



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS- MBA**

**Gestión administrativa y calidad de servicios en empresas de
arquitectura y construcción, Jaén**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO:

Maestro en Administración de Negocios- MBA

AUTOR:

Campos Gonzales, Stalin Agustin. (orcid.org/0000-0002-4197-9679)

ASESORES:

Mg. Mendoza Banda, Tania Yasely (orcid.org/0000-0001-8100-5054)

Mg. Pisfil Benites, Nilthon Ivan (orcid.org/0000-0002-2275-7106)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Modelos y Herramientas Gerenciales

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

CHICLAYO – PERÚ

2024

DEDICATORIA

Esta investigación se encuentra dedicada a mi familia, quienes no solo proporcionan un continuo aliento, sino que también son la fuerza impulsora que me impulsa a avanzar y evolucionar constantemente en mi camino académico; su respaldo constante no solo es una fuente de inspiración, sino también un motor que me impulsa a superar obstáculos y progresar día tras día.

Stalin.

AGRADECIMIENTOS

Quiero expresar mi profundo agradecimiento a Dios por permitirme concretar cada una de mis metas; a mis padres, les agradezco de todo corazón por su respaldo incondicional y la invaluable guía que me han proporcionado, marcando el sendero más acertado en mi trayectoria y por último, no puedo pasar por alto a mi asesor, a quien agradezco de manera sincera por su apoyo inconmensurable, siendo una guía esencial en la elaboración de este proyecto.

Autor.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, MENDOZA BANDA TANIA YASELY, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "Gestión administrativa y calidad de servicios en empresas de arquitectura y construcción, Jaén", cuyo autor es CAMPOS GONZALES STALIN AGUSTIN, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 13.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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 vigentes de la Universidad César Vallejo.

CHICLAYO, 26 de Diciembre del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MENDOZA BANDA TANIA YASELY DNI: 41154520 ORCID: 0000-0001-8100-5054	Firmado electrónicamente por: MBANZAT el 07-01- 2024 11:12:00

Código documento Trilce: TRI - 0708657



DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR



ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, CAMPOS GONZALES STALIN AGUSTIN estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gestión administrativa y calidad de servicios en empresas de arquitectura y construcción, Jaén", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
STALIN AGUSTIN CAMPOS GONZALES DNI: 63359823 ORCID: 0000-0002-4197-9679	Firmado electrónicamente por: SCAMPOSGO2894 el 26-12-2023 13:37:28

Código documento Trilce: TRI - 0708658



ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTOS	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Variables y operacionalización.....	14
3.3. Población, muestra y muestreo.....	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	16
3.5. Procedimientos	16
3.6. Método de análisis de datos.....	17
3.7. Aspectos éticos.....	17
IV. RESULTADOS.....	18
V. DISCUSIÓN	23
VI. CONCLUSIONES	29
VII. RECOMENDACIONES.....	30
REFERENCIAS.....	31
ANEXOS	39

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Análisis del nivel de Gestión administrativa.....	18
Tabla 2	Dimensiones de gestión administrativa	18
Tabla 3	Determinad el nivel de Calidad de servicio.....	19
Tabla 4	Dimensiones de calidad de servicio	19
Tabla 5	Pruebas de normalidad	20
Tabla 6	Correlación de Gestión administrativa y Calidad de servicio.....	21
Tabla 7	Regresión lineal de las variables	21
Tabla 8	Determinar la incidencia de gestión administrativa de sus dimensiones en la calidad de servicios	22

RESUMEN

La investigación se analizó la correlación entre la gestión administrativa y la calidad de servicios en empresas de arquitectura y construcción en Jaén; es de diseño no experimental de corte transversal con enfoque cuantitativo y tipo descriptivo correlacional causal; la muestra consistió en 80 colaboradores, se les administró una encuesta utilizando la escala de Likert para evaluar variables; en cuanto a la gestión administrativa, el 60% de los colaboradores mostraron un nivel medio, el 37.5% un nivel bajo y solo el 2.5% un nivel alto; la relación con la calidad de servicio, el 58.75% obtuvo un nivel regular, el 40% un nivel bajo y solo el 1.25% un nivel alto. Estos resultados subrayan la necesidad de implementar cambios para mejorar la calidad del servicio; se observó que un aumento de un punto en la gestión administrativa se asoció con un aumento de 0.463 en la calidad de servicio, lo que indica una relación estadísticamente significativa respaldada por un valor de significancia bilateral menor a 0.05; en conclusión, el coeficiente de correlación de Pearson fue de 0.478, indicando una correlación moderada y directa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio, confirmando la hipótesis general de la investigación.

Palabras clave: Calidad de servicio, gestión administrativa, planificación, eficiencia

ABSTRACT

The research examined the correlation between administrative management and service quality in architecture and construction companies in Jaén; it adopts a non-experimental cross-sectional design with a quantitative and descriptive correlational-causal approach; the sample comprised 80 collaborators who were surveyed using the Likert scale to assess variables; regarding administrative management, 60% of the collaborators exhibited a medium level, 37.5% a low level, and only 2.5% a high level; in relation to service quality, 58.75% achieved a regular level, 40% a low level, and only 1.25% a high level; these results underscore the need for implementing changes to enhance service quality; it was observed that a one-point increase in administrative management was associated with a 0.463 increase in service quality, indicating a statistically significant relationship supported by a bilateral significance value less than 0.05; in conclusion, the Pearson correlation coefficient was 0.478, indicating a moderate and direct correlation between administrative management and service quality, confirming the general hypothesis of the research.

Keywords: Service quality, administrative management, planning, efficiency.

I. INTRODUCCIÓN

En la investigación se alinea a lo establecido por la Organización de las Naciones Unidas, que planteó en los Objetivos de Desarrollo Sostenible 8, se centra en mejorar la productividad económica mediante la reestructuración, la tecnología e innovación; también se dirige hacia sectores que muestran un considerable potencial de expansión y demandan una cantidad significativa de trabajadores, además, busca reducir gradualmente hasta 2030 el impacto ambiental negativo del crecimiento económico a nivel global; esto se alinea con un plan de 10 años el cual promueve prácticas sostenibles de consumo y producción, comenzando en países muy industrializados (Naciones Unidas, 2015). Desde una perspectiva de gestión y servicio de calidad, se les insta a ser eficientes, innovadores y sostenibles en nuestras operaciones para colaborar en el avance hacia la sostenibilidad y el bienestar de las poblaciones.

Adicionalmente, (ISO) la Organización Internacional de Normalización, se fundamenta en concordancia con la norma ISO 9001; que guían hacia la excelencia operativa, esto implica centrarse en los requerimientos y necesidades del usuario, dirección, entrega de los empleados, eficiencia en los distintos procedimientos, mejoras continuas; en el mundo hay un total 1,522,996 empresas certificadas en calidad de servicio hasta el año 2022, lo cual representa 498,432 empresas más que el año 2021 (ISO Survey, 2022). Estas normas guían la calidad y la mejora constante en las empresas, generando servicios excepcionales que superan las expectativas del cliente y fortalecen la competitividad.

Por otro lado, en el Instituto Nacional de Estadística y Censos, el cual se desarrolló una investigación exhaustiva en calidad de los servicios públicos en Ecuador, incluyendo agua, saneamiento, electricidad y otros; encuestaron a la población para evaluar si estas instituciones cumplen bien su trabajo; usaron una escala de 0 a 10 para calificar, donde 0 es malo y 10 es excelente; la calificación promedio de los usuarios fue de 6.1, lo que es positivo, pero aún no llega al estándar deseado por el estado, que es de 8 puntos (Instituto Nacional de Estadística y Censos, 2022). Por lo que resaltan su importancia en la calidad para continuar mejorando los servicios públicos.

Además, (SUNAFIL) la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral, ha establecido cuatro objetivos principales: brindar un servicio de calidad, modernizar la gestión en colaboración con otras instituciones, fortalecer la prevención a través del diálogo social y asegurar una gestión transparente; desde 2014, han llevado a cabo más de 500 mil inspecciones a nivel nacional (Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional, 2023). La Sunafil desempeña un papel fundamental en la administración empresarial y en el buen servicio del campo laboral en Perú, sus acciones contribuyen a un entorno laboral más seguro, justo y eficiente.

El Gobierno Regional de Cajamarca (GRC) es pionero en su implementación, con un enfoque en mejorar procesos y atención al usuario, el proceso consta de cuatro etapas: preparación, planificación, ejecución y seguimiento; en la primera, se identifica el área prioritaria y se elige el equipo responsable; luego, en la etapa de planificación, se analizan los resultados y se crea un plan de actividades; en la fase de ejecución, se llevan a cabo las acciones planificadas según un cronograma; finalmente, en el seguimiento, se supervisa la implementación y analiza el impacto de las medidas tomadas (Dirección de Comunicación y Relaciones Públicas, 2019). Se muestra su compromiso con eficacia y claridad de la administración estatal por lo que se espera ver resultados positivos y un impacto real en la comunidad.

Las empresas de arquitectura y construcción tienen importantes problemas de gestión empresarial estos problemas incluyen la falta planificación, organización, dirección y comunicación; también tienen dificultades en el control y seguimiento de proyectos, descuidan la calidad del servicio y carecen de sistemas de gestión eficientes; necesitan mejorar la coordinación interna, la motivación de su personal y la toma de decisiones; finalmente no se centran en mejorar continua, ni se adaptan a los cambios globales lo que provoca retrasos y pérdidas, las decisiones se toman sin suficiente análisis de datos y falta de información, generan que la conexión con los proveedores afecta su rendimiento.

En la formulación del problema se plantea una pregunta ¿Cuál es relación de la gestión administrativa y calidad de servicios en empresas de arquitectura y construcción, Jaén? por cual abordaremos distintas preguntas, ¿Cuál es el nivel de gestión administrativa en empresas de arquitectura y construcción, Jaén?, ¿Cómo se encuentra el nivel de calidad en los servicios en empresas de arquitectura y

construcción, Jaén?, ¿Cuál será la incidencia de las dimensiones de gestión administrativa en la calidad de servicios en servicios en empresas de arquitectura y construcción, Jaén?, ¿Cuál será el diseño de estrategias en gestión administrativa para calidad de servicios en empresas de arquitectura y construcción, Jaén?

Este estudio se justifica en varias dimensiones en términos teóricos, busca establecer una base científica sólida al explorar teorías relacionadas con nuestras variables de investigación; desde una perspectiva metodológica, enfatizamos la aplicación rigurosa del método científico y el uso de herramientas como escalas numéricas para garantizar resultados precisos; en el ámbito empresarial, la justificación radica en obligación de optimizar la eficacia y ser competitivos en las organizaciones; desde una perspectiva social, buscamos contribuir al bienestar general a través de avances tecnológicos y mejores prácticas empresariales; las dimensiones se combinan y dan relevancia e importancia en esta investigación.

Por lo que se plantea un objetivo principal para el estudio, analizar la relación de la gestión administrativa y calidad de servicios en empresas de arquitectura y construcción, Jaén; además se plantean objetivos secundarios, describir el nivel de gestión administrativa en empresas de arquitectura y construcción, Jaén; identificar el nivel de calidad de servicios en empresas de arquitectura y construcción, Jaén; determinar la incidencia de las dimensiones de gestión administrativa en la calidad de servicios en empresas de arquitectura y construcción, Jaén y diseñar estrategias en gestión administrativa en calidad de servicios en empresas de arquitectura y construcción, Jaén.

De esta manera, se tiene como hipótesis principal, la gestión administrativa influencia en calidad de servicios en empresas de arquitectura y construcción, Jaén; por lo cual se consideran hipótesis específicas, el nivel de gestión administrativa es eficiente en empresas arquitectura y construcción, Jaén; la condición de calidad de servicios es eficiente en empresas de arquitectura y construcción, Jaén; las dimensiones de gestión administrativa tienen incidencia en la calidad de servicios en empresas de arquitectura y construcción, Jaén; el diseño de estrategias en gestión administrativa influye en la calidad de servicios en empresas de arquitectura y construcción, Jaén.

II. MARCO TEÓRICO

Para nuestra investigación a nivel internacional Bohórquez et al. (2020) se enfocó en evaluar la gestión administrativa en micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYMES) Canton Salinas, con enfoque cualitativo y cuantitativo para explorar o describir, con muestra de 385 clientes; según los hallazgos, el 46% de los clientes expresaron su conformidad y un 30% estuvieron totalmente de acuerdo, con la gestión administrativa; además, el servicio recibió calificaciones positivas con un 49% de acuerdo y un 37% totalmente de acuerdo. Esto destaca la relevancia de una administración eficaz para satisfacer a los clientes en MYPIMES y sugiere que hay espacio optimizar la calidad de los servicios.

Por otra parte, Naranjo et al. (2022) se realizó una investigación en PYMES del sector comercial en Santo Domingo para evaluar el uso de factores de gestión administrativa; utilizaron una metodología mixta con enfoque exploratorio-descriptivo y una muestra de 73 empresas; los resultados globales señalan que la media es de 3,96, es decir tienen un nivel: Bueno; Sin embargo, existen factores con menor puntuación son la planificación 3.92 y la organización 3.41 el cual es el nivel más bajo causando problemas en la ejecución de sus deberes y obligaciones. Al hacer mejoras en la organización y la planificación ayudará a estas empresas a superar desafíos y avanzar en un mercado competitivo.

Además en la investigación de Paredes (2020) se planteó evaluar la gestión administrativa afecta a la calidad de servicios en Instituciones de educativas en educación superior; con método de investigación cuantitativa que tenía como objetivo describir y analizar las correlaciones; la muestra incluyó a 375 estudiantes y 265 profesores; los hallazgos indicaron una considerable correlación de las variables con un valor de 0.898 en el grupo completo de personas evaluadas, en el análisis de estudiantes, la correlación fue de 0,878, y en el caso de los profesores, fue de 0,921. Se identificó una correlación sólida y estadísticamente significativa ya que demuestran una estructura clara y sólida.

De otra manera, nivel nacional en el estudio realizado por la Torre-Torres et al. (2022) en una micro pyme ferretera en la sierra norte del Perú, examinó la relación gestión administrativa con desempeño laboral; se aplicó un método de investigación cuantitativo, no experimental y corte transversal; se encuestaron 30 empleados

mediante la escala Likert; los resultados mostraron que la planificación es el aspecto más importante en la gestión administrativa (73%), mientras que la responsabilidad fue el aspecto más destacado en el desempeño laboral (96%). se destaca deficiencias en el proceso administrativo, así como la necesidad de fortalecer la relación corporativa.

Por otra parte Florián et al. (2022) buscaban mejorar la gestión del proceso comercial y la calidad del servicio en la PYME gastronómica en Trujillo; emplearon una metodología mixta, incluyendo métodos observacionales, exploratorios y no experimentales; la muestra es de 371 comensales, se analizó con la metodología BPM, Gestión por Procesos de Negocio; donde se recopiló información un cuestionario modelo SERVPERF, con una confiabilidad de Alfa de Cronbach: 0.9733; como resultado se mostró una disminución promedio del 28.62% en los costos de ejecución y del 23.26% en el tiempo de ejecución de los procesos comerciales preexistentes en la empresa. Los enfoques innovadores en la gestión empresarial pueden llevar a mejoras sustanciales en la eficiencia y calidad del servicio.

De esta forma Ramos et al. (2020) utilizó la metodología Servperf como análisis de excelencia del servicio en la compañía mediante una metodología descriptiva y una muestra de 368 clientes; los hallazgos, en general, calidad de servicio se valora como regular con un promedio de 2.67. La dimensión de seguridad recibió la puntuación más alta 2.76, mientras que la de elementos tangibles la más baja 2.52. Representan una oportunidad valiosa con el propósito de que la compañía pueda mejorar su rendimiento y experiencia general.

Además, estudio realizado por Cucat et al. (2020) se identificó oportunidades de mejora a través de procesos de simplificación administrativa en el P.J. Juan Pablo II de la MPCH; se aplicó una metodología no experimental transeccional descriptivo propositivo; la encuesta se aplica a 213 pobladores; en respuesta; en cuanto a la defensa ante posibles obstáculos burocráticos en el proceso de titulación, el 54.46% no ve una solución clara, mientras que el 45.54% sí; además, el 66.67% de los administrados no se siente satisfecho con el proceso de titulación, un 23.47% sí, y un 9.86% no tiene una opinión definida al respecto. Se identifica la urgencia

de optimizar la eficiencia y transparencia en los procedimientos administrativos, en beneficio directo de la comunidad.

Por otro lado Jesús (2018) la investigación evaluó la correlación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en Pegasus Consultores S.A.C; se aplicó un método hipotético deductivo usando un diseño no experimental causal; aplicada a 32 colaboradores, mediante la Escala de Likert; el análisis con SPSS 24, con la prueba de Chi cuadrado de Pearson indicaron una influencia significativa entre las dos variables. Lo cual se puede ver como influencia entre las variables y genera grandes reacciones.

Finalmente a nivel regional en la investigación de Avellaneda (2023) se evaluó correlación gestión administrativa y calidad de servicios de un centro educativo, Cutervo; de un método de investigación cuantitativa de naturaleza descriptiva y de correlación, con una muestra de 34 colaboradores que respondieron a encuestas en una escala de Likert; los hallazgos revelaron relación positiva significativa, con 0.916 de coeficiente y una significación estadística extremadamente alta ($P < 0.000$). Es necesario mejorar y organizar las dimensiones del proceso administrativo y la manera en que los empleados ofrecen los servicios a los usuarios.

Para avanzar en la construcción de la variable de gestión administrativa en el marco de la teoría clásica Almanza et al. (2018) reconocida como corriente Fayolista, se destaca por su perspectiva integral que aborda la organización en su conjunto, se admite la relación entre todas las áreas operativas de las organizaciones, la que integra como un sistema compuesto por partes interdependientes, se aprecia la importancia de la aportación de todos los empleados, desde los gerentes hasta los trabajadores, como elementos cruciales para un funcionamiento eficiente de la organización. Todos comparten la responsabilidad de alcanzar resultados eficaces, trabajando en conjunto hacia un objetivo común.

Por otro lado, en la teoría de Chiavenato (2006) argumenta la eficacia o la eficiencia desempeñan un papel crucial en la vida humana; en el contexto de gestión administrativa, Se destaca que una de sus metas fundamentales es proporcionar orientación, saber dirigir o supervisar todas las acciones de los empleados orientadas a potenciar su rendimiento tanto en eficiencia como en eficacia, lo que

a su vez facilita la consecución de objetivos compartidos. Esto se logra a través de la colaboración y la comunicación, que son factores importantes en la dinámica de un grupo.

Por otro lado, según Terry (2011) define la gestión administrativa se puede entender como un procedimiento de unir todas las divisiones de una empresa en las que trabajan individuos, con el propósito conjunto de lograr metas que conllevarán a resultados favorables; esto, a su vez, contribuirá al aumento de la competitividad entre las empresas y, en consecuencia, a un incremento en la rentabilidad. La gestión administrativa resalta su función central en el logro de metas y en la prosperidad en las organizaciones a largo del tiempo.

Deo otra forma, Ánzola (2002) dice que la gestión administrativa se concentra en coordinar y llevar a cabo el trabajo de un equipo de personas; es el medio a través del cual se buscan alcanzar metas y objetivos, haciendo uso de recursos humanos y herramientas necesarias para realizar tareas esenciales como: planificación, organización, dirección y control. Esto significa coordinar y realizar el trabajo en equipo para lograr objetivos.

