



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Gestión Administrativa y Calidad de servicio en los trabajadores de la Revista
NBE, Santa Anita en el 2018

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

AUTOR:

Cristina Curí Díaz

ASESOR:

Mgtr. Diana Lucila Huamani Cajaleón

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de organizaciones

LIMA – PERÚ

2018

PÁGINAS PRELIMINARES

Página del jurado

 UCV UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS	Código : F07-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	---------------------------------------	---


El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a) Curi Diaz Cristina.....cuyo título es: "Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en los trabajadores de la Revista NBE, Santa Anita en el 2018".

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de:M..... (Número)
.....Catorce.....(letras).

Lima, San Juan de Lurigancho.....11.....de.....Dic.....del 2018....


.....
PRESIDENTE


.....
SECRETARIO


.....
VOCAL

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

Dedicatoria

Dedico esta investigación al forjador de mi vida, a Dios, ya que, quien como guía estuvo presente en el caminar de este proceso, bendiciéndome y dándome fuerzas para continuar con mis metas trazadas sin desfallecer. A mis padres, José Curi y Justina Díaz por mostrarme el camino a la superación, por ser mi fuente de motivación e inspiración para poder mejorar y así luchar para que la vida nos depare un futuro mejor. A mis hermanos y a mis ahijados, por sus palabras y el apoyo moral, que me brindaron a lo largo de esta etapa. A Stefany Díaz, mi hermana, por tu amor, tu motivación y por tu apoyo.

Agradecimiento

Quiero expresar mi gratitud a Dios, quien con su bendición llena siempre mi vida y a toda mi familia por estar siempre presentes. A Diana Huamani docente de la Escuela de Administración de la Universidad César Vallejo, por haberme compartido sus conocimientos a lo largo de la preparación de mi profesión. A mi compañera Fiorella Casella, por tu amistad y ayuda durante el proceso de esta investigación.

Declaración de autenticidad

Yo **CRISTINA CURI DIAZ** con DNI N° 47539751, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, de la Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

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

Lima, diciembre del 2018



Cristina Curí Díaz
DNI: 47539751

Presentación

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “Gestión Administrativa y Calidad de servicio en los trabajadores de la revista NBE”, Santa Anita en el 2018”, donde la estructura está compuesta por los capítulos: Introducción, metodología, resultados, conclusiones y recomendaciones. La finalidad de esta investigación fue definir si existe relación entre la Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en los trabajadores de la revista NBE, la misma que hoy presento ante ustedes, esperando cumpla con los requisitos para optar el título profesional de Licenciada en Administración.

Atte:

Cristina Curí Díaz

Índice

PÁGINAS PRELIMINARES	II
Página del jurado.....	III
Dedicatoria.....	IV
Agradecimiento.....	V
Declaración de autenticidad.....	VI
Presentación	VII
Índice.....	VIII
Resumen.....	XI
Abstrac	XII
I. INTRODUCCIÓN.....	13
1.1 Realidad problemática	14
1.2 Trabajos previos.....	16
1.3 Teoría relacionada al tema	21
1.4 Formulación del problema	33
1.4.1 Problema general:	33
1.4.2 Problemas Específicos	33
1.5 Justificación del Estudio	33
1.5.1 Justificación teórica	33
1.5.2 Justificación práctica.....	33
1.5.3 Justificación Metodológica	34
1.5.3 Justificación social.....	34
1.6 Hipótesis	34
1.6.1 Hipótesis General.....	34
1.6.2 Hipótesis Específicos	34
1.7. Formulación de Objetivos.....	35
1.7.1 Objetivo general.....	35
1.7.2 Objetivos específicos	35
II. MÉTODO.....	36
2.2. Operacionalización de las variables.....	39
2.3. Población y muestra.....	43
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	44
2.6 Aspectos Éticos.....	52

III. RESULTADOS.....	53
IV. DISCUSIÓN.....	59
V. CONCLUSIONES	64
VI. RECOMENDACIONES.....	67
VII. REFERENCIAS	70
ANEXOS	74
ANEXO N° 1	75
ANEXO N° 2	82
ANEXO N° 3	90
ANEXO N° 4	91
ANEXO N° 5	93
ANEXO N° 6	99
ANEXO N° 7	101
ANEXO N° 8	102
ANEXO N° 9	110

Índice de tablas

Tabla 1: Operacionalización de la variable gestión administrativa	41
Tabla 2: Operacionalización de la variable calidad de servicio.....	42
Tabla 3 Validación de juicio de expertos: variable 1 – variable 2.....	45
Tabla 4 Validación de la variable gestion administrativa.....	45
Tabla 5 Validación de la variable calidad de servicio	48
Tabla 6 Fiabilidad del instrumento de la variable Gestion administrativa	51
Tabla 8 Análisis de la de la variable gestión administrativa	54
Tabla 9 Distribución de frecuencias de la Dimensión Planeación.....	55
Tabla 10 Distribución de frecuencias de la dimensión Organización.....	56
Tabla 11 Distribución de frecuencias de la dimensión Dirección	57
Tabla 12 Distribución de frecuencias de la dimensión Control.....	58

