality of customer service, offered by the social company Yaqua in the year 2019. To achieve this, it was used an descriptive research because it details specific problems about the subject and is quantitative because it collects to make an analysis of data that is obtained from different sources; We worked with two different instruments, both designed through the Likert scale with 5 response levels. The first has 18 items and the second, 22; Both were validated by experts in the field and also with the SPSS 24 Software, where they produced a Cronbach Alpha of 78.8% for Administrative Management and 92.2% for Service Quality. The Sample was made up of the 14 internal clients (employees) of the company and the second made up of only 45 external clients of the total. The analysis of the observation of the results allowed to determine that there is a direct relationship between both variables according to the level they were in, to ratify it, the Kolmogorov - Smirnov (K-S) test was performed, where through the significance found H0 hypothesis is accepted, affirming said relationship. What allowed to make conclusions of the current situation of the Yaqua company focused only on the subjects under study.

Key words:

Quality, Service, Management, Administration, external clients, internal clients, satisfaction, personalized attention.

NOTA DE ACCESO

No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales

REFERENCIAS

- Alvarez, T. (1995). La Calidad de servicio para la conquista del cliente. Salamanca.
- Caldas, E. Carrion, R. & Heras, J. (2009). Empresa e iniciativa emprendedora. España. Editorial Editex S.A.
- Chiavenato, I. (2006). Introducción a la teoría general de la administración. México. Mc Graw Hill/ Interamericana Editores.
- Evans, J. & Linday, W. (2008). Administración y el control de la calidad. Cengage Learning Editores. S.A.
- Holguín, D.; Leva, Y. & Carreon, M. (2019). Calidad percibida en el servicio al cliente en el sector de supermercados en la ciudad de Cusco. (Tesis de post grado). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú. Recuperado de: http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/14056/HOLGUIN_LEVA_CALIDAD_SUPERMERCADOS.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Matsumoto, R. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. Perspectivas, n° 34. Recuperado desde: <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425941264005.pdf>
- Zeithaml, A.; Parasuraman, A. & Berry, L. (1996). Calidad total en la gestión de servicios. España. Ediciones Diaz de Santos S.AC.

- Moore, K., & Pino, A. (2015). Diseño de estrategias para el mejoramiento en la gestión del servicio al cliente en la empresa Enigma Deverlopers S.A.S. (Tesis de pre grado). Fundación Universitaria Católica Lumen Gentium, Santiago de Cali, Colombia. Recuperado de: https://repository.unicatolica.edu.co/bitstream/handle/20.500.12237/1044/DISE%C3%91O_ESTRATEGIAS_PARA_MEJORAMIENTO_GESTION_SERVICIO_CLIENTE_EMPRESA_ENIGM%20DEVERLOPERS_S.A.S.pdf?sequence=1.
- Moya, C. & Upiachihua, K. (2016). Relación entre la gestión administrativa y el desempeño de la fuerza de ventas de la empresa Química Suiza – Trujillo primero semestre del año 2016. (Tesis de pre grado). Universidad Privada del Norte, Trujillo, Perú. Recuperado de: <http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/9803/Moya%20Deza%20Cecilia%20Milagros%20-%20%20Upiachihua%20Puerta%20Ketty.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Munch, L. (2010). Administración. Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo. México. Pearson Educación S.A.
- Ortiz, C. (2011). Sistema de gestión administrativa y su incidencia en la calidad en el servicio del Hotel Andino Real de la ciudad de Ambato. (Tesis de pre grado). Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador. Recuperado de: <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/1035/1/473%20Ing.pdf>
- Ortiz, J. (2009). Historia de la administración. Argentina. El Cid Editor
- Salas, R. (2015). Sistema de gestión de la calidad para la empresa purificadora y embotelladora de agua Hernandez Vicenteño. (Tesis de maestría). Universidad Veracruzana, Veracruz, México. Recuperado de:

[https://cdigital.uv.mx/bitstream/handle/123456789/47543/SalasSuarezRaimundo.pdf?
sequence=1&isAllowed=y](https://cdigital.uv.mx/bitstream/handle/123456789/47543/SalasSuarezRaimundo.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Salazar, W. & Cabrera, M. (2016). Diagnóstico de la calidad de servicio, en la atención al cliente, en la Universidad Nacional de Chimborazo. *Industria Data*, vol. 10, núm 2. Recuperado desde: <https://www.redalyc.org/pdf/816/81649428003.pdf>

Sánchez, J. (2017). Gestión administrativa y calidad de servicios de la oficina principal del Banco de la Nación y su influencia en la fidelización de los usuarios en el periodo 2015. (Tesis de pre grado). Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Lima, Perú. Recuperado de:
[http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1007/SANCHEZ%20M
ANZANARES%2C%20JUAN%20MANUEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1007/SANCHEZ%20MANZANARES%2C%20JUAN%20MANUEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Sánchez, G. (2011). *Administración de empresas*. España. Ediciones Pirámide.

Velarde, J. (2019). Relación entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario en emergencia de hospitales públicos de Lima Este- 2018. (Tesis de pre grado). Universidad San Ignacio de Loyola, Lima, Perú. Recuperado de:
http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/8822/1/2019_Canzio-Meneses.pdf