Además, su propósito con la gestión administrativa según Díaz & León (2005), el propósito es tener una gestión administrativa eficaz y de alta calidad se puede lograr mediante la implementación de programas, objetivos y proyectos, lo que puede tener efecto positivo para la sostenibilidad o desempeño significativo en la organización. Una ejecución efectiva de la gestión administrativa se revela como un elemento crucial para asegurar la solidez financiera y la sostenibilidad de la empresa.

Por otro lado, su importancia de gestión administrativa se expresa en la teoría (GBV) Gestión Basada en el Valor, la cual depende de gran medida del compromiso de todos los colaboradores de las organizaciones o instituciones. Sin embargo, para lograrlo, es esencial que todos se comprometan genuinamente con el cambio y la innovación constante, lo que finalmente se traducirá en productos finales concretos y en la plena satisfacción del cliente. (Pei, 2022). Esto resalta cómo una gestión eficaz no solo es un componente clave del funcionamiento de una organización, sino también un impulsor esencial de su éxito a largo plazo.

Po otro lado las variables internas que impactan en el control en gestión, Muñiz (2011) los factores internos que inciden en un mayor control de la gestión de la organización y que pueden tener un impacto en su nivel o modalidad, se incluyen los siguientes perfeccionar diversos aspectos, como la estructura organizativa, el liderazgo, la estrategia, el sistema de información, las políticas de personal y compensación, junto con la designación y posición jerárquica del responsable de control de gestión, es crucial para implementar un sistema de gestión que optimice el control en la organización. Estos elementos internos son fundamentales para la forma de llevar a cabo y se gestiona el control en una organización.

Para este modelo de gestión administrativa según Terrazas (2009), divide en tres fases: En la primera, la etapa de planificación, se lleva a cabo una investigación preliminar en la que es enfoca en un análisis anticipado antes de que ocurra el evento; la segunda fase, la etapa de ejecución y análisis, se centra en el desarrollo continuo de las actividades; finalmente, en la tercera fase, el control y el proceso de elección, se vincula estrechamente en el análisis retrospectivo después de ocurrido el evento. Estas fases son esenciales para el éxito y el funcionamiento eficiente de una empresa.

De otra manera el modelo Rosse (2015) al centrarse en implementar nuevos enfoques en la gestión administrativa, comienza con un desarrollo exhaustivo del estado actual, con el propósito de comprender los procesos administrativos en la empresa y los factores que intervienen, tanto materiales como de personal; además, promueve estrategias de gestión para las pautas internas de los servicios y productos, lo que agiliza y enfatiza sus decisiones informadas basadas en el conocimiento de la situación existente. Esta aproximación es un paso significativo hacia la mejora continua y el éxito en el ámbito empresarial.

Por lo cual, al enfocarse en las dimensiones de gestión administrativa, la planificación según Baquet et al. (2019) se refiere a un proceso que involucra diversas etapas con el propósito de tomar decisiones acertadas en una empresa, utilizando las herramientas necesarias para lograr objetivos de manera eficiente y con un uso óptimo de recursos. Esto demuestra la importancia de una administración cuidadosa y estratégica en cualquier organización.

De otra manera la organización según Koontz et al. (2012) se refiere a la actividad de definir las tareas esenciales necesarias para lograr los objetivos empresariales, además, implica identificar y asignar a las personas adecuadas a las áreas correspondientes y configurar el equipo de trabajo, lo que se refleja en la estructura organizativa representada en el organigrama. Asegurar la armonía entre las funciones y los individuos es un aspecto esencial en la gestión empresarial exitosa.

Por otro lado, Palacios (2015) la dirección es crucial en la administración, ya que implica poner en marcha planes y organización aprovechando las habilidades del personal; se podría definir como la capacidad de gestionar al personal y aprovechar sus competencias para lograr relaciones laborales sólidas y un trabajo de alta calidad; para obtener resultados concretos, es necesario una dirección efectiva que involucre a todos en la empresa en poder lograr las metas trazadas. Esto subraya la necesidad de una dirección correcta cumplir las metas de las organizaciones.

Otro de sus aspectos fundamentales es el control según Parker & Ritson (2005), ofrece una visión más detallada del control; él considera que el control implica verificar que las acciones sigan un plan o estructura que ha sido diseñado en función de un programa previamente adoptado; además, subraya que esta verificación está respaldada por una autoridad que establece el orden ante acciones incorrectas y toma medidas para prevenir su repetición. Se busca mantener el rumbo correcto y corregir desviaciones cuando sea necesario, contribuyendo ser eficiente y eficaz para tener una mejor gestión empresarial.

Para describir la segunda variable calidad de servicio, para Arenal (2016) nos dice que la atención al cliente y fortalecer la relación con la empresa son esenciales para las organizaciones y sus negocios; estas estrategias buscan satisfacer al cliente de manera efectiva y establecer relaciones a largo plazo fundamentadas en la confianza y la satisfacción; esto puede conducir a una mayor lealtad del cliente, recomendaciones positivas y un éxito a largo plazo para la organización. Se resalta la necesidad de estas prácticas en gestión empresarial efectiva y la creación de una ventaja competitiva sólida.

Por otro lado, Ávila et al. (2010) los servicios de calidad implican que las organizaciones desarrollen prácticas o estrategias con el fin de comprender las

necesidades de todos los clientes y brindarles servicios que sean accesibles, adecuados, puntuales, seguros y confiables; esta aproximación es esencial para que cualquier empresa mantenga su competitividad y cultive la lealtad de su clientela. Encapsula claramente lo fundamental que es tener la calidad en los distintos servicios en la gestión empresarial o su impacto de fidelización en sus compradores.

De otra forma se describe que, calidad es un punto esencial en el desarrollo de las organizaciones; refleja la apreciación subjetiva de los usuarios sobre la eficiencia y la seguridad de un servicio, lo que puede influir significativamente en las decisiones de toda la clientela o en el desempeño de las organizaciones en los mercados (Bernal, 2015). Mantener a los clientes satisfechos y seguros es un objetivo esencial para cualquier negocio que aspire a destacar en el mercado.

Por lo que, su propósito de calidad de servicio es crear nuevas y mejores herramientas para la optimización de todos procesos en una perspectiva complementaria igualmente importante; ambos enfoques pueden trabajar en conjunto para garantizar que una empresa ofrezca mercancía y servicios de la mejor calidad de manera competitiva en los mercados (Cossio et al. 2020). La calidad ya no es solo un objetivo, sino un proceso en constante evolución que abarca toda la cadena de valor.

De distinta forma, la relevancia en la calidad de servicio de sus clientes desempeña un papel central; una respuesta rápida y efectiva a la mejora de la satisfacción, sino que también puede tener influencia positiva en la competitividad, la retención de los clientes y reputación de la empresa (Ordóñez et al. 2021). La atención oportuna no solo es una estrategia inteligente, sino también un signo de respeto hacia los clientes.

No obstante, los factores Internos que afectan la calidad de servicio requieren evitar fallos y falta de planificación; un servicio de alta calidad se caracteriza por ser rápido, fácilmente accesible, puntual y confiable, y todas estas cualidades deben estar centradas en satisfacer las necesidades del cliente (Pei, 2022). La atención a los detalles y el compromiso con la calidad son indispensables si se quiere tener éxito a lo largo del tiempo.

Además, para Santos et al. (2016) nos presenta factores externos que afectan los servicios de calidad en la construcción es un tema crítico que abarca la seguridad, durabilidad, eficiencia energética, sostenibilidad, reputación y cumplimiento de regulaciones en el mundo de la construcción; para garantizar la calidad en el sector de construcción, es necesario para la sociedad para tener éxito en las empresas del sector. La calidad en la construcción es un pilar esencial para garantizar un futuro más seguro y sostenible para todos.

De manera similar para medir calidad de servicio, Lucero et al. (2015) propone un modelo para medir nivel de satisfacción de los usuarios comparando expectativas enfocadas en las realidades y también de relevancia para la construcción; por lo que la capacidad de respuesta, seguridad, confiabilidad, empatía y calidad de los materiales son esenciales tanto en la construcción como en otros servicios para garantizar clientes contentos y proyectos exitosos. Esto subraya la importancia de pensar en lo que el cliente necesita al planificar y realizar proyectos, lo que mejora su satisfacción.

Por otro lado, para Mendoza (2009) existe un instrumento llamado SERVQUAL que se usa para analizar a sus usuarios el grado de satisfacción de los servicios; sin embargo, en la actualidad muchas organizaciones prefieren el enfoque SERVPERF, que se enfoca en medir el cumplimiento y el rendimiento del servicio para evaluar su calidad. Se destaca cómo las organizaciones están trabajando para evaluar y mejorar la excelencia en la prestación de sus servicios.

Además, al evaluar la calidad de servicio y sus dimensiones tales como elementos tangibles Torres & Luna (2017) nos hablan de experimentar directamente los elementos tangibles dentro de la institución, no solo verlos; los clientes perciben esto a través de la infraestructura, herramientas y comunicación disponibles; empresas de servicios que enfatizan lo tangible suelen implicar que los clientes se desplacen al lugar para recibir el servicio que necesitan. La calidad no solo se trata de lo que se construye, sino también de cómo se construye y cómo se involucra al cliente en el proceso.

De otra forma según Gryna et al. (2007) la confiabilidad es crucial en la gestión de calidad; significa asegurarse de que los productos o servicios funcionen bien y sin

problemas durante mucho tiempo; esto es especialmente importante en industrias donde la seguridad es fundamental; se utilizan diferentes métodos para prevenir problemas y garantizar que los productos sean confiables y satisfagan a los clientes. La confiabilidad es clave para evitar defectos y asegurar la satisfacción del cliente en varios sectores.

Por otro lado; la capacidad de respuesta según Kunas (2012) Se trata de cuán bien una institución puede satisfacer a las personas que buscan sus servicios; esto incluye cómo interactúa con los clientes, resuelve problemas y ofrece precios competitivos; donde la capacidad de respuesta representa su habilidad de atender a los usuarios de manera eficaz, asegurando su satisfacción y construyendo relaciones sólidas. La capacidad de respuesta se vuelve en una herramienta de valor para todas empresas o instituciones.

De la misma forma Rojas et al. (2023) la inversión en el desarrollo integral de empleados, su integración organizativa o la interacción efectiva con clientes mejora el compromiso y rendimiento de la empresa; este progreso fortalece la confianza del cliente y la posición en el mercado, mientras se fortalece la capacidad de la organización para adaptarse a los cambios en el entorno empresarial que son elementos cruciales para el éxito sostenido. La capacidad de respuesta prevalece como un punto resaltante a una mejora continua en las organizaciones.

No obstante, la seguridad según Vergara (2017) la seguridad es un componente esencial en la calidad del servicio y en el éxito empresarial en general; priorizar la seguridad no solo protege a los clientes y a la organización de problemas y riesgos, sino que también construye una reputación sólida, fomenta la confianza de los clientes y colaboradores, por lo que fomenta un espacio adecuado para crecer y mejorar la organización. La seguridad no es solo una responsabilidad, sino una estrategia inteligente para el crecimiento sostenible

De distinta forma sobre empatía según Bustamante et al. (2014) se hace hincapié en empatía, que tiene capacidad de un usuario para comprender a otra, colocarse en su lugar y brindar apoyo, incluyendo posiblemente soluciones a sus problemas; esto implica sentir lo que la otra persona siente y ofrecer ayuda cuando sea posible.

Se define la importancia de tener empatía con los consumidores para tener una mejor aceptación.

Además, para Larico (2022) las distintas metas trazadas y la adaptación a entornos cambiantes y las necesidades que tienen cada uno de los clientes, parte de la empatía es esencial para mejorar o familiarizarse con los consumidores y poder mejorar la adaptación a entornos nuevos los cuales llevarán como punto central la satisfacción de los consumidores. Conocer nuevas ideas, poder practicarlas, ser empáticos y ser oyentes son estrategias que ayudarán a tener mucha más credibilidad en nuevos mercados.

Asimismo, dentro del estudio se trabajó con diferentes términos: Calidad de servicio, gestión administrativa, planificación y eficiencia el cual ayudará a tener más claridad en la investigación.

La calidad de servicio se trata del nivel de excelencia en cómo una organización brinda sus servicios a los clientes, involucra aspectos como eficiencia, amabilidad, rapidez y capacidad para resolver problemas, con el objetivo de asegurar una experiencia positiva; la calidad de servicio es fundamental para cumplir con las expectativas de los clientes y establecer relaciones duraderas.

La gestión administrativa engloba las acciones y decisiones que una organización toma para coordinar eficientemente sus recursos y actividades, con el fin de alcanzar sus metas y objetivos. Incluye la planificación, toma de decisiones y supervisión para asegurar un funcionamiento eficaz y lograr el éxito organizacional.

Planificación es la operación de trazar metas y cómo alcanzarlas. Implica organizar y prepararse de manera ordenada para lograr los objetivos, lo que ayuda a la toma de mejores decisiones mucho más acertadas donde los fondos serán utilizados eficientemente.

Eficiencia nos hace referencia a la capacidad de poder obtener mejores resultados con los recursos disponibles; implica hacer las cosas de manera óptima, minimizando el desperdicio y maximizando la productividad; una operación eficiente utiliza los recursos de manera efectiva para obtener el máximo rendimiento, evitando gastos innecesarios o esfuerzos mal dirigidos.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación: Esta investigación se adhiere a la directriz de los productos de la Universidad para llevar a cabo un análisis de investigación de naturaleza básica, esta forma de investigación se valora por su capacidad para generar nuevos conocimientos en referencia a las variables bajo investigación (Frascati, 2018). La investigación pura es primordial para cumplir con las metas establecidas por la ciencia y porque sirve de cimiento para otras investigaciones (Ñaupas et al. 2014).

3.1.2. Diseño de investigación: El estudio es de diseño no experimental, por lo que los participantes de estudio son evaluados en un entorno natural sin alterar la situación Arias et al. (2022); la aplicación de los instrumentos, se llevará a cabo en un solo momento, se considera de corte transversal (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018).

El alcance de estudio es descriptivo, donde pretende recopilar datos relacionado al objeto de la investigación donde se plantearán preguntas para poder entender y describir la situación. Además, es de carácter correlacional causal, para saber el compartimiento de las variables las cuales se van a cuantificar o identificar vínculos las cuales puede ser positivas o negativas (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018).

3.2. Variables y operacionalización

- **Definición conceptual:** En la primera variable Chiavenato (2006) “La gestión administrativa es la actividad emprendida para coordinar el esfuerzo de un grupo que trata de alcanzar metas y objetivos mediante el desempeño de ciertas labores esenciales como son la planeación, Organización, dirección y control” (p. 70).

En la variable 2 calidad de servicio implica según Camisón et al. (2006) “La calidad consiste en proporcionar valor al cliente, estableciendo una calidad de diseño y asegurando una calidad de servicio que él perciba con

satisfacción porque colme o supere sus expectativas; la perspectiva externa acentúa la eficacia y la satisfacción del cliente.”

- **Definición operacional:** En la primera variable gestión administrativa, se operacionalizado a través de cuatro dimensiones planificación, organización, dirección y control. Y para la segunda variable calidad de servicio, se operacionalizado en dimensiones como elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía
- **Indicadores:** Para gestión administrativa se utilizaron 4 indicadores y 24 ítems y para la segunda variable calidad de servicio se utilizaron los cuales 5 indicadores y 24 ítems; lo cual posibilitan la evaluación de las propiedades de las variables en un sentido amplio, de acuerdo con las dimensiones mencionadas.
- **Escala de medición:** Escala de Likert

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población: Se describe como un conjunto de mecanismos que poseen cualidades versátiles bajo estudio, por lo que los hallazgos de la investigación se aplicaran de manera general a este grupo (Arias & Covinos, 2021). En este contexto, la población para las variables se compone por un total de 80 trabajadores.

Criterios de inclusión: Para las variables trabajadores que tienen más de tres meses laborando en las empresas de arquitectura y construcción, con voluntad de contribuir y mejorar las falencias.

Criterios de exclusión: Para las variables trabajadores que tienen menos de tres meses laborando en las empresas de arquitectura y construcción, a las personas que nos les interesa el desarrollo de la organización.

3.3.2. Muestra: La muestra es una porción más reducida de la población total que se respalda o enriquece la investigación, mejor dicho, son unidades extraídas dentro de la población que presentan diversas características

(Carrasco, 2009). Por lo tanto, los 80 colaboradores constituyen la muestra utilizada para la recopilación de datos de las variables.

3.3.3. Muestreo: En lo que respecta a las variables, la investigación tendrá una muestra censal abarca el conjunto completo de grupos; de esta manera, también se identifica a la población como tipo censal (Feria et al. 2018). La muestra es tipo censal engloba todos los aspectos que están representadas como centro de la población.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas de recolección de datos

Así mismo, Asti (2015) menciona que su principal estrategia para obtener datos específicos es la encuesta, ya que permite recopilar información de manera precisa y eficaz. Las encuestas facilitan la recopilación de datos a través de preguntas establecidas en un cuestionario y son la elección apropiada para este estudio debido a su adecuación de cada uno de los objetivos.

Instrumentos de recolección de datos

Un cuestionario es un conjunto de preguntas que un investigador usa para recopilar información de un grupo de personas; puede contener preguntas de opción múltiple, donde se elige una respuesta; preguntas abiertas, que requieren respuestas detalladas; o una combinación de ambos; es crucial que las personas encuestadas llenen el cuestionario sin influencia del encuestador, siguiendo las directrices de (Arias, 2006). En la investigación se emplearon dos cuestionarios para recopilar información acerca de las variables se utilizará la escala de Likert para que esta herramienta se confiable.

3.5. Procedimientos

El proceso de recopilación de datos se dividió en varias etapas, en la primera etapa, se prepararon los materiales y se diseñó el instrumento para recopilar datos; los cuales fueron validados por los expertos y se aplicó la V Aiken segunda etapa consistió en la aplicación de los instrumentos de recolección de información, con una muestra de 80 participantes, y se evaluó la

confiabilidad del instrumento con el alfa de Cronbach ; en la tercera etapa, se procesó la información recopilada, utilizando aplicaciones digitales para generar tablas y gráficos relacionados con el cuestionario; finalmente, se centró nuevas formas de desarrollo como solución a los resultados obtenidos.

3.6. Método de análisis de datos

En relación al estudio, al llevar a cabo el análisis de contraste mediante el uso de dos herramientas esenciales: Microsoft Excel y SPSS; estos análisis se enfocaron en las variables que habían sido previamente definidas, las cuales se obtienen como resultados las diferentes tablas y figuras que nos ayudan a entender el comportamiento o correlación de la variable.

3.7. Aspectos éticos

Finalmente, en la RVI N.º 281-2022-VI-UCV resolución del Vicerrectorado de Investigación, estableció pautas éticas para el estudio basadas en tres principios esenciales; en primer lugar, los principios de hacer el bien y no causar daño se enfocó en asegurar el bienestar de los colaboradores, usuarios y los interesados de la organización a través de una comunicación respetuosa y moderada, evitando causarles daño.

También en el principio de justicia se centró en proporcionar un trato amable y equitativo a todos, desde los altos mandos hasta los empleados y compradores; el evitó hacer comentarios negativos o malintencionados que pudieran perjudicar a cualquiera. Los datos de la encuesta se mantuvieron sin cambios; además, el principio de libre determinación se expresó a través del respeto a los derechos de autor mediante citas bibliográficas según las Normas APA; la originalidad del trabajo se comprobó mediante Turnitin, y el estudio se realizó de manera autónoma y cumpliendo las normativas establecidas.