Resumen

La presente investigación se basó en el estudio de la variable Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio en los trabajadores de la revista NBE, Santa Anita 2018, donde se indago y analizo las dos variables de estudio con sus respectivas dimensiones. Teniendo como primordial objetivo lo siguiente: Determinar la relación entre la Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en los trabajadores de la revista NBE, Santa Anita 2018. Utilizando como diseño de estudio el de tipo descriptivo correlacional, el cual nos detalla el teórico de Hernández, R. y Chiavenato sobre la gestión administrativa y los fundamentos teóricos Parasuraman, Zeithaml y Berry en cuanto a la calidad de servicio. La población del presente estudio estuvo conformada por 30 trabajadores de la revista NBE, empresa que se dedica a brindar espacios publicitarios.

La recolección de datos se consiguió a través de dos cuestionarios, así mismo la validez de los instrumentos se obtuvieron mediante el juicio de dos expertos de la Universidad César Vallejo, determinando un nivel de confiabilidad de coeficiente Alfa de Cronbach de un 0.799 para la primera variable Gestión administrativa y un 0,805 para la segunda variable Calidad de Servicio.

Se concluyó que la encuesta está conformada por 30 preguntas que se reunió y se ejecutó en un tiempo determinado. Por último, se logró como resultado que mediante la prueba de hipótesis que existe correlación positiva entre ambas variables, con un nivel de significancia de 0,000 (bilateral) con un grado de correlación Rho de Spearman de 0,886.

Palabras claves: Gestión administrativa, calidad de servicio, trabajadores.

Abstrac

The present investigation is based on the study of the variable Administrative Management and the Quality of Service in the workers of the NBE, Santa Anita 2018, where the two study variables with their respective dimensions have been investigated and analyzed. Having as main objective the following: Determine the relationship between Administrative Management and Quality of Service in the workers of the NBE, Santa Anita 2018. Using as a study design the correlational descriptive type, which is detailed by Hernández's theorist, R. and Chiavenato on the administrative management and the theoretical foundations Parasuraman, Zeithaml and Berry regarding the quality of service. The population of the present study consisted of 30 workers of the NBE magazine, a company dedicated to providing advertising space.

The data collection was obtained through two questionnaires, and the validity of the instruments was obtained through the judgment of two experts from the César Vallejo University, determining a reliability level of Cronbach's Alpha coefficient of 0.799 for the first variable Administrative management and a 0.805 for the second variable Quality of Service.

It is concluded that the survey is made up of 30 questions that were gathered and executed in a given time. Finally, as a result of the hypothesis test there was a positive correlation between both variables, with a level of significance of 0.000 (bilateral) with a Spearman's Rho correlation degree of 0.886.

Keywords: Administrative management, quality of service, workers.

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad problemática

Las organizaciones van en constantes cambios, tanto tecnológicos como de su mismo personal, capacitados para la demanda del mercado. Toda organización debe estar en constante capacitación, implementando estrategias para reforzar la calidad en sus clientes

a través de un correcto proceso administrativo. Las organizaciones empresariales tienen el compromiso de cumplir las necesidades de sus clientes a fin de que las estrategias la Gestión permitan llevar con éxito un servicio logrando el objetivo adecuado.

En el ámbito internacional, según el diario Gestión, la empresa McDonald's es un claro ejemplo que se aplicó la Gestión administrativa en donde se evidencia que los encargados de tienda realizaron un seguimiento constante a sus trabajadores con la finalidad que cumplan sus responsabilidades y estas sean de forma correcta. Esto conllevó a que los hermanos McDonald's le dieron una nueva dirección a la empresa, ya que incrementaron las operaciones de sus locales de ventas, así mismo la participación de ventas creció a nivel global de un 6,6%, el mayor avance en más de cinco años. La ganancia neta subió a 1,400 miles de dólares, registrada en el año 2017. Por otro lado, la empresa realizó un constante control en sus insumos, por ejemplo, los vegetales se cultivan mediante pozos de agua, además que, pasan por un proceso de desinfección, empaque y refrigeración para que puedan mantener su frescura.

En otras palabras, para alcanzar un rendimiento favorable la clave se encuentra en la Gestión administrativa y al mismo tiempo entender que Calidad de servicio es primordial para aquellas necesidades existentes de los clientes. Finalmente, la empresa educa y capacita a los trabajadores a fin de obtener resultados positivos en su servicio, también, implementaron herramientas necesarias para mejorar la atención a fin de tener un servicio adecuado.

Así mismo, en el ámbito nacional, las organizaciones de nuestro país no son conscientes que un servicio con calidad es fundamental para satisfacer las exigencias en los clientes. Según diario el Comercio mencionó que la empresa Inca Kola tuvo quejas por parte de sus clientes en referencia al servicio. Es por ello que, la empresa aplicó el software SAP/R3 en diversos productos, a fin de hacer crecer sus ventas. Los procesos administrativos se encuentran vinculados, es por ello que va desde la compra de insumos hasta la colocación de

sus productos en los diferentes puntos de venta de la empresa, así mismo incluyendo también a cada uno de los procesos de soporte que posee toda organización, mejorando así su calidad que brinda en cada uno de sus servicios, como también elevando sus ventas y aumentando su participación en el mercado peruano.