IV. RESULTADOS

4.1 RESULTADOS DESCRIPTIVOS

Tabla 1

Describir nivel de Gestión administrativa

Niveles	f	%
Bajo	30	37.5
Regular	48	60.0
Alto	2	2.5
Total	80	100.0

Interpretación: Se observa en la tabla que en relación a la gestión administrativa es considerado de nivel medio, por lo que, de los 80 colaboradores de las empresas de arquitectura y construcción de Jaén, el 60% del total de la muestra tiene un nivel medio y el 37.5% en nivel bajo, el cual evidencia que necesita cambios para mejorar los distintos procesos ya que solo 2.5% está en nivel alto; lo cual se concluye que necesita mejoras significativas para poder tener una mejor gestión administrativa.

Tabla 2

Dimensiones de gestión administrativa

Nivel	Planificación		Organización		Dirección		Control	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Bajo	27	33.8	30	37.5	33	41.3	32	40.0
Regular	48	60.0	49	61.3	45	56.3	45	56.3
Alto	5	6.3	1	1.3	2	2.5	3	3.8
Total	80	100	80	100	80	100	80	100

Interpretación: Al observar la tabla, se destaca que la dimensión de planificación muestra un valor del 60% en nivel regular, acompañado de un 33.8% en nivel bajo, evidenciando así una falta de claridad en los objetivos empresariales; por otra parte, al analizar la dimensión de organización, se observa nivel regular con un valor del 61.3% y un nivel bajo de 37.5%, lo que sugiere deficiencias en la compensación de los colaboradores y la carencia de programas de capacitación; asimismo, en la dimensión de dirección, se identifica un 41.3% en nivel bajo y un 56.3% en nivel regular, señalando problemas en la motivación del personal;

finalmente, al explorar la dimensión de control, se encuentra un 40.0% en nivel bajo y un 56.3% en nivel regular, indicando carencias en la supervisión y la ausencia de regulaciones que propicien una mejora continua.

Tabla 3
Identificar el nivel de Calidad de servicio

V2	f	%
Bajo	32	40.00
Regular	47	58.75
Alto	1	1.25
Total	80	100

Interpretación: Se observa en la tabla que en relación a la calidad de servicio es considerado de nivel medio, por lo que, de los 80 colaboradores de las empresas de arquitectura y construcción de Jaén, la muestra tiene un nivel regular con 58.75% y el en nivel bajo 40%, el cual evidencia que necesita cambios para mejorar la calidad, ya que solo 1.25% está en nivel alto; se hace claro que es necesario realizar mejoras sustanciales en nuestros procesos y prácticas operativas con el objetivo de proporcionar al usuario una experiencia de servicio más destacada y satisfactoria.

Tabla 4
Dimensiones de calidad de servicio

	Elementos tangibles		Confiabilidad		Capacidad de respuesta		Seguridad		Empatía	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Bajo	26	32.5	25	31.3	27	33.8	33	41.3	28	35.0
Regular	51	63.8	51	63.8	52	65.0	45	56.3	47	58.8
Alto	3	3.8	4	5.0	1	1.3	2	2.5	5	6.3
Total	80	100	80	100	80	100	80	100	80	100

Interpretación: Al observar la tabla, se destaca que la dimensión de elementos tangibles muestra un nivel regular con 63.8%, acompañado del 32.5% en nivel bajo, evidenciando así la falta de equipos y tecnología adecuada para tener un

mayor rendimiento, al analizar la dimensión de confiabilidad, se observa un nivel regular del 63.8% y 31.3% de nivel bajo, lo que sugiere que existe deficiencias en la atención ágil y eficiente; asimismo, en la capacidad de respuesta, se identifica el nivel regular con 65.0% y 33.8% nivel bajo, señalando que presenta deficiencias en las condiciones del servicio se acuerdo al mercado; en la dimensión de seguridad, se identifica un 56.3% en nivel regular y un 41.3% en nivel bajo, señalando que algunos casos no cumplen con las condiciones de seguridad mínimas; finalmente, al explorar la dimensión de Empatía, se encuentra un 58.8% en nivel regular y un 35.0% en nivel bajo, indicando carencias de poder comprender o entender a los usuarios y dar respuesta a sus necesidades.

4.2 RESULTADOS INFERENCIALES

4.2.1 PRUEBA DE NORMALIDAD

H0: Las variables tienen una distribución normal

H1: Las variables no tienen una distribución normal

Tabla 5
Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
	,054	80	,200*	,982	80	,335
	,083	80	,200*	,986	80	,559

Nota. La tabla se ha trabajado con el programa SPSS 26

Interpretación: De la tabla de Kolmogorov-Smirnov^a, se tiene que la Sig. de ambas variables son mayores a 0,05, por lo tanto, existe evidencia estadística para no rechazar la hipótesis nula, por lo tanto, las variables tienen una distribución normal, por lo que la prueba de correlación es paramétrica de Pearson.

4.2.2. PRUEBA DE CORRELACIÓN

H0: Las variables no se correlacionan

H1: Las variables se correlacionan

Tabla 6*Correlación de Gestión administrativa y Calidad de servicio*

		V1	V2
V1	Correlación de Pearson	1	,478*
	Sig. (bilateral)		,000
	N	80	80
V2	Correlación de Pearson	,478**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	80	80

Interpretación: De la tabla observamos que el sig. bilateral es menor a 0,05, es decir existe evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula lo que indica que la relación es significativa; por otro lado, también se observa el coeficiente de correlación de Pearson es 0.478 lo que señala que es moderada y directa, probando así la hipótesis general. sin embargo, se deja notar que la correlación no es muy fuerte entre ambas variables, es importante tener consideración que existen 2 dimensiones de ambas variables que presentan datos de nivel bajo lo que probablemente haya incidido en los resultados obtenidos.

4.2.3. PRUEBA DE CAUSALIDAD

Tabla 7*Regresión lineal de las variables*

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		Sig.
	B	Error estándar	Beta	t	
1 (Constante)	33,497	5,920		5,659	,000
V1	,463	,097	,478	4,801	,000

a. Variable dependiente: V2

Interpretación: El valor beta de la variable 1 es de 33,497 por lo tanto, si aumentamos la gestión administrativa en un punto la calidad de servicio

aumentaría en 0,463; es de gran importancia, ya que sugiere que enfocarse en mejorar la gestión administrativa puede ser clave para potenciar y perfeccionar la calidad de los servicios proporcionados.

Tabla 8

Determinar la incidencia de las dimensiones de gestión administrativa en la calidad de servicios

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		
		B	Error estándar	Beta	t	Sig.
1	(Constante)	48,919	5,513		8,873	,000
	Planificación	,981	,422	,254	2,323	,023
1	(Constante)	47,797	5,715		8,363	,000
	Organización	,767	,315	,266	2,438	,017
1	(Constante)	31,333	4,428		7,076	,000
	Dirección	2,480	,356	,620	6,972	,000
1	(Constante)	28,700	5,351		5,364	,000
	Control	1,855	,298	,576	6,231	,000

a. Variable dependiente: V2

Interpretación: El valor beta de planificación es de 48,919, indicando que un incremento de un punto en la planificación se traduciría en un aumento proyectado de 0,981 en la calidad de servicio; de manera similar, el valor beta de organización se establece en 47,797, sugiriendo que un aumento de un punto en la organización conlleva un aumento estimado de 0,767 en la calidad de servicio; además, el valor beta de dirección es de 31,333, señalando que un incremento de un punto en la dirección se asocia con un aumento proyectado de 2,480 en la calidad de servicio; por último, el valor beta de control es de 28,700, indicando que un aumento de un punto en el control se reflejaría en un aumento proyectado de 1,855 en la calidad de servicio; sin embargo para las dimensiones de las variables planificación y organización el valor de significancia estadísticamente no es significativo porque son mayores a 0,05.

V. DISCUSIÓN

Respecto al objetivo general es identificar relación de la gestión administrativa y calidad de servicios en empresas de arquitectura y construcción, Jaén; basándonos en los descubrimientos obtenidos, confirmamos la hipótesis alternativa general que establece que la gestión administrativa influencia la calidad de servicios en empresas de arquitectura y construcción, Jaén; por lo que en los resultados muestran un nivel de significancia bilateral inferior a 0,05, se cuenta con evidencia estadística suficiente para rechazar la hipótesis nula, por lo que indica la relación es significativa; por otro lado, el coeficiente de correlación de Pearson tiene un valor de 0.478 que señala que es de tipo moderada y directa, probando así la hipótesis general. Sin embargo en la investigación de Paredes (2020) revelaron relación sólida y estadísticamente significativa de gestión administrativa y la calidad de servicio, con valores más altos para todos grupos de estudio es así que en el grupo completo de participantes evaluados, por lo que se tiene un valor de 0.898 como coeficiente de correlación. Al desglosar el análisis, se encontró que, entre los estudiantes, la correlación fue de 0.878, mientras que entre los profesores fue de 0.921; lo que sugiere una conexión más robusta en gestión administrativa y la calidad de servicio en comparación con los resultados actuales. Ello obedece la gestión de procesos en una institución educativa tiene una estructura más rígida y mucho más controlada a diferencia de las organizaciones de arquitectura y construcción que son mucho más flexibles y de poco control. Además, en la teoría de Fayol & Taylor (1916), por lo que destaca la importancia central de una gestión eficaz en el funcionamiento y la administración exitosa de una organización. Nuestros hallazgos respaldan esta perspectiva al demostrar que la calidad de la gestión administrativa está directamente relacionada con ciertos resultados medidos en nuestro estudio.

En el objetivo específico 1: Analizar el nivel de gestión administrativa en empresas de arquitectura y construcción, Jaén; por lo que al analizar la gestión administrativa fue nivel medio, de los 80 colaboradores de las empresas de arquitectura y construcción de Jaén, el 60% tienen un nivel medio, el 37.5% nivel bajo, el cual evidencia que necesita cambios para mejorar los distintos procesos y solo el 2.5% nivel alto; de manera similar se encontró en el estudio de Castillo (2022) la gestión

administrativa se ha evaluado el rendimiento en tres niveles; en el nivel de menor, se ha obtenido una puntuación del 47,1%, en el nivel medio, la calificación es del 44,1%, por último, en el nivel más alto, la puntuación es del 8,8%, revelando desafíos sustanciales y resaltando la urgencia de una revisión integral de las estrategias existentes en este nivel. Este análisis subraya la similitud de los estudios la importancia de abordar de manera específica las deficiencias identificadas para lograr mejoras sustanciales en la gestión administrativa en todos los niveles. De acuerdo con la teoría de Chiavenato (2006), se subraya esencialidad de la gestión para potenciar el éxito empresarial a través de optimizar la eficacia y eficiencia de los empleados; la administración se orienta hacia el planificación, organización, dirección y control promoviendo simultáneamente la colaboración y mejorar la comunicación para lograr metas que respalden la orientación estratégica de la empresa.

A continuación, con respecto a los resultados adquiridos de la dimensión de planificación, el valor es de 60% nivel regular y nivel bajo 33.8%, indicando una carencia de claridad en los objetivos empresariales; además, al analizar la dimensión de organización, se observa un 61.3% nivel regular y 37.5% en nivel bajo, apuntando a deficiencias en la compensación de los colaboradores y la ausencia de programas de capacitación; en cuanto a la dimensión de dirección, se identifica un 41.3% en nivel bajo y un 56.3% en nivel regular, señalando posibles problemas en la motivación del personal; por último, al explorar la dimensión de control, se encuentra un 40.0% en nivel bajo y un 56.3% en nivel regular, indicando carencias en la supervisión y la falta de regulaciones que fomenten una mejora continua, de manera similar se encontraron resultados de Castillo (2022), en cuanto a la planificación, se destaca que el 58.33% de los colaboradores la considera de calidad regular, mientras que el 41.67% la evalúa como buena; en relación con la organización, un 58.33% de los empleados la percibe como buena, el 33.33% la califica como regular y el 8.34% la encuentra deficiente; en lo que respecta a la dirección, el 58.33% como regular, el 33.33% la considera buena y el 8.34% la percibe como deficiente; finalmente, en cuanto al control empresarial, el 83.32% de los colaboradores opina que es regular, el 8.34% lo califica como bueno y otro 8.34% lo encuentra deficiente. La comparación entre los resultados de nuestro estudio y la investigación de Castillo revela similitudes y diferencias en las

percepciones de los colaboradores sobre diversas dimensiones de la gestión empresarial ambos estudios señalan una ausencia de transparencia en los objetivos empresariales en la dimensión de planificación, aunque difieren en la percepción de la organización, donde nuestro estudio muestra niveles más bajos y regulares, mientras que en Castillo se destaca una mayor proporción considerando que la organización es buena; en la dimensión de dirección, ambas investigaciones indican problemas en la motivación del personal, pero difieren en las proporciones; en la dimensión de control, ambos estudios destacan niveles bajos y regulares en la supervisión, aunque nuestro estudio muestra una mayor presencia de niveles bajos. Por lo que según Baquet et al. (2019) el análisis subraya la imperante necesidad de abordar aspectos compartidos que requieren mejoras, tales como la claridad en los objetivos y la motivación del personal. Es fundamental diseñar estrategias específicas, tomando en cuenta las particularidades inherentes a cada organización, para asegurar una gestión más efectiva y alineada con las necesidades y dinámicas internas de cada entorno empresarial.

Con respecto al objetivo específico 2, se busca determinar el nivel de calidad de servicios en empresas de arquitectura y construcción en Jaén, los resultados muestra que la calidad de servicio se considera de nivel medio; de los 80 colaboradores en las empresas estudiadas, el 58.75% de nivel regular, a su vez, el 40% esta en nivel bajo, señalando la necesidad de implementar cambios para mejorar la calidad, ya que solo el 1.25% alcanza el nivel alto; este hallazgo es consistente con el estudio de Avellaneda (2023) donde el 41.2% de la muestra tiene un nivel regular y el 50.0% se sitúa en nivel bajo, evidenciando una necesidad de mejoras en la calidad, con solo el 8.8% alcanzando el nivel alto. Estos datos subrayan la urgencia de diseñar e implementar estrategias específicas orientadas a elevar el estándar de calidad de servicios en el sector de arquitectura y construcción, abordando las áreas específicas de oportunidad identificadas en cada estudio para lograr mejoras concretas y sostenibles en la satisfacción del cliente y la eficacia operativa. En relación a la calidad de servicio según Parasuraman et al. (1985) es el compromiso que una institución asume para mantenerse en el mercado, buscando mejoras continuas, esta definición se basa en la perspectiva de aprobación de su clientela; esta perspectiva subraya la importancia de la satisfacción del cliente como indicador clave de la calidad de los servicios

proporcionados, enfatizando la relevancia de garantizar la aprobación y el bienestar del cliente para lograr una calidad de servicio óptima y duradera.

A continuación en las dimensiones de calidad de servicio, se destaca que la dimensión de elementos tangibles muestra un nivel regular del 63.8%, acompañado de 32.5% en nivel bajo, evidenciando así la falta de equipos y tecnología adecuada para tener un mayor rendimiento, al analizar la dimensión de confiabilidad, se observa un nivel regular de 63.8% y 31.3% nivel bajo, lo que sugiere que existe deficiencias en la atención ágil y eficiente; asimismo, en la dimensión de capacidad de respuesta, se identifica un 65.0% en nivel regular y un 33.8% en nivel bajo, señalando que presenta deficiencias en las condiciones del servicio de acuerdo al mercado; en la dimensión de seguridad, se identifica un nivel regular del 56.3% y 41.3% nivel bajo, señalando que algunos casos no cumplen con las condiciones de seguridad mínimas; finalmente, al explorar la dimensión de Empatía, se encuentra en nivel regular con 58.8% y 35.0% nivel bajo, indicando carencias de poder comprender o entender a los usuarios y dar respuesta a sus necesidades; de manera similar en el estudio Avellaneda (2023) en la dimensión de elementos tangibles muestra un valor del 38.2% en nivel regular, acompañado de un 52.9% en nivel bajo, al analizar la dimensión de confiabilidad, se observa un nivel regular del 35.3% y 55.9% nivel bajo, lo que sugiere que existe deficiencias en la atención ágil y eficiente; asimismo, en la capacidad de respuesta, se identifica un 38.2% de nivel regular y 52.9% en nivel bajo; en la seguridad, se identifica un nivel regular del 55.9% y 44.1% en nivel bajo; finalmente, al explorar la dimensión de Empatía, se encuentra un nivel regular del 58.8% y 41.2% en nivel bajo. En comparación con el estudio de Avellaneda, ambas investigaciones identifican deficiencias en el nivel de la calidad de servicio y sus respectivas dimensiones; por lo que las discrepancias en porcentajes sugieren variaciones, pero la consistencia en los hallazgos indica problemas persistentes en el sector; se destaca la urgencia de acciones correctivas específicas para mejorar la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en estas empresas, abordando de manera focalizada las áreas identificadas en cada dimensión; este análisis proporciona herramientas sólidas para desarrollar estrategias dirigidas a elevar la calidad del servicio en el sector de arquitectura y construcción en Jaén. Por lo que Arenal (2016) destaca con acierto la importancia de satisfacer eficazmente al cliente y establecer relaciones duraderas basadas en

confianza y satisfacción; ante las deficiencias detectadas en elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, se hace evidente que la adopción de estrategias centradas en el cliente se convierte en una respuesta vital.

Finalmente, en el objetivo específico 3, determinar la incidencia de gestión administrativa de sus dimensiones en la calidad de servicios en empresas de arquitectura y construcción, Jaén; por lo cual el valor beta de la variable gestión administrativo es de 33,497 por lo tanto los resultados revelan que el valor beta de la variable gestión administrativa es crucial para entender su influencia en la calidad del servicio, se observa un valor de 33,497, indicando que un aumento de un punto en la gestión administrativa se traduce en un incremento de 0,463 en la calidad de servicio, este hallazgo resalta la importancia de una gestión administrativa eficiente para mejorar la calidad de servicio de manera consistente; de manera similar Infante (2021) también respalda esta relación, proporcionando un valor beta de 19,148. Según sus resultados, un aumento de un punto en la gestión administrativa se asocia con un aumento significativo de 0,812 en la calidad de servicio, estos datos refuerzan la idea de que una gestión administrativa sólida tiene efecto positivo sustancial en la calidad de servicio; la consistencia en los hallazgos de ambos estudios sugiere que la gestión administrativa es un factor clave que no solo afecta, sino que también mejora de manera significativa la calidad de servicio. Estos resultados subrayan la relevancia de invertir en estrategias y prácticas que fortalezcan la gestión administrativa, ya que esto puede ser un componente fundamental para elevar la experiencia del cliente y la satisfacción en diversos contextos empresariales. Por otro lado, Ávila et al. (2010) refuerza el concepto de entender y satisfacer las exigencias de clientes por lo que es esencial para la competitividad y la lealtad del cliente, y la gestión administrativa efectiva es un medio fundamental para lograrlo; en este contexto, invertir en estrategias que fortalezcan la gestión administrativa se presenta como una decisión estratégica acertada para elevar la experiencia del cliente y fomentar la satisfacción en el ámbito empresarial.