Finalmente, la empresa implementó objetivos y estrategias para generar un desempeño laboral en los trabajadores a fin de brindar un servicio deficiente y esto no se vea perjudicado en los ingresos financieros.

Por otro lado, en el ámbito regional, según el diario Gestión, la empresa Kola Real (ajegroup), se encontró en un entorno competitivo, donde el gerente de la empresa implementó estrategias y objetivos en principios indispensables de sus clientes para que la organización tenga cierto nivel de éxito en su ámbito, que consiste básicamente el proceso administrativo. Asimismo, mejoró y elevó las ventas obteniendo grandes beneficios para esta misma, alcanzó los primeros puestos ante la competencia y logró una gran aceptación en el rubro de bebidas con un 35%, por otro estos mismos ayudaron a brindar una buena calidad a sus productos y servicios.

En el ámbito local este problema también lo encontramos en la revista NBE del Grupo Ilcon está situada en Santa Anita. Fue fundada el año 2012 de abril, legal y formalmente. Tiene 4 años en el rubro educativo, publicidad y eventos, brindando así mismos espacios publicitarios. A fin, de realizar entrevistas a empresarios, políticos, economistas, profesionales y sean artículos de interés para el lector. La revista NBE cuenta con un depósito legal - código 2014-05751 de publicaciones de la biblioteca nacional del Perú.

A raíz de lo señalado sobre el procedimiento del problema en la Revista, se ha determinado Gestión Administrativa es rudimentario, debido que, no ejerce la administración de manera formal que guíe las funciones de la organización. Se observó que no se muestra una buena planeación para determinar las metas a corto y mediano plazo; la organización por el jefe inmediato afecta al rendimiento laboral de los trabajadores; la dirección se improvisa según las necesidades del día a día, con miras de llegar a las metas deseadas y no se tienen un procedimiento claro que permita controlar el seguimiento constante a los trabajadores para saber si los planes y objetivos están cumpliéndose. De igual forma, se detectó que estos errores en la gestión administrativa afectan directamente a la calidad de servicio de la organización, debido que los trabajadores no aplican los elementos tangibles, ya que no hay un correo formal

de presentación donde indica la previa cita hacia la empresa donde se hará a conocer el producto; muy aparte de ello, no hay una identificación que muestren la fiabilidad de los trabajadores hacia el cliente; el proceso de la capacidad de respuesta se lleva a cabo de forma improvisada, debido que no llegan a la hora acordada que deben gestionar la dicha visita; por otro lado, no se evidencia la seguridad en la gestión de las llamadas, ya que no brindan un servicio Cortez ante el representante de la empresa; y por ultimo no se evidencia una empatía, ya que no se daba a conocer al jefe inmediato las propuestas de mejora y las percepciones que tenían distintas empresa hacia la Revista.

Esta investigación busca un nexo Gestión Administrativa y la segunda variable Calidad de Servicio revista NBE del Grupo Ilcont, Santa Anita 2018.

1.2 Trabajos previos

Una vez identificado que el problema y las variables procederemos a revisar los antecedentes de nuestra investigación que más destacan, entre ellas son:

A Nivel Nacional:

Quispe (2016) Trabajo de tesis denominada “*Gestión Administrativa y Calidad de Servicio de la Empresa Gigantic Color Perú S.A.C. Ate, 2017*”. (Trabajo de investigación tentando el calificativo de Licenciado en Administración). Universidad Privada César Vallejo. Que planteo el objeto hallar el nexo que haya gestión administrativa y la calidad de servicio. Teoría para mostrar su tesis, estuvo basada en los procesos administrativos de Louffat y como segundo autor a Parasuraman, Zeithaml y Berry para Calidad de Servicio, modelo SERVQUAL. El método utilizado en este estudio fue aplicado, con nivel descriptivo correlacional, diseño no experimental y de corte transversal. Trabajo censal, compuesta por cuarenta y cinco trabajadores, aplicándose la técnica de la encuesta, con instrumento para el estudio del cuestionario, compuesto por treinta interrogantes y ventidos preguntas, donde la información se introdujo al software SPSS 23. Donde se llegó a la conclusión en la tesis desarrollada por Quispe obteniendo mediante la aplicación del estadístico Rho de Spearman evidenciando vínculo entre gestión administrativa y calidad de servicio, con 0.691 con Sig. Bilateral de 0.000.

Nos deja este antecedente son que la calidad de servicio en toda organización es significativa y muy importante, ya que los consumidores se encuentran en la necesidad de

recibir una buena experiencia y satisfacción, esto será clave para fidelizar a los clientes o por otro lado tener una buena imagen como organización, así mismo la utilización del estadístico de Spearman el cual permitirá observar la correlación existente para el tema de estudio.