Según los resultados obtenidos sobre la incidencia de las dimensiones de gestión administrativa en la calidad de servicio, se observa el valor beta para la planificación

es de 48.919, lo que sugiere que un aumento de un punto en la planificación se traduciría en un aumento proyectado de 0.981 en la calidad de servicio. De manera similar, el valor beta para la organización se sitúa en 47.797, indicando que un incremento de un punto en la organización conlleva un aumento estimado de 0.767 en la calidad de servicio; de otra forma, el valor beta para la dirección es de 31.333, señalando que un aumento de un punto en la dirección se asocia con un aumento proyectado de 2.480 en la calidad de servicio; por último, el valor beta para el control es de 28.700, indicando que un aumento de un punto en el control se reflejaría en un aumento proyectado de 1.855 en la calidad de servicio. En contraste, según Jesús (2018), el valor beta para la planificación es de 0.025, lo que indica que un incremento de un punto en la planificación se traduciría en un aumento proyectado de 0.662 en la calidad de servicio. De manera similar, el valor beta para la organización se establece en 0.028, sugiriendo que un aumento de un punto en la organización conlleva un aumento estimado de 0.750 en la calidad de servicio. Además, el valor beta para la dirección es de 0.040, señalando que un incremento de un punto en la dirección se asocia con un aumento proyectado de 1.236 en la calidad de servicio; por último, el valor beta para el control es de 0.158, indicando que un aumento de un punto en el control se reflejaría en un aumento proyectado de 1.258 en la calidad de servicio. Los dos conjuntos muestran discrepancias significativas en sus hallazgos; en el primer estudio, se encontró una asociación positiva entre la planificación, organización, dirección y control; además, la calidad de servicio, con valores beta altos; en contraste, el segundo estudio, representado por Jesús, sugiere una relación débil o insignificante, con valores beta cercanos a cero para las mismas dimensiones; en relación con la calidad de servicio en la construcción, esto resalta la importancia de tener una buena gestión administrativa para crear cambios y mejoras en la calidad de servicios de las empresas de arquitectura y construcción, por lo que según Lucero et al. (2015) proponen un modelo que destaca la importancia de comparar las expectativas con la realidad para medir el nivel de satisfacción de los usuarios; este enfoque es aplicable en diversos contextos, incluida la construcción, donde la confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y calidad de los materiales son factores cruciales para asegurar clientes satisfechos y proyectos exitosos.

VI. CONCLUSIONES

1. Se concluye que la relación entre las variables es estadísticamente significativa, respaldada por un nivel de significancia inferior a 0,05. El coeficiente de correlación de Pearson de 0,478 indica una correlación moderada y directa, validando la hipótesis general; sin embargo, es crucial destacar que la correlación no es muy fuerte, y se sugiere considerar que ciertas dimensiones de ambas variables muestran datos de nivel bajo, lo cual podría haber influido en los resultados obtenidos.
2. La evaluación de la gestión administrativa en las empresas de arquitectura y construcción de Jaén, se revela la existencia de desafíos significativos que requieren atención inmediata; el 60% se sitúa en un nivel medio, solo un 2.5% alcanza un nivel alto, indicando la necesidad de mejoras sustanciales; las dimensiones específicas, como la planificación, organización, dirección y control, muestran deficiencias en la claridad de objetivos, compensación y capacitación del personal, motivación laboral, y supervisión eficiente.
3. La evaluación de la calidad de servicio en las empresas de arquitectura y construcción, el 58.75% se encuentra en un nivel regular, el 40% se sitúa en nivel bajo, evidenciando una clara demanda de cambios para mejorar el nivel de calidad del servicio, ya que solo un pequeño porcentaje (1.25%) alcanza el nivel alto; las dimensiones específicas, como elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, revelan deficiencias en equipos y tecnología, atención ágil, condiciones del servicio, condiciones de seguridad y comprensión de las necesidades de los usuarios, respectivamente.
4. En conclusión, al mejorar la gestión administrativa es crucial, ya que un aumento de un punto en este aspecto se traduce en un aumento significativo de 0,463 en la calidad de servicio; asimismo, las dimensiones de gestión administrativa también influyen positivamente en la calidad de servicio, con incrementos proyectados de 0,981, 0,767, 2,480 y 1,855, respectivamente, por cada punto de mejora en estas áreas; se enfatiza la importancia de abordar de forma completa e integral los diversos aspectos de la gestión para lograr y asegurar niveles elevados de excelencia en la entrega de servicios.

VII. RECOMENDACIONES

En el objetivo general se aconseja dirigir esfuerzos hacia la mejora en esta área; esto podría implicar la implementación de prácticas más eficientes, la definición clara de objetivos, mejoras en la compensación y capacitación del personal, así como una mayor atención a la motivación laboral y una supervisión más efectiva.

En el objetivo 1 se recomienda implementar medidas correctivas de manera prioritaria, enfocándose en mejorar la claridad de los objetivos organizacionales, fortalecer la compensación y capacitación del personal, promover la motivación laboral y optimizar la supervisión de las actividades; además, se aconseja establecer un plan de acción integral que aborde estas áreas específicas para elevar el nivel de gestión administrativa y, por ende, mejorar el rendimiento general de las empresas en el sector de arquitectura y construcción en Jaén.

En el objetivo 2 se sugiere implementar mejoras en la calidad del servicio; enfocarse en fortalecer los elementos tangibles, mejorar la confiabilidad del servicio, agilizar la capacidad de respuesta, garantizar la seguridad en las condiciones del servicio y promover una mayor empatía hacia las necesidades de los usuarios; asimismo, se aconseja desarrollar e implementar programas de capacitación para el personal, actualizar tecnologías y equipos, y establecer políticas que mejoren las condiciones generales de servicio. Estas acciones contribuirán significativamente a elevar la percepción de calidad del servicio ofrecido por las empresas en el sector de arquitectura y construcción.

En el objetivo 3 en base en los resultados obtenidos, se sugiere implementar un enfoque estratégico para mejorar la gestión administrativa; por ejemplo, el aumento proyectado de 0,463 en la calidad de servicio por cada punto mejorado en la gestión destaca la relevancia de invertir recursos y esfuerzos en la optimización de prácticas administrativas; de manera específica, al abordar las dimensiones identificadas, como la claridad de objetivos, la compensación y capacitación del personal, la motivación laboral y la supervisión eficiente, se espera alcanzar mejoras notables en la calidad de servicio.

REFERENCIAS

- Almanza, R. J., Campos, P. C., & Vargas-Hernández, J. G. (2018). Teorías Clásicas de las Organizaciones y el Gung Ho. *Revista Científica «Visión de Futuro»*, 22(1), 1-18. <https://www.redalyc.org/journal/3579/357959311001/html/>
- Ánzola, S. (2002). *Administración de pequeñas empresas* (2ª Ed.). McGraw-Hill / Interamericana de Mexico. <https://latam.casadellibro.com/libro-administracion-de-pequenas-empresas-2-ed/9789701034613/814813>
- Arenal, L. C. (2016). *Venta online. UF0032*. Tutor Formación. https://books.google.com.pe/books?id=K4h7CwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Arias, F. G. (2006). *El Proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología Científica*. (5ed.). Fidas G. Arias Odón. https://books.google.com.pe/books?id=y_743ktfK2sC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Arias Gonzáles, J. L., & Covinos Gallardo, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. Enfoques Consulting EIRL. <https://es.slideshare.net/GroverManuelRiveraCa/ariascovinosdiseoymetodologiadelainvestigacion-1pdf>
- Arias, J., Holgado, J., Tafur, T., & Vasquez, M. (2022). *Metodología de la investigación: El método ARIAS para desarrollar un proyecto de tesis*. Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú. <https://editorial.inudi.edu.pe/index.php/editorialinudi/catalog/book/22>
- Asti Vera, A. (2015). *Metodología de la investigación* (1ed ed.). Athenaica Ediciones Universitarias. <https://www.agapea.com/Armando-Asti-Vera/Metodologia-de-la-investigacion-9788416230792-i.htm>
- Avellaneda, V. R. A. (2023). *Gestión administrativa y calidad de servicio en una empresa de servicios educativos en Cutervo* [Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/110453>

- Ávila Dávalos, H., Mosquera Abadía, H. A., & Sánchez Ordóñez, J. M. (2010). *Construyendo un sistema de Gestión de la Calidad para organizaciones intensivas en conocimiento* (1.^a ed.). Universidad del Valle. <https://programaeditorial.univalle.edu.co/gpd-construyendo-un-sistema-de-gestion-de-la-calidad-para-organizaciones-intensivas-en-conocimiento-9789587653434-633255a87f122.html>
- Baquet, M. A. C., Cantos Figueroa, M. de L., & Baque PARRALES, S. M. (2019). Planificación estratégica y gestión administrativa en microempresas. *Cienciometría*, 5(9), 623-635. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7088768>
- Bernal, C. (2015). *Metodología de la investigación* (4ta Ed.). Pearson. https://www.academia.edu/53015080/Libro_Base_Metodologia_de_la_investigacion_4ta_Edicion_Cesar_A_Bernal
- Bohórquez, E., Pérez, M., Caiche, W., & Benavides, A. (2020). Administrative management and quality of service: A diagnosis in the MiPymes of the hotel sector of the Salinas canton. *Smart Innovation, Systems and Technologies*, 171, 223-230. Scopus. https://doi.org/10.1007/978-981-15-2024-2_20
- Bustamante, M., Llorens Gumbau, S., & Acosta Antognoni, H. (2014). *Empatía y calidad de servicio: El papel clave de las emociones positivas en equipos de trabajo*. https://core.ac.uk/display/61451838?utm_source=pdf&utm_medium=banner&utm_campaign=pdf-decoration-v1
- Camisón, C., Cruz, S., & González, T. (2006). *Gestión de la calidad* (1^a Ed.). Alhambra. <https://www.casadellibro.com/libro-gestion-de-la-calidad/9788420542621/1108789>
- Carrasco Díaz, S. (2009). *Metodología de la Investigación Científica: Pautas Metodológicas para Diseñar y Elaborar El proyecto de Investigación* (2a Reimpresión). San Marcos E.I.R.L.

https://www.sancristoballibros.com/libro/metodologia-de-la-investigacion-cientifica_45761

Castillo Vera, O. (2022). *Gestión administrativa y calidad de servicio en una empresa de transporte de carga pesada ruta Sullana – Lima – Sullana, 2022* [Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/105422>

Chiavenato. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración* (7ª Ed.). McGraw-Hill / Interamericana de Mexico. <https://www.casadellibro.com/libro-introduccion-a-la-teoria-general-de-la-administracion-7-ed/9789701055007/1054347>

Cossio, C., Norrman, J., McConville, J., Mercado, A., & Rauch, S. (2020). Indicators for sustainability assessment of small-scale wastewater treatment plants in low and lower-middle income countries. *Environmental and Sustainability Indicators*, 6, 100028. <https://doi.org/10.1016/j.indic.2020.100028>

Cucat Vásquez, Y. G., Heredia Llatas, F. D., & Collazos Alarcón, M. A. (2020). Simplificación administrativa en la titulación de la posesión informal del pueblo joven Juan Pablo II en el distrito de Chiclayo. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(6), 153-162. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2218-36202020000600153&lng=es&nrm=iso&tlng=es

Díaz Paniagua, E., & León Sanchez, M. (2005). *Gestión administrativa y comercial en restauración*. Ediciones Paraninfo, S.A. <https://books.google.com.ec/books?id=bm-6AwAAQBAJ>

Dirección de Comunicación y Relaciones Públicas. (2019). *GRC pionero en implementar Norma para mejorar servicios al usuario*. Noticias Gobierno Regional Cajamarca. <https://www.regioncajamarca.gob.pe/portal/noticias/det/53>

Feria Avila, H., Blanco Gómez, M. R., & Valledor Estevill, R. F. (2018). *La dimensión metodológica del diseño de la investigación científica* | ISBN 978-959-7225-

39-3—Libro (1.^a ed.). Universidad de Las Tunas.
<https://isbn.cloud/9789597225393/la-dimension-metodologica-del-diseno-de-la-investigacion-cientifica/>

Florián Castillo, O. R., Torres, B. S., Moscol, A. M., & Ñontol Rodas, A. G. (2022). *Strategic Management for Service Quality in an SME of the Commercial Sector*. 2022-December. Scopus.
<https://doi.org/10.18687/LEIRD2022.1.1.54>

Frascati, M. (2018). *Manual de Frascati 2015. Guía para la recopilación y presentación de información sobre la investigación y el desarrollo experimental* (OECD). Fundación Española para la Ciencia y la Tecnología.
https://www.oecd-ilibrary.org/science-and-technology/manual-de-frascati-2015_9789264310681-es

Gryna, F. M., Chua, R. C. H., & DeFeo, J. A. (2007). *Análisis y planeación de la calidad* (Quinta edición). Mc Graw Hill.
<https://sistemasdecalidad6to.weebly.com/uploads/4/6/5/8/46581171/metodo-juran-an%C3%A1lisis-y-planeaci%C3%B3n-de-la-calidad-juran-5ta.pdf>

Hernández-Sampieri & Mendoza, R. H. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill Interamericana.
<https://books.google.com.pe/books?id=5A2QDwAAQBAJ>

Infante Antunez, R. S. (2021). *Influencia de la gestión administrativa en la calidad de servicio mediado por gestión de almacenes de la empresa SACH, 2020* [Universidad César Vallejo].
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/63428>

Instituto Nacional de Estadística y Censos. (2022). *Calidad de los Servicios Públicos* |. <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/calidad-de-los-servicios-publicos/>

ISO Survey. (2022). *ISO - The ISO Survey*. ISO. <https://www.iso.org/the-iso-survey.html>

- Jesús Enriquez, J. A. (2018). "Gestión administrativa y su influencia en la calidad de servicio de la empresa Pegasus consultores S.A.C., Callao, 2018". *Universidad César Vallejo*.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/19408>
- Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2012). *Administración una perspectiva global y empresaria*. McGraw-Hill/Interamericana editores S.A. DE C.V.
https://www.todostuslibros.com/libros/administracion-una-perspectiva-global_978-607-15-0759-4
- Kunas, M. (2012). *Implementación de Calidad de Servicio basado en ISO/IEC 20000: Una Guía de Gestión*. ITGP.
<https://www.perlego.com/es/book/1320940/implementacin-de-calidad-de-servicio-basado-en-isoiec-20000-una-gua-de-gestin-pdf>
- La Torre-Torres, M. T., Pando-Medina, Z. M., Aragon-Ortega, P. M., & Cordova-Buiza, F. (2022). Administrative Management and Work Performance in Hardware and Construction SMEs: The Case of Justiniano Soto Villanueva S.R.L., Peru. *IBIMA Business Review*, 2022. Scopus.
<https://doi.org/10.5171/2022.497769>
- Larico Quispe, B. N. (2022). Calidad del servicio en restaurantes de Cañete – Perú. *Revista Venezolana de Gerencia*, 27(7), Article 7.
<https://doi.org/10.52080/rvgluz.27.7.37>
- Lucero Espinoza, E., Herrera Rivas, L. M., & Jaramillo Jaramillo, P. R. (2015). Calidad de servicio al estudiante en la docencia universitaria. *Cuadernos de Educación y Desarrollo*, 7, 6.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8905671>
- Mendoza Aquino, J. A. (2000). *Medición de la calidad del servicio*. El Cid Editor apuntes.
https://books.google.com.pe/books/about/Medici%C3%B3n_de_la_calidad_del_servicio.html?id=IaitnQAACAAJ&redir_esc=y

- Muñiz Gonzales, R. (2011). *Marketing en el Siglo XXI. 5ª Edición*.
<https://www.marketing-xxi.com/Marketing-siglo-xxi.html>
- Naciones Unidas. (2015). *La Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible: En la mitad del camino hacia 2030*.
<https://www.cepal.org/es/publicaciones/apps>
- Naranjo, F. G., Carrión Hurtado, L. H., & Bosmediano Andrade, F. G. (2022). Gestión administrativa en las pymes del sector comercial en la ciudad de Santo Domingo en Ecuador. *Revista Universidad y Sociedad*, 14(3), 504-513. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2218-36202022000300504&lng=es&nrm=iso&tlng=es
- Ñaupas Paitán, H. Ñ., Mejía Mejía, E., & Novoa Ramírez, E. (2014). *Metodología de la investigación: Cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis*. Ediciones De La U Ltda. <https://www.google.com.pe/books?id=LzKbDwAAQBAJ>
- Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional. (2023). *Un servicio de calidad así como una gestión moderna y articulada son los nuevos ejes de la Sunafil*.
<https://www.gob.pe/institucion/sunafil/noticias/737615-un-servicio-de-calidad-asi-como-una-gestion-moderna-y-articulada-son-los-nuevos-ejes-de-la-sunafil>
- Ordóñez Parra, J., Cárdenas Muñoz, J., Cuadrado Sánchez, G., & Zamora Zamora, G. (2021). Administrative management of higher education institutions: Catholic University of Cuenca-Ecuador. *Revista de Ciencias Sociales*, 27(1), 347-356. Scopus.
<https://doi.org/file:///C:/Users/USER/Zotero/storage/BJEQAQGS/display.htm>
- Palacios Acero, L. C. (2015). *Estrategias-de-creación-empresarial-2da-Edición*. Eco Ediciones. <https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2015/12/Estrategias-de-creaci%C3%B3n-empresarial-2da-Edici%C3%B3n-1.pdf>

- Paredes Alvarez, V. M. (2020). *Gestión administrativa y calidad de servicio que brindan las Instituciones de Educación Superior Públicas* [masterThesis, Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Ciencias Administrativas. Maestría en Administración Pública.]. <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/31522>
- Parker, L., D., & Ritson, P., A. (2005). *Revisiting Fayol: Anticipating Contemporary Management—Parker—2005—British Journal of Management—Wiley Online Library*. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/j.1467-8551.2005.00453.x>
- Pei, J. (2022). Construction of a Legal System of Corporate Social Responsibility Based on Big Data Analysis Technology. *Journal of Environmental and Public Health*, 2022, 8448095. <https://doi.org/10.1155/2022/8448095>
- Ramos Farroñan, E. V., Mogollón García, F. S., Santur Manuel, L., & Cherre Morán, I. (2020). El modelo Servperf como herramienta de evaluación de la calidad de servicio en una empresa. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(2), 417-423.
- Rojas, S. P. A., Carrasco, M. C. V., Rodriguez, V. H. P., Espinoza, J. L. V., Delgado, F. M. C., & Navarro, L. R. R. (2023). Strategic management and quality of service of public transportation companies from Bagua – Perú. *Journal of Law and Sustainable Development*, 11(2). Scopus. <https://doi.org/10.55908/sdgs.v11i2.638>
- Rosse, C. (2015). (15) *Modelo de Gestion Administrativa | Christian Rosero—Academia.edu*. <https://www.academia.edu/6948825>
- Santos Rego, M. A., Sotelino Losada, A., & Lorenzo Moledo, M. (2016). *Aprendizaje-Servicio y misión cívica de la universidad*. [Grupo de Investigación Cambio Educativo para la Justicia Social (GICE)]. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5538040>

- Terrazas, P. R. A. T. (2009). Modelo Conceptual Para La Gestión De Proyectos. *Perspectivas*, 24, 165-188. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=425942160009>
- Torres, F. J., & Luna, E. I. (2017). Assessment of banking service quality perception using the SERVPERF model. *Contaduría y Administración*, 62(4), 1270-1293. <https://doi.org/10.1016/j.cya.2016.01.009>
- Vergara Quiroz, G. (2017). Seguridad de información y calidad de servicio en la Universidad Nacional Federico Villarreal, 2016. *Universidad César Vallejo*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/22150>

ANEXOS

ANEXO 1

Matriz de consistencia

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	POBLACIÓN Y MUESTRA	METODOLOGÍA	TÉCNICAS E INSTRUMENTO
	Objetivo General			UNIDAD DE ANÁLISIS	TIPO Básico	
Problema general		Hipótesis General				
¿Cuál es relación de la gestión administrativa y calidad de servicios en empresas de arquitectura y construcción, Jaén?	Analizar la relación de la gestión administrativa y calidad de servicios en empresas de arquitectura y construcción, Jaén	La gestión administrativa influencia en calidad de servicios en empresas de arquitectura y construcción, Jaén	V1.	Trabajadores de las empresas de arquitectura y construcción en Jaén, 2024	DISEÑO No experimental	TÉCNICA: Encuesta
			Gestión administrativa		ENFOQUE Cuantitativo	
				POBLACIÓN 80 colaboradores	Alcance Correlacional, causal	INSTRUMENTO: Cuestionario
Pregunta Especifica	Objetivos específicos	Hipótesis específicas			NIVEL	

1. ¿Cuál es el nivel de gestión administrativa en empresas de arquitectura y construcción, Jaén?	1. Describir el nivel de gestión administrativa en empresas de arquitectura y construcción, Jaén	1. El nivel de gestión administrativa es eficiente en empresas de arquitectura y construcción, Jaén		MUESTRA	Descriptivo
				tipo censal	CORTE
				80	Transversal
				colaboradores	
2. ¿Cómo se encuentra el nivel de calidad en los servicios en empresas de arquitectura y construcción, Jaén?	2. Identificar el nivel de calidad de servicios en empresas de arquitectura y construcción, Jaén	2. La condición de calidad de servicios influyen en empresas de arquitectura y construcción, Jaén.	V2.		
			Calidad de servicios		
3. ¿Cuál será la incidencia de las dimensiones de gestión administrativa en la calidad de servicios en	3. Determinar la incidencia de las dimensiones de gestión administrativa en la calidad de	3. Las dimensiones de gestión administrativa tienen incidencia en la calidad de			

empresas de
arquitectura y
construcción, Jaén?

servicios en
empresas de
arquitectura y
construcción,
Jaén

servicios en
empresas de
arquitectura y
construcción,
Jaén

4. ¿Cuál será el
diseño de estrategias
en gestión
administrativa para
calidad de servicios
en empresas de
arquitectura y
construcción, Jaén?

4. Diseñar
estrategias en
gestión
administrativa en
calidad de
servicios en
empresas de
arquitectura y
construcción,
Jaén.

4. El diseño de
estrategias en
gestión
administrativa
influye en la
calidad de
servicios en
empresas de
arquitectura y
construcción,
Jaén.

ANEXO 2

Matriz de operalización

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Objetivo de la dimensión	Indicadores	Índices	Escala de medición	
Gestión administrativa	Chiavenato, (2006). “La gestión administrativa es la actividad emprendida para coordinar el esfuerzo de un grupo que trata de alcanzar metas y objetivos mediante el desempeño de ciertas labores esenciales como son la planeación, Organización, dirección y control” (p. 70).	La interpretación basada en la vivencia profesional en proporción a las dimensiones: Planificación, organización, dirección y control.	Planificación	Conocimiento de planificación y sus objetivos de las organizaciones	Visión	1	Escala ordinal poliatómica de Likert: 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre	
					Misión	2		
					Objetivos	3		
					Políticas	4		
					Estrategias	5		
			Organización	Conocer el grado o desempeño organizacional de las empresas	Jerarquización	6		
						Coordinación		7
						Asignación de tareas		8
						División de trabajo		9
						Estructura		10
						Compensación		11

		Ejecución de planes	12	
	Dirección	Conocer la eficacia y eficiencia de la dirección con sus trabajadores	Motivación	13
		Liderazgo	14	
		Comunicación	15	
		Cumplimiento de metas	16	
		Supervisión	17	
		Regulación	18	
		Retroalimentación	19	
	Control	Conocer el grado de control de la administración con las organizaciones	Censura	20
		Control preventivo	21	
		Control concurrente	22	
		Control correctivo	23	

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Objetivo de la dimensión	Indicadores	Índices	Escala de medición	
Calidad de servicio	Camisón et al. (2006) "La calidad consiste en proporcionar valor al cliente, estableciendo una calidad de diseño y asegurando una calidad de servicio que él perciba con satisfacción porque colme o supere sus expectativas; la perspectiva externa acentúa la eficacia y la satisfacción del cliente."	La interpretación basada en la vivencia profesional en proporción a las dimensiones: Elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, Seguridad y empatía	Elementos tangibles	Conocer elementos tangibles en la prestación de servicios es esencial para comprender su impacto en la percepción de calidad	Infraestructura	1	Escala ordinal poliatómica de Likert: 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre	
					Equipos y tecnología	2		
					Condiciones de trabajo	3		
					Material informativo	4		
					Servicios	5		
			Confiabilidad	Conocer si la organización funcione bien todo el tiempo, para que la gente esté contenta y se cumplan las	Confiabilidad	Capacitaciones del personal		6
						Atención rápida		7
						Resolución de problemas		8
						Entregas		9

	reglas, sin problemas.	Fallas	10
		Cortesía	11
	Conocer si la organización satisface	Amabilidad	12
Capacidad de respuesta	rápidamente las expectativas y requerimientos de los clientes, brindando un servicio eficiente y oportuno	Compromiso	13
		Comunicación oportuna	14
		Condiciones del servicio	15
		Información	16
Seguridad	Conocer el grado de seguridad que se le da a los clientes de un buen servicio	Confianza	17
		Condiciones apropiadas	18
		Recursos	19

Empatía	Conocer el grado de empatía en las empresas es entender a las personas, clientes y empleados, para mejorar relaciones, satisfacción y eficacia, lo que lleva al éxito de la empresa.	Capacidad de atención	20
		Paciencia	21
		Compresión	22
		Explicación debida	23
		Amabilidad	24

ANEXO 3

Instrumentos variable gestión administrativa



CUESTIONARIO SOBRE

Gestión Administrativa

Dirigido personal de ventas de una empresa exportadora.



Señor (ra) (ita), el objetivo del presente cuestionario es recopilar datos sobre Gestión Administrativa de las empresas de arquitectura y construcción en Jaén, por lo que le agradecería anticipadamente conteste las preguntas marcando con un aspa (x) la respuesta que usted crea conveniente.

DATOS GENERALES:

Edad:años Sexo: M F Nivel educativo: Ninguno Primaria Secundaria Superior Tiempo de servicios: Años

	1	2	3	4	5				
NU	Nunca	CN	Casi nunca	AV	A veces	CS	Casi siempre	SI	Siempre

VARIABLE: Gestión Administrativa									
Dimensión: Planificación									
	Indicadores	Ítems	1	2	3	4	5		
1	Visión	¿Conoce como colaborador la visión de la empresa?							
2	Misión	¿Conoce como colaborador la misión de la empresa?							
3	Objetivos	¿Cree usted que los colaboradores tienen una comprensión sólida de los objetivos de la empresa en la que trabajan?							
4	Políticas	¿Cree usted que los colaboradores están familiarizados con las políticas de la empresa en la que trabajan?							
5	Estrategias	¿Cree usted que las tácticas de planificación implementadas por los líderes son las más efectivas para abordar los desafíos de la empresa?							
Dimensión: Organización									
6	Jerarquización	¿Cree usted que los empleados tienen claridad sobre su rol y responsabilidades dentro de la empresa?							
7	Coordinación	¿Cree usted que la colaboración entre empleados y superiores es eficaz?							
8	Asignación de tareas	¿Cree usted que los empleados reciben tareas que se ajustan a su posición en la empresa?							
9	División de trabajo	¿Las habilidades de los empleados coinciden con las funciones establecidas en su puesto?							
10	Estructura	¿La organización tiene la capacidad de responder de manera rápida y eficaz debido a su estructura?							
11	Compensación	¿Cree usted que la remuneración que recibe está en línea con su rendimiento laboral?							
12		¿Con que frecuencia se da capacitación al personal?							
Dimensión: Dirección									
13	Ejecución de planes	¿Cree usted que la implementación de los planes de mejora en la dirección se lleva a cabo de manera adecuada?							
14	Motivación	¿Siente que su trabajo en la empresa le motiva?							
15	Liderazgo	¿Cree que su jefe directo posee las cualidades de un líder?							
16	Comunicación	¿Cree que la comunicación dentro de la empresa se lleva a cabo de manera efectiva?							
17	Cumplimiento de metas	¿Cree que su rendimiento es adecuado para lograr los objetivos de la empresa?							
Dimensión: Control									
18	Supervisión	¿Cree que la supervisión en la empresa es continua?							
19	Regulación	¿Cree que hay regulaciones y normativas que fomenten la mejora constante en la empresa?							
20	Retroalimentación	¿Cree que su jefe le proporciona retroalimentación sobre las áreas en las que necesita mejorar?							
21	Censura	¿Cree que se han restringido oportunidades que afecten su capacidad de expresión en la empresa?							
22	Control preventivo	¿Cree que se realiza un control preventivo efectivo de los servicios que se ofrecen a los usuarios en la empresa?							
23	Control concurrente	¿Cree que se realiza un control simultáneo efectivo de los servicios que los usuarios ofrecen a la empresa?							
24	Control correctivo	¿Cree que se lleva a cabo un control eficaz en la reparación de los equipos que son utilizados para los servicios proporcionados por los usuarios a la empresa?							

¡Muchas gracias por su colaboración!

ANEXO 4

Instrumentos variable calidad de servicio



CUESTIONARIO SOBRE

Calidad de Servicio

Dirigido personal de ventas de una empresa exportadora.



Señor (ra) (ita), el objetivo del presente cuestionario es recopilar datos sobre Calidad de Servicios de las empresas de arquitectura y construcción en Jaén, por lo que le agradecería anticipadamente conteste las preguntas marcando con un aspa (x) la respuesta que usted crea conveniente.

DATOS GENERALES:

Edad:años Sexo: M F Nivel educativo: Ninguno Primaria Secundaria Superior Tiempo de servicios: Años

	1	2	3	4	5				
NU	Nunca	CN	AV	CS	SI				
	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre				
Variables y sus dimensiones / Escala									
VARIABLE: Calidad de servicio									
Dimensión: Elementos tangibles									
	Indicadores	Ítems			1	2	3	4	5
1	Infraestructura	¿Las empresas tienen ambientes adecuados para el trabajo?							
2	Equipos y tecnología	¿Las empresas disponen de equipos y tecnologías para un rendimiento óptimo?							
3	Condiciones de trabajo	¿Se han considerado las condiciones de los trabajadores para asegurar un rendimiento óptimo?							
4	Material informativo	¿Se cuenta con suficiente material informado de los colaboradores de las empresas?							
5	Servicios	¿Considera que los servicios ofrecidos por las empresas son los más apropiados?							
Dimensión: Confiabilidad									
6	Capacitaciones del personal	¿Las organizaciones garantizan una capacitación constante para mejorar el desempeño de sus empleados?							
7	Atención rápida	¿El personal está preparado para brindar una atención ágil y eficiente?							
8	Resolución de problemas	¿Cree que la empresa aborda sus problemas de manera eficaz?							
9	Entregas	¿Cree que las solicitudes se entregan dentro del plazo acordado?							
10	Fallas	¿Piensa que las solicitudes se entregan dentro del plazo acordado?							
Dimensión: Capacidad de respuesta									
11	Cortesía	¿Es necesario tratar a todos los clientes con suma cortesía?							
12	Amabilidad	¿Considera que la amabilidad en la atención al cliente es un aspecto crucial?							
13	Compromiso	¿Siente un compromiso personal hacia su trabajo y hacia la satisfacción?							
14	Comunicación oportuna	¿Considera que los directivos se comunican oportunamente los cambios en el servicio que se brinda?							
15	Condiciones del servicio	¿Considera que el servicio que se brinda tiene las condiciones del mercado?							
Dimensión: Seguridad									
16	Información	¿Usted como colaborador se siente capacitado para brindar información sobre los servicios que ofrece las empresas?							
17	Confianza	¿Usted como colaborador cree que las empresas representan confianza?							
18	Condiciones apropiadas	¿Usted como colaborador cree que los servicios tienen las condiciones apropiadas?							
19	Recursos	¿Considera que los recursos que se utilizan para brindar el servicio personalizados son adecuados?							
Dimensión: Empatía									
20	Capacidad de atención	¿Usted como colaborador cree que una atención individualizada mejora la atención a los clientes?							
21	Paciencia	¿Usted como colaborador está muy dispuesto a entender con suma paciencia a los clientes?							
22	Comprensión	¿Usted como colaborador está calificado para comprender las solicitudes de los diferentes clientes?							
23	Explicación debida	¿Usted como colaborador cree que una explicación adecuada mejora la calidad de servicio?							
24	Amabilidad	¿Usted como colaborador considera que amabilidad es parte de un buen servicio?							

Muchas gracias por su colaboración ;

ANEXO 5

Ficha de validación por experto 1



Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar los instrumentos gestión administrativa y calidad de servicio. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	YOSIP IBRAHIN MEJIA DIAZ
Grado profesional:	Maestría () Doctor (X)
Área de formación académica:	Clínica () Educativa () Social (X) Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	GESTION PUBLICA, RECURSOS HUMANOS, PLANIFICACION ESTRATEGICA, ABASTECIMIENTO
Institución donde labora:	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.

2. Propósito de la evaluación

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la prueba:	Gestión administrativa y calidad de servicio
Autora:	
Procedencia:	Institución privada
Administración:	Directa
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Encuesta Virtual
Significación:	Variable 1, gestión administrativa: dimensiones (planificación, organización, dirección y control). Variable 2, calidad de servicio: dimensiones (elementos tangibles, confiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad y empatía).

4. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Variable	Dimensiones	Definición	Escala
Gestión administrativa	Planificación	Planificación empresarial es definir metas y estrategias para que una empresa tenga éxito a largo plazo.	Escala ordinal poliatómica de Likert: 1-5
	Organización	La organización empresarial implica asignar tareas, personas y crear una estructura para lograr los objetivos de la empresa.	
	Dirección	Una dirección efectiva involucra a todos en la organización para alcanzar metas empresariales.	
	Control	El control significa verificar que las acciones sigan un plan, corrigiendo errores y evitando que se repitan.	
Calidad de servicio	Elementos tangibles	Elementos tangibles significa que los clientes experimenten lo que se ofrece en lugar de solo verlo, esto incluye aspectos como la infraestructura y la comunicación.	Escala ordinal poliatómica de Likert: 1-5
	confiabilidad	Confiabilidad en calidad significa que productos y servicios funcionen bien a largo plazo, especialmente en industrias críticas.	
	Capacidad de respuesta	La capacidad de respuesta es atender bien a quienes buscan servicios, resolver problemas y ofrecer buenos precios para satisfacer a los clientes y construir relaciones sólidas.	
	Seguridad	Protege a clientes y a la organización, construye una buena reputación, genera confianza y favorece el crecimiento.	
	Empatía	La empatía significa entender a alguien, ponerse en su lugar y ofrecer apoyo, incluso soluciones si es necesario.	

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento los instrumentos "Cuestionario de gestión administrativa" y "Cuestionario de calidad de servicio" elaborado por el Bch. Campos Gonzales Stalin Agustin en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o unamodificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por laordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica dealgunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxisadecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica conla dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (nocumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana conla dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con ladimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (altonivel)	El ítem se encuentra está relacionado con ladimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencialo importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se veaafectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítempuede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel

3. Moderado nivel

4. Alto nivel

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
 Gestión administrativa

N°	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	DIMENSION: Planificación													
01	¿Conoce como colaborador la visión de la empresa?				X				X				X	
02	¿Conoce como colaborador la misión de la empresa?				X				X				X	
03	¿Cree usted que los colaboradores tienen una comprensión sólida de los objetivos de la empresa en la que trabajan?			X					X				X	
04	¿Cree usted que los colaboradores están familiarizados con las políticas de la empresa en la que trabajan?				X			X					X	
05	¿Cree usted que las tácticas de planificación implementadas por los líderes son las más efectivas para abordar los desafíos de la empresa?				X				X			X		
	DIMENSIONES: Organización													
01	¿Cree usted que los empleados tienen claridad sobre su rol y responsabilidades dentro de la empresa?				X				X				X	
02	¿Cree usted que la colaboración entre empleados y superiores es eficaz?				X				X				X	
03	¿Cree usted que los empleados reciben tareas que se ajustan a su posición en la empresa?				X				X				X	
04	¿Las habilidades de los empleados coinciden con las funciones establecidas en su puesto?				X				X				X	
05	¿La organización tiene la capacidad de responder de manera rápida y eficaz debido a su estructura?				X				X				X	
06	¿Cree usted que la remuneración que recibe está en línea con su rendimiento laboral?				X				X				X	
07	¿Con que frecuencia se da capacitación al personal?				X				X				X	
	DIMENSION: Dirección													
01	¿Cree usted que la implementación de los planes de mejora en la dirección se lleva a cabo de manera adecuada?				X				X				X	
02	¿Siente que su trabajo en la empresa le motiva?				X				X				X	
03	¿Cree que su jefe directo posee las cualidades de un líder?				X				X				X	
04	¿Cree que la comunicación dentro de la empresa se lleva a cabo de manera efectiva?				X				X				X	
05	¿Cree que su rendimiento es adecuado para lograr los objetivos de la empresa?				X				X				X	
	DIMENSION: Control													
01	¿Cree que la supervisión en la empresa es continua?				X				X				X	
02	¿Cree que hay regulaciones y normativas que fomenten la mejora constante en la empresa?				X				X				X	
03	¿Cree que su jefe le proporciona retroalimentación sobre las áreas en las que necesita mejorar?				X				X				X	
04	¿Cree que se han restringido oportunidades que afecten su capacidad de expresión en la empresa?				X				X				X	
05	¿Cree que se realiza un control preventivo efectivo de los servicios que se ofrecen a los usuarios en la empresa?				X				X				X	

06	¿Cree que se realiza un control simultáneo efectivo de los servicios que los usuarios ofrecen a la empresa?				X				X					X
07	¿Cree que se lleva a cabo un control eficaz en la reparación de los equipos que son utilizados para los servicios proporcionados por los usuarios a la empresa?				X				X					X

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____
Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**
Apellidos y nombres del juez validador: **MEJIA DIAZ YOSIP IBRAHIN** **DNI: 17632352**.....
Especialidad del validador (a): **MBA- MAESTRO EN ADMINISTRACION DE NEGOCIOS**

¹Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.
²Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.
³Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.
 Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Chiclayo, 20 de octubre de 2023



MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
 Calidad de servicio

N°	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones	
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
	DIMENSION: Elementos tangibles														
01	¿Las empresas tienen ambientes adecuados para el trabajo?				X					X					X
02	¿Las empresas disponen de equipos y tecnologías para un rendimiento óptimo?				X					X					X
03	¿Se han considerado las condiciones de los trabajadores para asegurar un rendimiento óptimo?				X					X			X		
04	¿Se cuenta con suficiente material informado de los colaboradores de las empresas?				X					X					X
05	¿Considera que los servicios ofrecidos por las empresas son los más apropiados?				X					X					X
	DIMENSION: Confiabilidad														
01	¿Las organizaciones garantizan una capacitación constante para mejorar el desempeño de sus empleados?				X					X					X
02	¿El personal está preparado para brindar una atención ágil y eficiente?				X					X					X
03	¿Cree que la empresa aborda sus problemas de manera eficaz?			X				X							X
04	¿Cree que las solicitudes se entregan dentro del plazo acordado?				X					X			X		
05	¿Piensa que las solicitudes se entregan dentro del plazo acordado?				X					X					X
	DIMENSION: Capacidad de respuesta														
01	¿Es necesario tratar a todos los clientes con suma cortesía?				X					X					X
02	¿Considera que la amabilidad en la atención al cliente es un aspecto crucial?				X					X			X		
03	¿Siente un compromiso personal hacia su trabajo y hacia la satisfacción?			X						X					X
04	¿Considera que los directivos se comunican oportunamente los cambios en el servicio que se brinda?				X					X					X
05	¿Considera que el servicio que se brinda tiene las condiciones del mercado?				X					X					X
	DIMENSION: Seguridad														
01	¿Usted como colaborador se siente capacitado para brindar información sobre los servicios que ofrece las empresas?				X					X					X
02	¿Usted como colaborador cree que las empresas representan confianza?				X					X			X		
03	¿Usted como colaborador cree que los servicios tienen las condiciones apropiadas?				X					X					X
04	¿Considera que los recursos que se utilizan para brindar el servicio personalizados son adecuados?				X					X					X
	DIMENSION: Empatía														
01	¿Usted como colaborador cree que una atención individualizada mejorará la atención a los clientes?				X					X					X
02	¿Usted como colaborador está muy dispuesto a entender con suma paciencia a los clientes?				X					X					X

03	¿Usted como colaborador está calificado para comprender las solicitudes de los diferentes clientes?				X			X			X
04	¿Usted como colaborador cree que una explicación adecuada mejora la calidad de servicio?				X			X			X
05	¿Usted como colaborador considera que la amabilidad es parte de un buen servicio?				X			X			X

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo Nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. MEJIA DIAZ YOSIP IBRAHIN DNI: 17632352.....