Barrenechea (2017) trabajo de investigación *Gestión administrativa y calidad de servicio en la empresa lavandería Brajan - Distrito de San Juan de Lurigancho, año 2017*. (Trabajo de investigación para tentar el calificativo de Licenciado en Administración). Universidad privada Cesar Vallejo. El objeto de estudio hallar el vínculo Gestión Administrativa y Calidad de Servicio. Las teorías que se emplearon fue basada en los procesos administrativos por el autor Chiavenato (2007) tiene como fin lograr la ilusión de la compañía y como segundo autor a Parasuraman, Zeithaml y Berry para la segunda Calidad de Servicio con el ideal SERVQUAL. El método ejecutado en este proyecto de investigación fue aplicado nivel descriptivo – correlacional, el trabajo de investigación fue de diseño no experimental y corte transversal. El trabajo fue censal, compuesta por 35 colaboradores, aplicándoles la técnica de la encuesta, posteriormente se aplicó el instrumento del cuestionario conformada por treinta preguntas, en mención a gestión administrativa conforme a la teoría contemporánea y la otra basada en la calidad de servicios con ventidos preguntas de la mano del modelo Servqual, la información obtenida de dicho instrumento se procesó a través del software SPSS última versión disponible. El principal motivo que se tuvo para realizar este trabajo de investigación es que la Gestión Administrativa es incipiente, debido que, no se aplica una administración adecuada donde se pueda tener un proceso estructurado que permita guiar las funciones de la organización hacia los objetivos y metas, por ello, elevar la Calidad de Servicio. Como síntesis se identifica que si hay un vínculo significativo del 37,2% para Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio mediante la herramienta estadística de Spearman para medir el grado de correlación teniendo $Rho=0,372$; Sig. Bilateral= $0,028$.

La calidad de servicio es fundamental y tiene bastante peso en toda empresa, ya que los consumidores buscan nuevas experiencias, en ese sentido, necesitamos brinda un buen trato y satisfacer todas sus necesidades, de ello dependerá la fidelización de los clientes y estos mismos nos ayuden a mantener y mejorar nuestra imagen organizacional, de esa forma la correcta utilización del estadístico de Spearman para medir grado de correlación.

Tipian (2016) en su trabajo de investigación “*Gestión administrativa y calidad de servicio a usuarios de la Dirección General de Protección de Datos Personales del Minjus*”.

(Trabajo de investigación para tentar el nivel de maestro en Gestión Pública). Facultad privada Cesar Vallejo. El objetivo investigado fue identificar la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio. La presunción que se planteó para proponer su proyecto de investigación estuvo basada en los procesos administrativos por el autor Chiavenato con la finalidad de dar solución los problemas existentes y como segundo autor a Vargas y Aldana para Calidad de Servicio en relación a los periodos paleolítico y neolítico. Así mismo, el método planteado descriptiva Correlacional, el trabajo de investigación fue de diseño no experimental y con corte transversal. Por otro lado, dicha población estuvo compuesta por 134 usuarios, entre ellos personas naturales de ambos géneros que en su momento accedieron al servicio, donde la muestra final estuvo constituida por 100 colaboradores. Se aplicó en este trabajo la encuesta integrado por 38 ítems valoradas de acuerdo a la Escala de Likert. Se concluye la existencia de un vínculo representativo y positivo entre ambas variables Gestión Administrativa y la Calidad de servicio, siendo el Rho de Spearman ($Rho=0,500$), p-valor ($p=0,000<0,05$).

El valor más valioso de su investigación que tuvo como productos observables que hay una vinculación positiva del trabajo de estudio, es decir Gestión Administrativa y Calidad de Servicio, aplicándose el estadístico e Spearman para observar el nivel de correlación del tema de investigación.

Palomino (2017) estudio titulada *Influencia de la Gestión Administrativa eficaz en la prestación del Servicio alimentario del programa nacional de alimentación escolar –qali warma en lima metropolitana y callao*. (Trabajo para tentar el nivel de Maestro en Gestión de Políticas Públicas). Universidad Nacional Federico Villarreal. El objeto fue determinar de qué manera la Gestión Administrativa influye en la prestación del servicio alimentario del programa nacional de alimentación escolar- Qali Warma. La teoría aplicada estuvo basada en la primera variable Gestión Administrativa por el autor Stoner Freeman a fin alcanzar una gestión administrativa eficaz y como segundo autor a Smith Cavalie para Calidad de Servicio en relación al análisis del plan estratégico a fin de lograr los anhelos de la organización. Metodología empleada fue aplicada, nivel descriptivo correlacional, diseño no experimental y corte transversal. Estudio que estuvo constituido por 100 personas, que son el personal que trabaja en campo y los usuarios pre escolar y escolar que estudian en las Instituciones Educativas, realizándose la técnica de la encuesta y el instrumento de medida fue el cuestionario compuesto por treinta ítems, sobre planeamiento estratégico para la mejora de la

Gestión Administrativa Eficaz del Programa Nacional de Alimentación Escolar QW de la Unidad Territorial de Lima Metropolitana, toda información obtenida se introdujo en el software estadístico del SPSS Version.23. Se concluye en la tesis desarrollada por Quispe obteniendo mediante la comprobación estadística de correlación de Pearson, el vínculo favorable entre Gestión Administrativa que es eficaz en la prestación del servicio, resultado obtenido mediante la correlación de Pearson $R=0.691$ y un valor $P=0.000$.

El aporte que nos deja este antecedente son que la calidad de servicio es fundamental y de suma importancia para toda institución, ya que los clientes necesitan llevarse una buena experiencia, sea trato por parte de los colaboradores, calidad en su producto o servicio y sobre todo poder atender o satisfacer sus necesidades, de cómo apliquemos lo antes mencionado dependerá el retorno y el posicionamiento de nuestra imagen ante la competencia, así mismo la aplicación del estadístico de Spearman para ver vínculo que existe.

Nivel Internacional:

Toral (2016) En su tesis titulada “*Gestión Administrativa y Calidad del Servicio en el área Jurídica, Social y Administrativa, de la Universidad Nacional de Loja*”. (Tesis para optar el título de Licenciado en Administración). Universidad de Loja – Ecuador. El fin de su estudio hallar el nexo entre ambas variables la Gestión Administrativa y satisfacción en la Calidad de Servicios. El método empleado en el trabajo de estudio fue basado en la primera variable Gestión Administrativa por el autor Mantas para lograr los anhelos trazados por la organización y como segundo autor a Parasuraman, Zeithaml y Berry para Calidad de Servicio en relación al enfoque organizacional como una estrategia fundamental. El método empleado en este trabajo de estudio fue de tipo aplicada de nivel descriptiva correlacional con un diseño no experimental de corte transversal., asimismo, se empleó la fórmula hallar el número poblacional, con un nivel de confianza de 95%, obteniendo como producto final de 356 personas a encuestar, que posteriormente fueron distribuidas para el estudio. Para el idóneo desarrollo del trabajo de estudio se emplearon herramientas para el recojo de la información necesitada, todos concentrados en Calidad de Servicio, realizando un análisis del modelo Gestión, calidad y satisfacción al Cliente. Se utilizó técnicas e instrumentos como la encuesta para la recopilación de datos para la elaboración del trabajo. El trabajo concluye que la gestión administrativa del Área Jurídica, Social y Administrativa del a Universidad de Loja, se encuentra relacionada utilizando el estadístico de Spearman para hallar la escala de correlación siendo este $Rho=0.520^{**}$ Sig. (Bilateral) $=0.000$ que evidencia la existencia de un

vínculo Gestión Administrativa y Calidad de Servicio. De igual forma, se evidencia que cada una de las dimensiones que componen a la Gestión Administrativa que se encuentra relacionada con la calidad del servicio

El aporte más importante de este antecedente es que se aplicó el estadístico Spearman para medir ambas variables para así realizar la discusión en nuestra tesis por otro lado los autores mencionados tanto Gestión Administrativa como Calidad de Servicio.

Rizzo (2017) donde menciona en su estudio “*Gestión Administrativa - Financiera y su incidencia en la calidad del servicio del Hospital General –Babahoyo, del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.*”. (Trabajo de estudio para tentar el grado de Ingeniero en Contabilidad). Universidad de Babahoyo, Facultad de Administración, Finanzas e Informática– Ecuador. El objetivo de este trabajo fue identificar la incidencia de la Gestión Administrativa- financiera en la Calidad de los Servicios prestados por el Hospital General – Babahoyo. La hipótesis que utilizó para proponer su proyecto de investigación estuvo basada en la primera variable Gestión Administrativa por el autor Fowler en relación al desempeño en los procesos den negocio clave, a fin de identificar las oportunidades de mejora y como segundo autor a Ishikawa para Calidad de Servicio. Metodología planteada en este proyecto de estudio fue la aplicada, descriptiva correlacional, diseño no experimental de corte transversal., así mismo se aplicó la encuesta a 34 personas. Se emplearon herramientas y técnicas que permitieron el recojo de la información idónea, para medir la Gestión Administrativa y Calidad de Servicio. Por otro lado, se realizó una entrevista al Director del Hospital y encuestas a los funcionarios del área administrativa y financiera. Se empleó técnicas para el recojo de información necesaria para la elaboración del trabajo. El trabajo concluye que la gestión administrativa del Área Jurídica, Social y Administrativa del a Universidad de Loja, está vinculada utilizando la prueba estadística chi-cuadrado 1,145 Sig. =0.000 que evidencia que existe un vínculo Gestión Administrativa financiera incide significativamente en la Calidad de Servicio Hospital General - Babahoyo.

El aporte más importante de este antecedente es que se empleó el estadístico del chi-cuadrado con el fin de determinar si ambas variables están relacionadas o no, así mismos resultados que utilizaremos para realizar la discusión en nuestra tesis por otro lado los autores mencionados tanto Gestión Administrativa como Calidad de Servicio.