Especialidad del validador (a): MBA- MAESTRO EN ADMINISTRACION DE NEGOCIOS

¹Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.

³Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



Chiclayo, 20 de octubre de 2023



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **MEJIA DIAZ**
Nombres **YOSIP IBRAHIN**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Número de Documento de Identidad **17632352**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO**
Rector **ORBEGOSO VENEGAS BRIJALDO SIGIFREDO**
Secretario General **SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL**
Decano **MOYA RONDO RAFAEL MARTIN**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**
Denominación **MAGISTER EN ADMINISTRACION DE NEGOCIOS Y RELACIONES INTERNACIONALES**
Fecha de Expedición **29/01/2013**
Resolución/Acta **0049-2013-UCV**
Diploma **A1391762**
Fecha Matrícula **Sin información (****)**
Fecha Egreso **Sin información (****)**

Fecha de emisión de la constancia:
03 de Noviembre de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001554630

ROLANDO RUIZ LLATANCE
EJECUTIVO
Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria
Motivo: Servidor de Agente automatizado.
Fecha: 03/11/2023 19:28:01-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde Internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

(*****) La falta de información de este campo, no involucra por sí misma un error o la invalidez de la inscripción del grado y/o título, puesto que, a la fecha de su registro, no era obligatorio declarar dicha información. Sin perjuicio de lo señalado, de requerir mayor detalle, puede contactarnos a nuestra central telefónica: 01 500 3930, de lunes a viernes, de 08:30 a.m. a 4:30 p.m.

ANEXO 6

Ficha de validación por experto 2



Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar los instrumentos gestión administrativa y calidad de servicio. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	WILMER CHINCHAY DIAZ
Grado profesional:	Maestría () Doctor (X)
Área de formación académica:	Clínica () Educativa () Social (X) Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	GESTION PUBLICA, RECURSOS HUMANOS, PLANIFICACION ESTRATEGICA, ABASTECIMIENTO
Institución donde labora:	MINISTERIO DE SALUD
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.

2. Propósito de la evaluación

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la prueba:	Gestión administrativa y calidad de servicio
Autora:	
Procedencia:	Institución privada
Administración:	Directa
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Encuesta Virtual
Significación:	Variable 1, gestión administrativa: dimensiones (planificación, organización, dirección y control.). Variable 2, calidad de servicio: dimensiones (elementos tangibles, confiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad y empatía).

4. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Variable	Dimensiones	Definición	Escala
Gestión administrativa	Planificación	Planificación empresarial es definir metas y estrategias para que una empresa tenga éxito a largo plazo.	Escala ordinal poliatómica de Likert: 1-5
	Organización	La organización empresarial implica asignar tareas, personas y crear una estructura para lograr los objetivos de la empresa.	
	Dirección	Una dirección efectiva involucra a todos en la organización para alcanzar metas empresariales.	
	Control	El control significa verificar que las acciones sigan un plan, corrigiendo errores y evitando que se repitan.	
Calidad de servicio	Elementos tangibles	Elementos tangibles significa que los clientes experimenten lo que se ofrece en lugar de solo verlo, esto incluye aspectos como la infraestructura y la comunicación.	Escala ordinal poliatómica de Likert: 1-5
	confiabilidad	Confiabilidad en calidad significa que productos y servicios funcionen bien a largo plazo, especialmente en industrias críticas.	
	Capacidad de respuesta	La capacidad de respuesta es atender bien a quienes buscan servicios, resolver problemas y ofrecer buenos precios para satisfacer a los clientes y construir relaciones sólidas.	
	Seguridad	Protege a clientes y a la organización, construye una buena reputación, genera confianza y favorece el crecimiento.	
	Empatía	La empatía significa entender a alguien, ponerse en su lugar y ofrecer apoyo, incluso soluciones si es necesario.	

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento los instrumentos "Cuestionario de gestión administrativa" y "Cuestionario de calidad de servicio" elaborado por el Bch. Campos Gonzales Stalin Agustín en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencialmente importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel

3. Moderado nivel

4. Alto nivel

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
 Gestión administrativa

N°	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	DIMENSION: Planificación													
01	¿Conoce como colaborador la visión de la empresa?			X			X			X				
02	¿Conoce como colaborador la misión de la empresa?			X			X			X				
03	¿Cree usted que los colaboradores tienen una comprensión sólida de los objetivos de la empresa en la que trabajan?			X			X			X				
04	¿Cree usted que los colaboradores están familiarizados con las políticas de la empresa en la que trabajan?			X			X			X				
05	¿Cree usted que las tácticas de planificación implementadas por los líderes son las más efectivas para abordar los desafíos de la empresa?		X			X	X			X				
	DIMENSIONES: Organización													
01	¿Cree usted que los empleados tienen claridad sobre su rol y responsabilidades dentro de la empresa?			X			X			X				
02	¿Cree usted que la colaboración entre empleados y superiores es eficaz?			X			X			X				
03	¿Cree usted que los empleados reciben tareas que se ajustan a su posición en la empresa?			X			X			X				
04	¿Las habilidades de los empleados coinciden con las funciones establecidas en su puesto?			X			X			X				
05	¿La organización tiene la capacidad de responder de manera rápida y eficaz debido a su estructura?			X			X			X				
06	¿Cree usted que la remuneración que recibe está en línea con su rendimiento laboral?			X			X			X				
07	¿Con que frecuencia se da capacitación al personal?			X			X			X				
	DIMENSION: Dirección													
01	¿Cree usted que la implementación de los planes de mejora en la dirección se lleva a cabo de manera adecuada?		X				X			X				
02	¿Siente que su trabajo en la empresa le motiva?			X			X			X				
03	¿Cree que su jefe directo posee las cualidades de un líder?			X			X			X				
04	¿Cree que la comunicación dentro de la empresa se lleva a cabo de manera efectiva?			X			X			X				
05	¿Cree que su rendimiento es adecuado para lograr los objetivos de la empresa?			X			X			X				
	DIMENSION: Control													
01	¿Cree que la supervisión en la empresa es continua?			X			X			X				
02	¿Cree que hay regulaciones y normativas que fomenten la mejora constante en la empresa?			X			X			X				
03	¿Cree que su jefe le proporciona retroalimentación sobre las áreas en las que necesita mejorar?			X			X			X				
04	¿Cree que se han restringido oportunidades que afecten su capacidad de expresión en la empresa?			X			X			X				
05	¿Cree que se realiza un control preventivo efectivo de los servicios que se ofrecen a los usuarios en la empresa?			X			X			X				

06	¿Cree que se realiza un control simultáneo efectivo de los servicios que los usuarios ofrecen a la empresa?				X				X			X
07	¿Cree que se lleva a cabo un control eficaz en la reparación de los equipos que son utilizados para los servicios proporcionados por los usuarios a la empresa?				X				X			X

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. **CHINCHAY DIAZ WILMER** **DNI: 80520412**.....

Especialidad del validador (a): **MBA- MAESTRO EN ADMINISTRACION DE NEGOCIOS**

¹Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Chiclayo, 23 de octubre de 2023



MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Calidad de servicio

N°	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	DIMENSION: Elementos tangibles													
01	¿Las empresas tienen ambientes adecuados para el trabajo?			X				X					X	
02	¿Las empresas disponen de equipos y tecnologías para un rendimiento óptimo?			X				X					X	
03	¿Se han considerado las condiciones de los trabajadores para asegurar un rendimiento óptimo?			X				X			X			
04	¿Se cuenta con suficiente material informado de los colaboradores de las empresas?			X				X					X	
05	¿Considera que los servicios ofrecidos por las empresas son los más apropiados?			X				X					X	
	DIMENSION: Confiabilidad													
01	¿Las organizaciones garantizan una capacitación constante para mejorar el desempeño de sus empleados?			X				X					X	
02	¿El personal está preparado para brindar una atención ágil y eficiente?			X				X					X	
03	¿Cree que la empresa aborda sus problemas de manera eficaz?			X				X					X	
04	¿Cree que las solicitudes se entregan dentro del plazo acordado?			X				X					X	
05	¿Piensa que las solicitudes se entregan dentro del plazo acordado?			X				X					X	
	DIMENSION: Capacidad de respuesta													
01	¿Es necesario tratar a todos los clientes con suma cortesía?			X				X					X	
02	¿Considera que la amabilidad en la atención al cliente es un aspecto crucial?			X				X					X	
03	¿Siente un compromiso personal hacia su trabajo y hacia la satisfacción?			X				X					X	
04	¿Considera que los directivos se comunican oportunamente los cambios en el servicio que se brinda?			X				X					X	
05	¿Considera que el servicio que se brinda tiene las condiciones del mercado?			X				X					X	
	DIMENSION: Seguridad													
01	¿Usted como colaborador se siente capacitado para brindar información sobre los servicios que ofrece las empresas?			X				X					X	
02	¿Usted como colaborador cree que las empresas representan confianza?			X				X					X	
03	¿Usted como colaborador cree que los servicios tienen las condiciones apropiadas?			X				X					X	
04	¿Considera que los recursos que se utilizan para brindar el servicio personalizados son adecuados?			X				X					X	
	DIMENSION: Empatía													
01	¿Usted como colaborador cree que una atención individualizada mejorará la atención a los clientes?			X				X					X	
02	¿Usted como colaborador está muy dispuesto a entender con suma paciencia a los clientes?			X				X					X	

03	¿Usted como colaborador está calificado para comprender las solicitudes de los diferentes clientes?				X			X			X
04	¿Usted como colaborador cree que una explicación adecuada mejora la calidad de servicio?				X			X			X
05	¿Usted como colaborador considera que la amabilidad es parte de un buen servicio?				X			X			X

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo Nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []
 Apellidos y nombres del juez validador. CHINCHAY DIAZ WILMER DNI: 80520412.....
 Especialidad del validador (a): MBA- MAESTRO EN ADMINISTRACION DE NEGOCIOS

¹Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.
²Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.
³Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.
 Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



Chiclayo, 23 de octubre de 2023



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **CHINCHAY DIAZ**
Nombres **WILMER**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Número de Documento de Identidad **80520412**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO**
Rector **ORTIZ PRIETO ALBERTO FELIPE**
Secretaría General **GARCIA PUICON LADY YANINA**
Director **DELGADO ALVARADO JUAN DE LA CRUZ**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**
Denominación **MAESTRO EN ADMINISTRACION DE NEGOCIOS**
Fecha de Expedición **18/08/16**
Resolución/Acta **410-2016-CU-UDCH**
Diploma **PG000014**
Fecha Matriculación **07/07/2011**
Fecha Egreso **03/12/2012**

Fecha de emisión de la constancia:
03 de Noviembre de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001554673

ROLANDO RUIZ LLATANCE
EJECUTIVO
Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 03/11/2023 19:49:12-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde Internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

ANEXO 7

Ficha de validación por experto 3



Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar los instrumentos gestión administrativa y calidad de servicio. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	EDILBERTO FARRO CARPIO
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Educativa () Social () Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	GESTION PUBLICA, RECURSOS HUMANOS, PLANIFICACION ESTRATEGICA, ABASTECIMIENTO
Institución donde labora:	Dirección General / Docencia
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.

2. Propósito de la evaluación

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la prueba:	Gestión administrativa y calidad de servicio
Autora:	
Procedencia:	Institución privada
Administración:	Directa
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Encuesta Virtual
Significación:	Variable 1, gestión administrativa: dimensiones (planificación, organización, dirección y control.). Variable 2, calidad de servicio: dimensiones (elementos tangibles, confiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad y empatía).

4. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Variable	Dimensiones	Definición	Escala
Gestión administrativa	Planificación	Planificación empresarial es definir metas y estrategias para que una empresa tenga éxito a largo plazo.	Escala ordinal poliatómica de Likert: 1-5
	Organización	La organización empresarial implica asignar tareas, personas y crear una estructura para lograr los objetivos de la empresa.	
	Dirección	Una dirección efectiva involucra a todos en la organización para alcanzar metas empresariales.	
	Control	El control significa verificar que las acciones sigan un plan, corrigiendo errores y evitando que se repitan.	
Calidad de servicio	Elementos tangibles	Elementos tangibles significa que los clientes experimenten lo que se ofrece en lugar de solo verlo, esto incluye aspectos como la infraestructura y la comunicación.	Escala ordinal poliatómica de Likert: 1-5
	confiabilidad	Confiabilidad en calidad significa que productos y servicios funcionen bien a largo plazo, especialmente en industrias críticas.	
	Capacidad de respuesta	La capacidad de respuesta es atender bien a quienes buscan servicios, resolver problemas y ofrecer buenos precios para satisfacer a los clientes y construir relaciones sólidas.	
	Seguridad	Protege a clientes y a la organización, construye una buena reputación, genera confianza y favorece el crecimiento.	
	Empatía	La empatía significa entender a alguien, ponerse en su lugar y ofrecer apoyo, incluso soluciones si es necesario.	

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento los instrumentos "Cuestionario de gestión administrativa" y "Cuestionario de calidad de servicio" elaborado por el Bch. Campos Gonzales Stalin Agustín en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencialmente importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel

3. Moderado nivel

4. Alto nivel

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Gestión administrativa

N°	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	DIMENSION: Planificación													
01	¿Conoce como colaborador la visión de la empresa?				X				X				X	
02	¿Conoce como colaborador la misión de la empresa?				X				X				X	
03	¿Cree usted que los colaboradores tienen una comprensión sólida de los objetivos de la empresa en la que trabajan?				X				X				X	
04	¿Cree usted que los colaboradores están familiarizados con las políticas de la empresa en la que trabajan?				X			X					X	
05	¿Cree usted que las tácticas de planificación implementadas por los líderes son las más efectivas para abordar los desafíos de la empresa?				X				X			X		
	DIMENSIONES: Organización													
01	¿Cree usted que los empleados tienen claridad sobre su rol y responsabilidades dentro de la empresa?				X				X				X	
02	¿Cree usted que la colaboración entre empleados y superiores es eficaz?				X				X				X	
03	¿Cree usted que los empleados reciben tareas que se ajustan a su posición en la empresa?				X				X				X	
04	¿Las habilidades de los empleados coinciden con las funciones establecidas en su puesto?				X				X				X	
05	¿La organización tiene la capacidad de responder de manera rápida y eficaz debido a su estructura?				X				X				X	
06	¿Cree usted que la remuneración que recibe está en línea con su rendimiento laboral?				X				X				X	
07	¿Con que frecuencia se da capacitación al personal?				X				X				X	
	DIMENSION: Dirección													
01	¿Cree usted que la implementación de los planes de mejora en la dirección se lleva a cabo de manera adecuada?				X				X				X	
02	¿Siente que su trabajo en la empresa le motiva?				X				X				X	
03	¿Cree que su jefe directo posee las cualidades de un líder?				X				X				X	
04	¿Cree que la comunicación dentro de la empresa se lleva a cabo de manera efectiva?				X				X				X	
05	¿Cree que su rendimiento es adecuado para lograr los objetivos de la empresa?				X				X			X		
	DIMENSION: Control													
01	¿Cree que la supervisión en la empresa es continua?				X				X				X	
02	¿Cree que hay regulaciones y normativas que fomenten la mejora constante en la empresa?				X				X				X	
03	¿Cree que su jefe le proporciona retroalimentación sobre las áreas en las que necesita mejorar?				X				X				X	
04	¿Cree que se han restringido oportunidades que afecten su capacidad de expresión en la empresa?				X				X				X	
05	¿Cree que se realiza un control preventivo efectivo de los servicios que se ofrecen a los usuarios en la empresa?				X				X				X	

06	¿Cree que se realiza un control simultáneo efectivo de los servicios que los usuarios ofrecen a la empresa?				X				X				X
07	¿Cree que se lleva a cabo un control eficaz en la reparación de los equipos que son utilizados para los servicios proporcionados por los usuarios a la empresa?				X				X				X

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**
 Apellidos y nombres del juez validador. **FARRO CARPIO EDILBERTO** **DNI: 41713983**.....
 Especialidad del validador (a): **MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN CON MENCIÓN EN DIRECCIÓN GENERAL**

Chiclayo, 25. De octubre de 2023

¹Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.
²Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.
³Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.
 Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



MBA. EDILBERTO FARRO CARPIO
CIP: 134481

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
 Calidad de servicio

N°	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	DIMENSION: Elementos tangibles													
01	¿Las empresas tienen ambientes adecuados para el trabajo?			X			X			X			X	
02	¿Las empresas disponen de equipos y tecnologías para un rendimiento óptimo?			X			X			X			X	
03	¿Se han considerado las condiciones de los trabajadores para asegurar un rendimiento óptimo?			X			X			X			X	
04	¿Se cuenta con suficiente material informado de los colaboradores de las empresas?			X		X				X			X	
05	¿Considera que los servicios ofrecidos por las empresas son los más apropiados?			X			X			X			X	
N°	DIMENSION: Confiabilidad													
01	¿Las organizaciones garantizan una capacitación constante para mejorar el desempeño de sus empleados?			X			X			X			X	
02	¿El personal está preparado para brindar una atención ágil y eficiente?			X			X			X			X	
03	¿Cree que la empresa aborda sus problemas de manera eficaz?			X			X			X			X	
04	¿Cree que las solicitudes se entregan dentro del plazo acordado?			X			X			X			X	
05	¿Piensa que las solicitudes se entregan dentro del plazo acordado?			X			X			X			X	
N°	DIMENSION: Capacidad de respuesta													
01	¿Es necesario tratar a todos los clientes con suma cortesía?			X			X			X			X	
02	¿Considera que la amabilidad en la atención al cliente es un aspecto crucial?			X			X			X			X	
03	¿Siente un compromiso personal hacia su trabajo y hacia la satisfacción?			X			X			X			X	
04	¿Considera que los directivos se comunican oportunamente los cambios en el servicio que se brinda?			X			X			X			X	
05	¿Considera que el servicio que se brinda tiene las condiciones del mercado?			X			X			X			X	
N°	DIMENSION: Seguridad													
01	¿Usted como colaborador se siente capacitado para brindar información sobre los servicios que ofrece las empresas?			X			X			X			X	
02	¿Usted como colaborador cree que las empresas representan confianza?			X			X			X			X	
03	¿Usted como colaborador cree que los servicios tienen las condiciones apropiadas?			X			X			X			X	
04	¿Considera que los recursos que se utilizan para brindar el servicio personalizados son adecuados?			X			X			X			X	
N°	DIMENSION: Empatía													
01	¿Usted como colaborador cree que una atención individualizada mejora la atención a los clientes?			X			X			X			X	
02	¿Usted como colaborador está muy dispuesto a entender con suma paciencia a los clientes?			X			X			X			X	

03	¿Usted como colaborador está calificado para comprender las solicitudes de los diferentes clientes?				X			X			X
04	¿Usted como colaborador cree que una explicación adecuada mejora la calidad de servicio?				X			X			X
05	¿Usted como colaborador considera que la amabilidad es parte de un buen servicio?				X			X			X

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo Nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**
 Apellidos y nombres del juez validador. **FARRO CARPIO EDILBERTO** **DNI: 41713983**.....
 Especialidad del validador (a): **MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN CON MENCIÓN EN DIRECCIÓN GENERAL**

¹Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.
²Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.
³Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.
 Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Chiclayo, 25de octubre de 2023



MBA. EDILBERTO FARRO CARPIO
CIP: 134481



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **FARRO CARPIO**
Nombres **EDILBERTO**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Número de Documento de Identidad **41713983**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD ESAN**
Rector **JORGE TALAVERA TRAVERSO**
Secretaria General **CARMEN VELA ZCO RAMOS**
Jefe De Admisión Y Regist **PATRICIA REVEGGINO SOSA**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**
Denominación **MAGISTER EN ADMINISTRACION**
Fecha de Expedición **04/12/2013**
Resolución/Acta **087-15/2013**
Diploma **A01646159**
Fecha Matricula **Sin información (*****)**
Fecha Egreso **Sin información (*****)**

Fecha de emisión de la constancia:
09 de Diciembre de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001597013



Firmado digitalmente por:
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE EDUCACION
SUPERIOR UNIVERSITARIA

Motivo: Servidor de
Agente automatizado.