1.3 Teoría relacionada al tema

La Gestión Administrativa tiene abundantes libros de ciencias empresariales, debido a la magnitud en el universo empresarial y en particular en el de las organizaciones. Por eso mismo, procederemos a desarrollar las teorías que representan a la Administración, así mismo citando los autores que la define.

1.3.1. Variable 1: Gestión administrativa

Para Gulick (citado en Chiavenato, en el año 2007) menciono que “gestión administrativa es vital para las tareas primordiales de la administración a fin de desarrollar sus procesos”.

Chiavenato (2014) mencionó “La planeación, la organización, la dirección y el control son las funciones básicas para alcanzar los objetivos y metas, y que las cuatro constituyen el llamado proceso administrativo” (p.123).

Según autor estos 4 fundamentos son importantes para que la empresa pueda llevar adecuadamente sus actividades, mediante la correcta planeación, correcta organización, dirección adecuada y así mismo el control.

a) Planeación

Chiavenato (2014) indicó “La planeación es la función más importante de la administración, ya que como función tiene minimizar los riesgos y definir cuáles serán los objetivos para lograr y que se debe hacer para llegar a ellos” (p.124).

El autor referido indicó que a través de la planeación se pueden determinar a donde queremos llegar, cuál será el objetivo final en la empresa, que se pueda utilizar en un corto o mediano plazo. Una vez alcanzado los resultados la empresa podrá lograr convertir sus objetivos en realidad, de ahí los indicadores son los siguientes:

Política Organizacional: Chiavenato (2014) afirmó “Se basan en los propósitos de la política de la organización y sirven de guía para orientar la acción administrativa” (p.126).

Como política organizacional el autor hace referencia que este sirve como guía para orientar la acción administrativa dentro de una organización donde se basa primordialmente en los objetivos.

Directriz: Chiavenato (2014) “Las directrices son los principios que establecen para que la organización pueda alcanzar los objetivos que pretende” (p.126).

Según el autor las directrices son los principios que posteriormente establecen que la organización alcance los objetivos trazados a fin de su mejora de esta misma.

Meta: Chiavenato (2014) “Son los propósitos que se deben alcanzar a corto plazo por cada órgano o área” (p.126).

Toda organización se traza metas o también llamados propósitos a fin de lograr a corto o largo plazo ello depende de cada organización.

Programa: Chiavenato (2014) “Conjunto de actividades en secuencia que resultan necesarias para alcanzar cada meta en un tiempo determinado. Son planes específicos para alcanzar metas específicas” (p.126).

Al conjunto de actividades que están conectadas entre sí se llama programa, estas a su vez tienen un fin en común que es llegar y lograr los objetivos organizacionales.

Procedimiento: Chiavenato, (2014) “Maneras de ejecutar o realizar los programas. Planes que definen la secuencia cronológica de las tareas que se requieren para realizar labores o trabajos. Son planes relacionados con los métodos de trabajo” (p.126).

Los procedimientos son los pasos a seguir propiamente dicho que se recorre para realizar una actividad específica en toda organización.

Método: Chiavenato (2014) “Plan establecido para el desempeño de una tarea específica, que detalla cómo se deberá ejecutar el trabajo” (p.126).

El método es llamado también la metodología que se recorre a fin de realizar una tarea específica el cómo y por qué.

Norma: Chiavenato (2014) “Regla o reglamento que involucra un procedimiento. Órdenes directas y objetivas para un curso de acción o la conducta que se deben seguir fielmente. Sirve para dar uniformidad a la acción. (p.135).

Las normas son aquellas acciones que se deben cumplir a fin de tratar de no perjudicar a la organización está ligada a la conducta y a la acción de cada individuo.

Organización

Chiavenato (2014) afirmó “La organización consiste en estructurar e integrar los recursos y tareas que se requieren para lograr las metas” (p. 129).

De acuerdo con el autor la planeación sigue la función de organización, para alcanzar los objetivos establecidos los planes deben ser ejecutados y que las personas trabajen con eficiencia. En otras palabras, el autor afirmó que la organización determina la acción específica por medio de un organigrama y de esa forma brindar responsabilidad a los trabajadores que conforman organización, los indicadores son los siguientes:

Organización global: Chiavenato (2014) “Es la organización que comprende a la empresa en su totalidad. Es el llamado diseño organizacional que puede adoptar tres tipos: lineal, funcional y línea/staff” (p. 130).

El autor indicó que el propósito de una organización global es establecer un sistema formal para las funciones.

Organización departamental: Chiavenato (2014) “Es la organización que engloba a cada departamento de la empresa” (p.130).

Para el autor la organización departamental son las áreas de cada empresa, en el que la persona autorizada indicada las actividades específicas.

Organización por tarea y operación: Chiavenato (2014) “Es la organización que se enfoca específicamente en cada tarea, actividad u operación. Es el llamado diseño de los puestos o tareas. Se realiza por medio de la descripción y el análisis de los puestos” (p.130).