Fecha: 08/12/2023 12:31:01-0500

ROLANDO RUIZ LLATANCE
EJECUTIVO
Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde Internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

(*****) La falta de información de este campo, no involucra por sí misma un error o la invalidez de la inscripción del grado y/o título, puesto que, a la fecha de su registro, no era obligatorio declarar dicha información. Sin perjuicio de lo señalado, de requerir mayor detalle, puede contactarnos a nuestra central telefónica: 01 500 3930, de lunes a viernes, de 08:30 a.m. a 4:30 p.m.

ANEXO 8

Validez de del instrumento gestión administrativa de la V. de Aiken

Tabla 9

Validación del instrumento gestión administrativa

Validez del instrumento de gestión administrativa de la V. de Aiken		
Coeficiente	Elementos	Valor
V de Aiken	24	0.98

ANEXO 9

Validez del instrumento calidad de servicio de la V. de aiken

Tabla 10

Validación del instrumento calidad de servicio

Validez del instrumento de calidad de servicio de la V. de Aiken		
Coeficiente	Elementos	Valor
V de Aiken	24	0.99

ANEXO 10

Prueba de fiabilidad del instrumento calidad de servicio alfa de Cronbach

Tabla 11

Prueba de fiabilidad del instrumento calidad de servicio

	DESCRIPCIÓN	%
α :	Coeficiente de la confiabilidad del cuestionario	0.92
k:	Número de ítems del instrumento	24
$\sum_{i=1}^k S_i^2$:	Sumatoria de las varianzas de lo ítems	16.789
S_t^2 :	Varianza total del instrumento	139.2

ANEXO 11

Prueba de fiabilidad del instrumento gestión administrativa de Cronbach

Tabla 12

Prueba de fiabilidad del instrumento gestión administrativa

	DESCRIPCIÓN	%
α :	Coeficiente de la confiabilidad del cuestionario	0.94
k:	Número de ítems del instrumento	24
$\sum_{i=1}^k S_i^2$:	Sumatoria de las varianzas de lo ítems	18.342
S_t^2 :	Varianza total del instrumento	185.3

ANEXO 12

Objetivo específico 4: determinar el diseño de estrategias en gestión administrativa en calidad de servicios en empresas de arquitectura y construcción, jaén.

1. PRESENTACION

La investigación en empresas de arquitectura y construcción en Jaén ha puesto de manifiesto una situación alarmante en la gestión administrativa y calidad de servicio, respaldada por análisis estadísticos significativos, incluyendo un coeficiente de correlación de Pearson de 0,478. La evaluación de la gestión administrativa revela desafíos sustanciales, con un 60% clasificado en un nivel medio y un preocupante 37.5% en nivel bajo, mientras que apenas un 2.5% alcanza el nivel alto. Las deficiencias en la dimensión de planificación, con un 60% en nivel regular y un 33.8% en nivel bajo, subrayan la falta de claridad en los objetivos empresariales. En cuanto a la dirección, un 41.3% se sitúa en nivel bajo, indicando problemas en la motivación del personal, mientras que el 56.3% se encuentra en nivel regular. La calidad de servicio también presenta desafíos, con un 58.75% en nivel regular y un preocupante 40.0% en nivel bajo, evidenciando una demanda evidente de mejoras. La dimensión de capacidad de respuesta refleja deficiencias en las condiciones del servicio según el mercado, con un 65.0% en nivel regular y

un 33.8% en nivel bajo. En cuanto a la seguridad, un 56.3% se sitúa en nivel regular y un 41.3% en nivel bajo, indicando que algunos casos no cumplen con las condiciones de seguridad mínimas. La urgencia de mejorar la gestión administrativa es destacada, ya que un incremento de un punto se traduce en un significativo aumento de 0,463 en la calidad de servicio. Asimismo, se identifica que las dimensiones de dirección están asociadas con un proyectado aumento de 2,480 en la calidad de servicio. Por último, el valor beta de control, evaluado en 28,700, sugiere que un aumento de un punto en el control se reflejaría en un aumento proyectado de 1,855 en la calidad de servicio. Este análisis subraya la necesidad apremiante de abordar estos desafíos para mejorar la eficiencia y la satisfacción en el sector.

2. OBJETIVO DE LAS ESTRATEGIAS

2.1. OBEJTIVO GENERAL

Realizar estrategias en relación a las dimensiones de gestión administrativa y calidad de servicio para que ayuden a mejorar la eficiencia de las empresas de arquitectura y construcción en, Jaén.

2.2. OBEJTIVO ESPECIFICO

1. Elevar el nivel de gestión administrativa en la dimensión de planificación del ítem de objetivos.
2. Incrementar el nivel de gestión administrativa en la dimensión de dirección ítem de motivación
3. Mejorar el nivel de calidad de servicio en la dimensión de capacidad del ítem de condiciones del servicio según el mercado.
4. Mejorar el nivel de calidad de servicio en la dimensión de seguridad del ítem de condiciones de confianza.

Fundamentos estratégicos del diseño de la propuesta

3. ESTRATEGIAS

Tabla 13

Fundamentos estratégicos del diseño de la propuesta

Ord	Etapa	Objetivos	Problemática existente	Estrategias	Beneficios
1	Mejora de planificación	Elevar el nivel de planificación del ítem de objetivos.	La dimensión de planificación, con un 60% en nivel regular y un 33.8% en nivel bajo, subrayan la falta de claridad en los objetivos empresariales.	Optimizar la alineación de los objetivos con la visión y misión de la organización para asegurar metas específicas y alcanzables que impulsen el rendimiento y la productividad en todas las áreas.	Mayor compromiso y sentido de propósito. Se promueve la coordinación efectiva entre los diferentes departamentos y equipos.
2	Mejora de dirección	Incrementar el nivel de dirección de ítem de motivación	En cuanto a la dirección, un 41.3% se sitúa en nivel bajo, indicando problemas en la motivación del personal, mientras que el 56.3% se encuentra en nivel regular.	Desarrollar programas de reconocimiento y recompensas para fomentar la motivación y el compromiso de los empleados. Implementar estrategias de liderazgo que promuevan un ambiente de trabajo positivo y estimulante.	Aumento de la motivación intrínseca. Mayor satisfacción laboral y colaboración entre los miembros del equipo.

3	Mejora de capacidad de respuesta del servicio	Mejorar el nivel de capacidad de respuesta del ítem de condiciones del servicio	La dimensión de capacidad de respuesta refleja deficiencias en las condiciones del servicio según el mercado, con un 65.0% en nivel regular y un 33.8% en nivel bajo.	Reducir los tiempos de respuesta a las consultas y solicitudes de los clientes. Establecer un sistema de retroalimentación continua, recopilando opiniones de los clientes para identificar áreas de mejora en la capacidad de respuesta.	Mayor lealtad y retención de clientes. Mayor adaptabilidad a las necesidades del mercado y a las demandas de los clientes.
4	Mejora de seguridad	Mejorar el nivel de seguridad del ítem de confianza	En cuanto a la seguridad, un 56.3% se sitúa en nivel regular y un 41.3% en nivel bajo, indicando que algunos casos no cumplen con las condiciones de confianza.	Mejorar el nivel de percepción de las clientes. Establecer una comunicación abierta y transparente con clientes y colaboradores. Proporcionar actualizaciones regulares sobre el progreso de los proyectos y cualquier cambio significativo.	Una comunicación abierta construye confianza en la marca. Actualizaciones regulares mejoran la coordinación y la eficiencia interna. Mayor capacidad para atraer y retener talento de calidad.

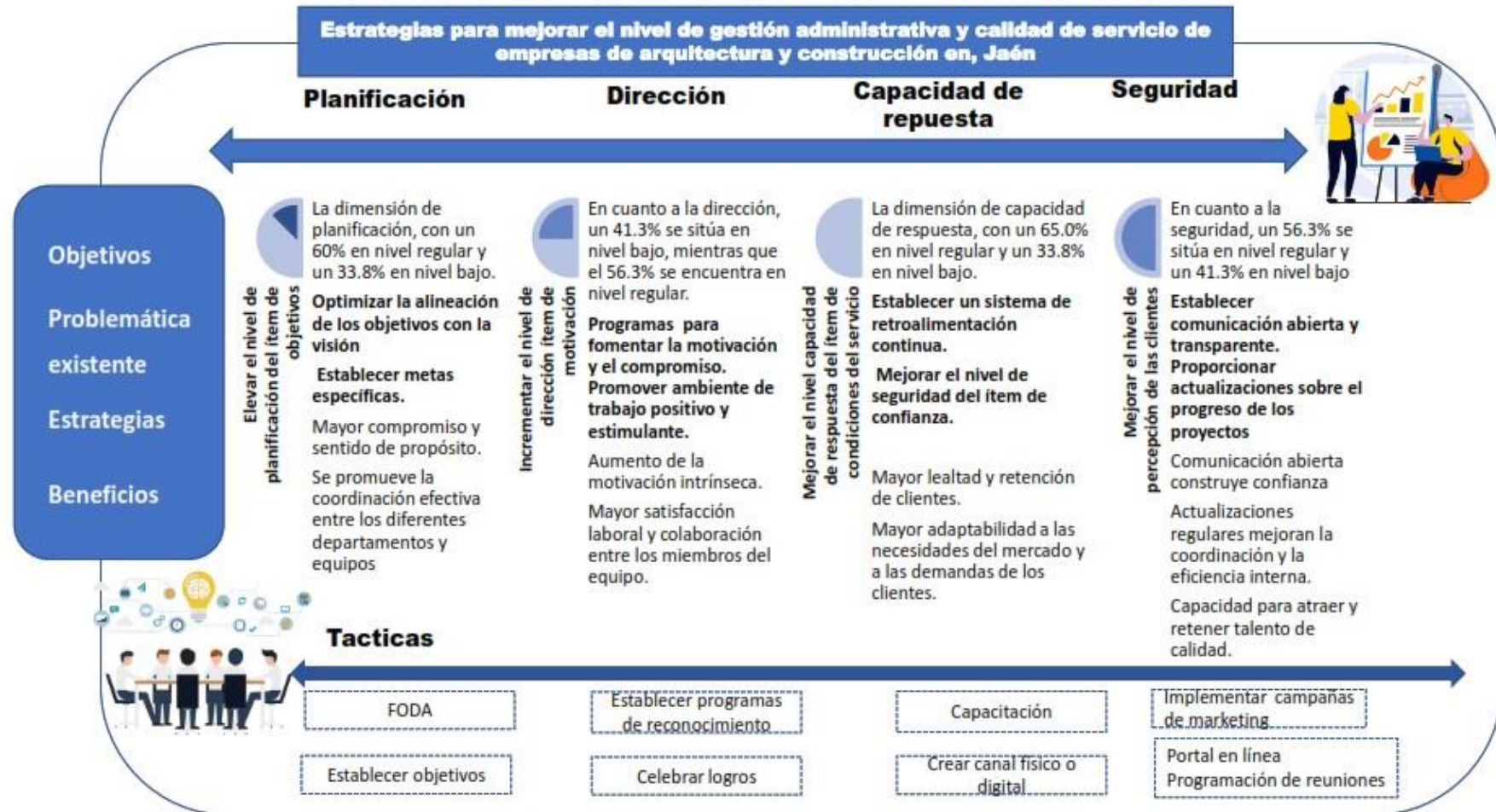
4. Tácticas

Tabla 14

Tácticas de aplicación.

Ord	Estrategias	Tácticas
1	Optimizar la alineación de los objetivos con la visión	Realizar un análisis FODA para identificar oportunidades y amenazas
2	Establecer metas específicas.	Establecer objetivos alineados con las fortalezas de la organización.
3	Programas para fomentar la motivación y el compromiso.	Establecer programas formales de reconocimiento y recompensas para motivar.
4	Promover ambiente de trabajo positivo y estimulante.	Celebrar los logros individuales y de equipo.
5	Reducir los tiempos de respuesta a las consultas y solicitudes de los clientes.	Proporcionar capacitación al personal para mejorar la eficiencia.
6	Establecer un sistema de retroalimentación continua	crear un canal, ya sea físico o digital, para que los clientes y colaboradores envíen sugerencias y comentarios
7	Mejorar el nivel de percepción de las clientes.	Implementar campañas de marketing.
8	Establecer una comunicación abierta y transparente con clientes y colaboradores.	Establecer un portal en línea
9	Proporcionar actualizaciones regulares sobre el progreso de los proyectos y cualquier cambio significativo.	Programar reuniones regulares con clientes y colaboradores

5. Síntesis grafica de propuesta



ANEXO 13

Base de datos

PARTICIPANT	ÍTEMS					MENSIÓN	ÍTEMS						MENSIÓN	
	1	2	3	4	5		6	7	8	9	10	11		12
1	2	3	3	3	3	13	2	3	3	3	3	2	3	19
2	2	2	1	1	4	10	2	2	1	1	4	1	2	13
3	1	1	2	1	4	9	1	2	2	1	4	1	2	13
4	2	1	2	2	4	11	2	1	2	2	4	3	2	18
5	3	3	1	3	2	12	3	2	1	3	2	3	1	15
6	2	3	1	3	3	12	2	2	1	3	3	1	3	16
7	2	1	1	5	4	13	2	1	1	5	4	3	1	17
8	1	3	1	1	2	8	1	2	1	1	2	3	3	13
9	3	3	3	2	2	13	3	2	3	2	2	3	3	18
10	2	3	3	2	4	14	2	3	3	2	4	4	3	21
11	2	1	3	4	4	14	2	4	3	4	4	2	2	21
12	1	2	2	5	3	13	1	2	2	5	3	3	3	19
13	3	3	3	2	2	13	3	3	3	2	2	2	2	17
14	2	1	2	2	4	11	2	2	2	2	4	3	4	19
15	3	3	4	3	4	17	3	4	4	3	4	2	2	22
16	1	2	2	2	3	10	1	3	2	2	3	1	1	13
17	2	1	5	3	4	16	2	4	5	3	4	3	3	24
18	2	5	3	2	3	15	2	2	3	2	3	1	3	18
19	4	1	3	2	4	14	4	3	3	2	4	2	1	19
20	2	1	5	1	4	13	2	1	5	1	4	2	2	17
21	2	2	2	2	4	12	2	4	2	2	4	3	3	20
22	2	5	3	5	4	19	2	3	3	5	4	3	3	23
23	5	1	3	3	4	19	5	3	3	3	4	3	1	22
24	2	3	1	3	4	13	2	5	1	3	4	3	1	19
25	3	5	1	3	1	13	3	1	1	3	1	4	3	16
26	5	4	3	3	4	19	5	4	3	3	4	2	3	24
27	3	1	3	2	1	10	3	2	3	2	1	1	1	13
28	5	1	1	5	4	18	5	2	1	5	4	1	2	20
29	5	1	2	1	1	10	5	1	2	1	1	1	3	14
30	4	1	3	2	1	11	4	3	3	2	1	2	2	17
31	1	1	2	3	5	12	1	1	2	3	5	3	3	18
32	2	2	2	1	3	10	3	2	5	2	1	2	2	17
33	3	3	2	3	2	13	3	2	2	5	1	1	3	17
34	3	3	3	3	3	16	5	1	3	3	1	3	3	19
35	3	3	2	3	3	14	4	3	3	3	4	2	2	21
36	1	1	2	3	1	8	5	2	2	1	1	1	1	13
37	2	2	3	3	2	12	1	2	4	4	3	2	2	18
38	2	2	2	2	1	9	3	2	5	4	5	1	3	23
39	2	2	3	3	3	13	2	5	4	3	5	3	3	25
40	4	3	3	3	3	18	4	2	3	3	5	3	3	23
41	2	2	2	2	3	11	2	3	3	4	4	3	1	20
42	1	1	2	1	2	7	1	2	1	2	2	2	1	11
43	3	3	1	1	2	10	3	1	1	1	2	2	2	12
44	3	3	2	3	2	13	3	2	3	2	2	2	3	17
45	2	2	2	3	1	10	2	2	3	2	1	1	3	14
46	3	3	1	1	3	11	3	1	1	1	3	3	1	13
47	1	1	2	3	1	8	1	2	3	2	1	1	1	11
48	3	3	2	3	3	14	3	2	3	2	3	3	2	18