De acuerdo con el autor, los empleados están enfocados en cumplir las tareas establecidas de la organización.

b) Dirección

Chiavenato (2014) manifestó “Se basa en lograr los objetivos, mediante una buena comunicación, supervisión y motivación para hacer que las cosas se cumplan” (p.130).

Como expresa el autor antes citado donde indicó que los trabajadores son asignados a sus puestos brindándoles actividades, capacitándolos, supervisados y motivados para conseguir los resultados trazados por la organización. Aplicar el medio de comunicación para transmitir información a toda la organización, de ahí que los sus indicadores sean los siguientes:

Dirección global: Chiavenato (2014) “Comprende a la organización como un todo. Es la dirección propiamente, que se encuentre en manos del presidente de la empresa y de cada director en su respectiva área. Éste es el nivel estratégico de la organización” (p.130).

De acuerdo con el autor pertenece al nivel estratégico de la empresa para tomar decisiones.

Dirección departamental: Chiavenato (2014) “Abarca a toda área o unidad de la empresa, donde es denominada por la gerencia y medios” (p.130).

Según el autor considera al personal de los mandos medios, es decir, el plano intermedio del organigrama.

Dirección de tareas: Chiavenato (2014) “Abarca cada grupo de personas o de tareas. Es la llamada supervisión. Agrupa al personal de la base del organigrama. Corresponde al nivel de la organización” (p.130).

Según el autor los empleados son agrupados de acuerdo al organigrama establecido de la empresa.

c) Control

Chiavenato (2014) manifestó “Es una función primordial en la administración, ya que se busca afirmar que la planificación, organización y dirección sean alcanzados con los objetivos que se plantearon” (p.135).

Para el autor el control es parte del proceso administrativo, como complemento de la planeación, la organización y la dirección. El objetivo del control es confirmar que los resultados planteados, organizados y dirigido cumplan sus objetivos establecidos previamente, de ahí que los sus indicadores sean los siguientes:

Establecimiento Estándar: Chiavenato (2014) “La administración científica se ocupa de desarrollar técnicas capaces de proporcionar buenos estándares, como el tiempo estándar en el estudio de los tiempos y movimientos” (p.130).

Para el autor es importante tener claro los objetivos y estándares que serán establecidos en la empresa. En otras palabras, los resultados finales de cada actividad sean establecidos en relación con los objetivos planteados.

Desempeño: Chiavenato (2014) “El proceso de control actúa para alinear las operaciones y determinados estándares establecidos previamente y funciona de acuerdo a la información que recibe” (p.130).

En otras palabras, es importante tener un control sobre las funciones establecidas y de esa manera corroborar la operación.

Comparación estándar: Chiavenato (2014) “El control es independiente y separa los procesos para que su corrección sólo se enfoque en las alteraciones o las desviaciones” (p.130).

En otras palabras, el autor las desviaciones que se presentan deben ser específicamente estudiados, de manera que probable conocer los motivos que las origino, con el fin de alcanzar las medidas correspondientes, debido que haya riesgos necesarios a largo plazo.

Hernández y Rodríguez (2012) mencionaron “La gestión administrativa está permitida que el administrador entienda la dinámica del funcionamiento de la empresa” (p. 165).

De acuerdo con el autor la metodología de trabajo es consistente para organizar una empresa y facilitar su dirección y control. Mediante ello se identificó 4 dimensiones, las cuales son:

Planeación

Hernández y Rodríguez (2012) indicó “La planeación es la proyección impresa de las acciones de corto, media y largos plazos de las empresas para que operen con éxito tanto al interior como en el contexto en el que actúan, lo cual les permite administrar sus recursos, organizarlas, dirigirlas, gerenciales y controlarlas” (p.177).

Teniendo en cuenta la planeación debe ser comprometida con todos los miembros de la empresa para conducirse en una misma dirección a toda la organización y de esta manera obtener éxito en sus resultados.

a) Organización

Hernández y Rodríguez (2012) indicó “La organización como fase del proceso administrativo establece las reglas y los elementos universales para diseñar técnicamente la empresa” (p. 201).

Una organización está bien diseñada cuando los miembros de la empresa saben cuál es su trabajo, su responsabilidad, sus decisiones para que esto genere sinergia y no una competencia.

b) Dirección

Hernández y Rodríguez (2012) manifestó “La dirección es la conducción hacia un rumbo concreto con un objetivo por lograr. Sin embargo, es un nivel jerárquico en la estructura, con funciones concretas. Uno de los elementos relevantes de la dirección dentro del proceso administrativo es el liderazgo” (p. 229).

En otras palabras, para Hernández, la dirección es la supervisión directa hacia un rumbo concreto con un objetivo a lograr. Es decir, la eficiencia del gerente en la dirección es un favor importante para lograr los éxitos de la empresa. Dirigir tiene como significado influir y motivar al equipo de trabajo en las actividades que realcen.