49	2	2	3	3	3	13	2	3	3	3	3	3	2	19
50	4	4	4	4	3	19	4	4	4	4	3	3	4	26
51	1	1	2	2	2	8	1	2	2	2	2	2	2	13
52	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	2	20
53	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	2	2	14
54	3	3	4	3	4	17	3	4	3	4	4	4	3	25
55	1	1	3	2	2	9	1	3	2	3	2	2	2	18
56	2	2	4	1	1	10	2	4	1	4	1	1	3	16
57	2	2	2	3	3	12	2	2	3	2	3	3	2	17
58	4	4	3	1	3	15	4	3	1	3	3	3	2	19
59	2	2	1	2	1	8	2	1	2	1	1	1	1	9
60	2	2	4	2	2	12	2	4	2	4	2	2	2	18
61	2	2	3	3	3	13	2	3	3	3	3	3	3	20
62	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	3	21
63	2	2	3	3	1	11	2	3	3	3	1	1	3	16
64	3	3	1	3	1	11	3	1	3	1	1	1	3	13
65	5	4	4	4	3	20	4	4	4	4	3	3	3	25
66	3	3	2	2	3	13	3	2	2	2	3	3	2	17
67	4	4	2	1	1	12	4	2	1	2	1	1	4	15
68	5	3	1	1	2	12	3	1	1	1	2	2	1	11
69	4	4	3	1	3	15	4	3	1	3	3	3	2	19
70	1	1	1	2	2	7	1	1	2	1	2	2	3	12
71	3	3	2	3	3	14	3	2	3	2	3	3	2	18
72	3	3	2	2	2	12	3	2	2	2	2	2	2	15
73	3	3	1	1	3	11	3	1	1	1	3	3	3	15
74	4	4	3	3	3	17	4	3	3	3	3	3	3	22
75	5	3	2	2	2	14	3	2	2	2	2	2	1	14
76	1	1	2	4	4	12	1	2	4	2	4	4	4	21
77	3	3	2	4	4	15	3	2	4	2	4	4	4	23
78	2	2	3	3	4	14	2	3	3	3	4	4	3	22
79	4	4	2	3	3	15	4	2	3	2	3	3	3	20
80	5	4	3	4	3	19	4	3	4	3	3	3	4	24

ÍTEMS						ÍTEMS									
13	14	15	16	17	MENSIÓN	18	19	20	21	22	23	24	MENSIÓN	VARIABLE	
2	2	2	2	3	11	2	2	3	2	3	2	3	17	61	
2	2	1	5	1	11	2	2	1	5	3	3	4	20	54	
2	2	5	1	3	13	2	2	3	1	4	1	4	17	52	
3	3	3	1	3	13	3	3	3	1	2	3	4	19	59	
3	2	4	3	3	15	3	2	3	3	3	3	2	19	61	
2	2	1	1	3	9	2	2	3	1	2	3	3	16	52	
2	3	2	2	3	12	2	3	3	2	3	3	4	20	62	
2	2	3	1	4	12	2	2	4	1	2	3	2	16	49	
2	3	3	3	3	14	2	3	3	3	1	2	2	16	61	
2	3	3	3	3	14	2	3	3	3	3	3	4	21	70	
2	2	1	1	2	8	2	2	2	1	1	3	4	15	58	
1	2	1	2	1	7	1	2	1	2	2	2	3	13	52	
2	1	2	2	1	8	2	1	1	2	2	1	2	11	49	
3	2	3	1	3	12	3	2	3	1	3	1	4	17	69	
2	2	3	1	3	11	2	2	3	1	3	3	4	16	68	
2	1	5	1	1	10	2	1	1	1	3	3	3	14	47	
1	2	1	1	3	8	1	2	3	1	3	1	4	15	62	
3	2	2	3	3	13	3	2	3	3	4	3	3	21	65	
2	3	2	3	3	13	2	3	3	3	2	3	4	20	66	
2	4	4	3	1	14	2	4	1	3	1	3	4	16	62	
1	2	5	2	2	12	1	2	2	2	1	4	4	16	60	
3	3	2	3	3	14	3	3	3	3	1	2	4	19	75	
2	2	2	2	1	9	2	2	1	2	2	3	4	16	63	
3	4	3	4	3	17	3	4	3	4	3	2	4	23	72	
1	3	2	2	2	10	1	3	2	2	2	3	1	14	53	
2	4	3	5	1	15	2	4	1	5	1	2	4	19	77	
2	2	2	3	5	14	2	2	5	3	3	1	1	17	54	
4	3	2	3	1	13	4	3	1	3	2	3	4	20	69	
2	1	1	5	1	10	2	1	1	5	4	1	1	15	49	
2	4	2	2	2	12	2	4	2	2	4	2	1	17	57	
2	2	3	2	3	12	2	3	5	3	3	2	5	23	65	
2	2	1	3	1	9	2	2	1	3	1	3	1	13	49	
3	2	3	2	3	13	3	2	3	2	3	3	1	17	60	
3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	1	19	66	
3	2	3	3	3	14	3	2	3	3	4	3	3	21	70	
1	2	3	1	3	10	1	2	3	1	1	4	2	14	45	
2	3	3	2	3	13	2	3	3	2	2	2	2	16	69	
2	2	2	1	2	9	2	2	2	1	3	1	4	15	56	
2	3	3	3	3	14	2	3	3	3	3	1	4	19	71	
3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	1	3	19	73	
2	2	2	3	2	11	2	2	2	3	1	2	4	16	58	
1	2	1	2	1	7	1	2	1	2	1	3	4	14	39	
3	1	1	2	1	8	3	1	1	2	2	2	1	12	42	
3	2	3	2	3	13	3	2	3	2	3	1	2	16	69	
2	2	3	1	3	11	2	2	3	1	3	3	3	17	52	
3	1	1	3	1	9	3	1	1	3	1	2	3	14	47	
1	2	3	1	3	10	1	2	3	1	1	1	2	11	40	

3	2	3	3	3	14	3	2	3	3	2	3	2	16	64
2	3	3	3	3	14	2	3	3	3	2	2	3	16	64
4	4	4	3	4	19	4	4	4	3	4	4	4	27	91
1	2	2	2	2	9	1	2	2	2	2	1	3	13	43
3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	2	3	2	19	69
2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	2	3	15	49
3	4	3	4	3	17	3	4	3	4	3	3	4	24	83
1	3	2	2	2	10	1	3	2	2	2	1	3	14	48
2	4	1	1	1	9	2	4	1	1	3	2	4	17	52
2	2	3	3	3	13	2	2	3	3	2	2	3	17	59
4	3	1	3	1	12	4	3	1	3	2	4	4	21	67
2	1	2	1	2	8	2	1	2	1	1	2	4	13	38
2	4	2	2	2	12	2	4	2	2	2	2	3	17	59
2	3	3	3	3	14	2	3	3	3	3	2	2	16	65
3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	4	22	73
2	3	3	1	3	12	2	3	3	1	3	2	4	16	57
3	1	3	1	3	11	3	1	3	1	3	3	1	15	50
4	4	4	3	4	19	4	4	4	3	3	4	4	26	90
3	2	2	3	2	12	3	2	2	3	2	3	1	16	58
4	2	1	1	1	9	4	2	1	1	4	4	4	20	56
3	1	1	2	1	8	3	1	1	2	1	3	1	12	43
4	3	1	3	1	12	4	3	1	3	2	4	4	21	67
1	1	2	2	2	8	1	1	2	2	3	1	3	13	40
3	2	3	3	3	14	3	2	3	3	2	3	4	20	66
3	2	2	2	2	11	3	2	2	2	2	3	3	17	55
3	1	1	3	1	9	3	1	1	3	3	3	1	15	50
4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	3	4	4	24	79
3	2	2	2	2	11	3	2	2	2	1	3	1	14	53
1	2	4	4	4	15	1	2	4	4	4	1	3	19	67
3	2	4	4	4	17	3	2	4	4	4	3	3	23	79
2	3	3	4	3	15	2	3	3	4	3	2	3	20	71
4	2	3	3	3	15	4	2	3	3	3	4	4	23	74
4	3	4	3	4	18	4	3	4	3	4	4	4	26	87

ARTICIPANTE	PREGUNTAS					MENSIÓN	PREGUNTAS					MENSIÓN
	1	2	3	4	5		6	7	8	9	10	
1	2	3	2	2	4	13	2	3	2	2	4	13
2	2	1	5	1	3	12	2	2	5	1	3	13
3	2	3	1	5	3	14	2	2	1	5	3	13
4	3	3	1	3	4	14	3	3	1	3	4	14
5	3	3	3	4	4	17	3	2	3	4	4	18
6	2	3	1	1	2	9	2	2	1	1	2	8
7	2	3	2	2	2	11	2	3	2	2	2	11
8	2	4	1	3	4	14	2	2	1	3	4	12
9	2	3	3	3	4	15	2	3	3	3	4	15
10	2	3	3	3	3	14	2	3	3	3	3	14
11	2	2	1	1	4	10	2	2	1	1	4	10
12	1	1	2	1	4	9	1	2	2	1	4	10
13	2	1	2	2	4	11	2	1	2	2	4	11
14	3	3	1	3	2	12	3	2	1	3	2	11
15	2	3	1	3	3	12	2	2	1	3	3	11
16	2	1	1	5	4	13	2	1	1	5	4	13
17	1	3	1	1	2	8	1	2	1	1	2	7
18	3	3	3	2	2	13	3	2	3	2	2	12
19	2	3	3	2	4	14	2	3	3	2	4	14
20	2	1	3	4	4	14	2	4	3	4	4	17
21	2	2	2	1	3	10	2	2	2	2	2	10
22	3	3	2	3	2	13	3	3	3	3	3	15
23	3	3	3	3	3	15	2	2	2	2	2	10
24	3	3	2	3	3	14	4	3	4	4	4	19
25	1	1	2	3	1	8	3	2	3	2	2	12
26	2	2	3	3	2	12	4	1	4	1	1	11
27	2	2	2	2	1	9	2	3	2	3	3	13
28	2	2	3	3	3	13	3	1	3	3	3	13
29	4	3	3	3	3	16	1	2	1	1	1	6
30	2	2	2	2	3	11	4	2	4	2	2	14
31	1	1	2	1	2	7	3	3	3	3	3	15
32	3	3	1	1	2	10	3	3	3	3	3	15
33	3	3	2	3	2	13	3	3	3	1	1	11
34	2	2	2	3	1	10	1	3	1	1	1	7
35	3	3	1	1	3	11	4	4	4	3	3	18
36	1	1	2	3	1	8	2	2	2	3	3	12
37	3	3	2	3	3	14	2	1	2	1	1	7
38	2	2	3	3	3	13	1	1	1	2	2	7
39	4	4	4	4	3	19	3	1	3	3	3	13
40	1	1	2	2	2	8	1	2	1	2	2	8
41	3	3	3	3	3	15	2	3	2	3	3	13
42	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	10

43	3	3	4	3	4	17	1	1	1	3	3	9
44	1	1	3	2	2	9	3	3	3	3	3	15
45	2	2	4	1	1	10	2	2	2	2	2	10
46	2	2	2	3	3	12	2	4	2	4	4	18
47	4	4	3	1	3	15	2	4	2	4	4	18
48	2	2	1	2	1	8	3	3	3	4	4	17
49	2	2	4	2	2	12	2	3	2	3	3	13
50	2	2	3	3	3	13	3	4	3	3	3	18
51	1	2	2	5	3	13	1	2	2	5	3	13
52	3	3	3	2	2	13	3	3	3	2	2	13
53	2	1	2	2	4	11	2	2	2	2	4	12
54	3	3	4	3	4	17	3	4	4	3	4	18
55	1	2	2	2	3	10	1	3	2	2	3	11
56	2	1	5	3	4	15	2	4	5	3	4	18
57	2	5	3	2	3	15	2	2	3	2	3	12
58	4	1	3	2	4	14	4	3	3	2	4	16
59	2	1	5	1	4	13	2	1	5	1	4	13
60	2	2	2	2	4	12	2	4	2	2	4	14
61	2	5	3	5	4	19	2	3	3	5	4	17
62	5	1	3	3	4	16	5	3	3	3	4	18
63	2	3	1	3	4	13	2	5	1	3	4	15
64	3	5	1	3	1	13	3	1	1	3	1	9
65	5	4	3	3	4	19	5	4	3	3	4	19
66	3	1	3	2	1	10	3	2	3	2	1	11
67	5	1	1	5	4	16	5	2	1	5	4	17
68	5	1	2	1	1	10	5	1	2	1	1	10
69	4	1	3	2	1	11	4	3	3	2	1	13
70	1	1	2	3	5	12	1	1	2	3	5	12
71	3	3	5	2	1	14	3	2	5	2	1	13
72	3	2	2	5	1	13	3	2	2	5	1	13
73	5	1	3	3	1	13	5	1	3	3	1	13
74	4	3	3	3	4	17	4	3	3	3	4	17
75	5	2	2	1	1	11	5	2	2	1	1	11
76	1	5	4	4	3	17	1	2	4	4	3	14
77	3	1	5	4	5	18	3	2	5	4	5	19
78	2	3	4	3	5	17	2	5	4	3	5	19
79	4	3	3	3	5	18	4	2	3	3	5	17
80	2	1	3	4	4	14	2	3	3	4	4	16

PREGUNTAS						PREGUNTAS				
11	12	13	14	15	MENSIÓN	16	17	18	19	MENSIÓN
2	2	2	2	3	11	1	2	1	2	6
2	2	1	5	1	11	2	2	1	5	10
2	2	5	1	3	13	2	2	3	1	8
3	3	3	1	3	13	3	3	3	1	10
3	2	4	3	3	15	3	2	3	3	11
2	2	1	1	3	9	2	2	3	1	8
2	3	2	2	3	12	2	3	3	2	10
2	2	3	1	4	12	2	2	4	1	9
2	3	3	3	3	14	2	3	3	3	11
2	3	3	3	3	14	2	3	3	3	11
2	2	1	1	2	8	2	2	2	1	7
1	2	1	2	1	7	1	2	1	2	6
2	1	2	2	1	8	2	1	1	2	6
3	2	3	1	3	12	3	2	3	1	9
2	2	3	1	3	11	2	2	3	1	8
2	1	5	1	1	10	2	1	1	1	5
1	2	1	1	3	8	1	2	3	1	7
3	2	2	3	3	13	3	2	3	3	11
2	3	2	3	3	13	2	3	3	3	11
2	4	4	3	1	14	2	4	1	3	10
2	2	2	2	3	11	3	3	2	3	11
2	2	1	5	1	11	1	4	1	2	8
2	2	5	1	3	13	1	4	1	2	8
3	3	3	1	3	13	2	4	3	2	11
3	2	4	3	3	15	3	2	3	1	9
2	2	1	1	3	9	3	3	1	3	10
2	3	2	2	3	12	5	4	3	1	13
2	2	3	1	4	12	1	2	3	3	9
2	3	3	3	3	14	2	2	3	3	10
2	3	3	3	3	14	2	4	4	3	13
2	2	1	1	2	8	4	4	2	2	12
1	2	1	2	1	7	5	3	3	3	14
2	1	2	2	1	8	2	2	2	2	8
3	2	3	1	3	12	2	4	3	4	13
2	2	3	1	3	11	3	4	2	2	11
2	1	5	1	1	10	2	3	1	1	7
1	2	1	1	3	8	3	4	3	3	13
3	2	2	3	3	13	2	3	1	3	9
2	3	2	3	3	13	2	4	2	1	9
2	4	4	3	1	14	1	4	2	2	9
1	2	5	2	2	12	2	4	3	3	12
3	3	2	3	3	14	5	4	3	3	15

2	2	2	2	1	9	3	4	3	1	11
3	4	3	4	3	17	3	4	3	1	11
1	3	2	2	2	10	3	1	4	3	11
2	4	3	5	1	15	3	4	2	3	12
2	2	2	3	5	14	2	1	1	1	5
4	3	2	3	1	13	5	4	1	2	12
2	1	1	5	1	10	1	1	1	3	6
2	4	2	2	2	12	2	1	2	2	7
1	2	5	2	2	12	1	2	2	2	7
3	3	2	3	3	14	3	3	3	3	12
2	2	2	2	1	9	2	2	1	2	7
3	4	3	4	3	17	3	4	3	4	14
1	3	2	2	2	10	1	3	2	2	8
2	4	3	5	1	15	2	4	1	5	12
2	2	2	3	5	14	2	2	5	3	12
4	3	2	3	1	13	4	3	1	3	11
2	1	1	5	1	10	2	1	1	5	9
2	4	2	2	2	12	2	4	2	2	10
2	3	5	3	5	16	2	3	5	3	13
5	3	3	3	1	15	5	3	1	3	12
2	5	3	1	3	14	2	5	3	1	11
3	1	3	1	5	13	3	1	5	1	10
5	4	3	3	4	19	5	4	4	3	16
3	2	2	3	1	11	3	2	1	3	9
5	2	5	1	1	14	5	2	1	1	9
5	1	1	2	1	10	5	1	1	2	9
4	3	2	3	1	13	4	3	1	3	11
1	1	3	2	1	8	1	1	1	2	5
3	2	2	5	3	15	3	2	3	5	13
3	2	5	2	2	14	3	2	2	2	9
5	1	3	3	1	13	5	1	1	3	10
4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	13
5	2	1	2	2	12	5	2	2	2	11
1	2	4	4	5	16	1	2	5	4	12
3	2	4	5	1	15	3	2	1	5	11
2	5	3	4	3	17	2	5	3	4	14
4	2	3	3	3	15	4	2	3	3	12
2	3	4	3	1	13	2	3	1	3	9

PREGUNTAS

20	21	22	23	24	MENSIÓN	VARIABLE 2
3	2	2	2	2	11	54
2	1	5	1	1	10	56
2	5	1	5	5	18	66
3	3	1	3	3	13	64
2	4	3	4	4	17	76
2	1	1	1	1	6	40
3	2	2	2	2	11	55
2	3	1	3	3	12	59
3	3	3	3	3	15	70
3	3	3	3	3	15	68
2	1	1	1	1	6	41
2	1	2	1	1	7	39
1	2	2	2	2	9	45
2	3	1	3	3	12	56
2	3	1	3	3	12	54
1	5	1	5	5	17	58
2	1	1	1	1	6	36
2	2	3	2	2	11	60
3	2	3	2	2	12	64
4	4	3	4	4	19	74
1	2	2	2	2	9	51
3	3	3	3	2	14	61
2	2	2	2	2	10	56
3	4	3	4	3	17	74
1	3	2	2	2	10	54
2	4	1	1	3	11	53
2	2	3	3	2	12	59
4	3	1	3	2	13	60
2	1	2	1	1	7	53
2	4	2	2	2	12	64
2	3	3	3	3	14	56
3	3	3	3	3	15	61
2	3	3	1	3	12	52
3	1	3	1	3	11	53
4	4	4	3	3	18	69
3	2	2	3	2	12	49
4	2	1	1	4	12	54
3	1	1	2	1	8	50
4	3	1	3	2	13	67
1	1	2	2	3	9	48
3	2	3	3	2	13	65
3	2	2	2	2	11	60

3	1	1	3	3	11	57
4	3	3	3	3	16	68
3	2	2	2	1	10	51
1	2	4	4	4	15	70
3	2	4	4	4	17	67
2	3	3	4	3	15	65
4	2	3	3	3	15	56
4	3	4	3	4	18	66
2	5	2	5	5	19	64
3	2	3	2	2	12	64
2	2	2	2	2	10	49
4	3	4	3	3	17	83
3	2	2	2	2	11	50
4	3	5	3	3	18	78
2	2	3	2	2	11	64
3	2	3	2	2	12	66
1	1	5	1	1	9	54
4	2	2	2	2	12	60
3	5	3	5	5	21	88
3	3	3	3	3	15	76
5	3	1	3	3	15	68
1	3	1	3	3	11	56
4	3	3	3	3	16	89
2	2	3	2	2	11	52
2	5	1	5	5	18	74
1	1	2	1	1	6	45
3	2	3	2	2	12	60
1	3	2	3	3	12	49
2	2	5	2	2	13	68
2	5	2	5	5	19	68
1	3	3	3	3	13	62
3	3	3	3	3	16	78
2	1	2	1	1	7	52
2	4	4	4	4	18	77
2	4	5	4	4	19	82
5	3	4	3	3	18	85
2	3	3	3	3	14	76
3	4	3	4	4	18	70