Control

Hernández y Rodríguez (2012) indicó “El control es un elemento vital de un sistema administrativo, ya que les permite a las empresas autorregularse y mantener el desarrollo en los términos deseados desde la planeación. El control permite asegurar y mantener un sistema de calidad en los productos y servicios de las empresas como en los procesos que utilizan para producirlos” (p. 263).

De acuerdo con el autor el control es el mecanismo para poder llevar con éxito la empresa.

Fernández (2010) manifestó “La gestión administrativa son las funciones que como objetivo tienen llevar a cabo en planeación, organización, dirección y control” (p.4).

Se utilizan los términos de la administración para hacer referencia a la evolución de los procesos para realizar las funciones esenciales. Mediante ello se identificó 4 dimensiones, las cuales son:

a) Planeación

Fernández (2010) afirmó “La planificación compromete manifestar los objetivos que busca la organización, analizar los cursos de acción necesarios para alcanzarlos y establecer los recursos organizativos a sus miembros” (p.4).

Para Fernández, la planeación es la clave para organizar las funciones y asignarlos a los trabajadores.

b) Organización

Fernández (2010) mencionó “Una organización es un grupo de individuos que actúa de manera sincronizada y organizada para lograr un objetivo” (p. 366).

Por lo tanto, para Fernández, el trabajo en equipo es fundamental para poder lograr llevar la empresa al éxito.

c) Dirección

Fernández (2010) mencionó:

En el pasado, la dirección se identificada con el uso del poder y la aplicación de premios y penalizaciones en el logro de los objetivos. Hoy en día, ya no se trata de tan sólo de supervisar a los empleados para que ejecuten eficientemente el trabajo asignado, sino de movilizarlos para que contribuyan con sus ideas para lograr los puntos planteados por la compañía. (p. 5)

Con esto quiere decir que, para Fernández, la dirección está basado en la orientación de los trabajadores, comunicar los objetivos e incentivarlos para que alcancen obtener un rendimiento superior.

d) Control

Fernández (2010) mencionó “Es un procesamiento dirigidos por las actividades o funciones de los colaboradores para alcanzar las metas de la organización” (p. 752).

De acuerdo con el autor, el trabajo del equipo se ejecuta correctamente, para tomar las medidas necesarias para un buen funcionamiento en la empresa.

1.3.2. Variable 2: Calidad de servicio

Parasumaran, Zeithaml y Berry (1988) indicaron “calidad es un enfoque organizacional que se orienta a la satisfacción de cliente y como una estrategia fundamentada a lograr ventajas competitivas. Por otro lado, la ventaja competitiva se logra enfocando los esfuerzos de la organización a las necesidades existentes de los compradores” (p.82).

A su vez, como resultado consideran que lo apropiado es recapitular los diez fundamentos básicos en cinco dimensiones, debido que se halló una alta multitud entre alguno de ellos. Escala de medición SERVQUAL.

Elementos tangibles

Aquellas conexiones, instalaciones o infraestructuras físicas montadas en cada organización, aparatos tecnológicos o equipos, colaboradores, y herramientas importantes para la comunicación. Dichos elementos se centran a todo aquel elemento de naturaleza física con la que una organización da su servicio, donde sus componentes son los siguientes: (p.77).

Es considerada como estructura física de los negocios, conjunto, trabajador e instrumentos de comunicación. Es decir, originan referencia a los elementos de naturaleza física de la empresa, por esos sus indicadores son:

Equipos: Son empleados por una empresa en su servicio, teniendo en cuenta que la apariencia y la modernidad del servicio son tomados por los clientes.

Instalaciones: las instalaciones son la estructura física de una organización, si tiene un buen diseño interior y exterior para que resulte atractiva el servicio.

Apariencias: La apariencia en una empresa es importante, debido que el personal debe contar con presencia en su atención al cliente.

Elemento para comunicar: Se refiere a todos los instrumentos y elementos que utiliza una organización con el fin de transmitir una buena información al cliente

b) Fiabilidad

Es la probabilidad de los servicios brindados se realicen adecuadamente, a fin de que los clientes tengan confianza en la empresa respecto a su servicio, sus indicadores son: (p.77).

Resolución de problemas: Refiere a la rapidez para solucionar los problemas identificados del servicio.

Protocolos de los servicios: Indica que los procesos establecidos por la empresa deben llevar determinadamente las funciones del servicio.

Efectividad: Refiere al cumplimiento con todo lo que el cliente requiere para alcanzar la satisfacción.

Eficiencia: Hace referencia al trabajo óptimo de los colaboradores para alcanzar las metas determinadas del servicio.

c) Capacidad de respuesta

La comprensión y gentileza de cada colaborador con el fin de brindar un servicio apropiado. La capacidad de respuesta fundamental para afianzar lazos con el cliente, determinando su vuelta (p.77).

Es importante conocer si los trabajadores están brindando un servicio adecuado, en otras palabras, la información brindada y la atención al cliente con el fin de determinar si la organización está preparada para una respuesta inmediata sin perder la calidad, líneas abajo los siguientes indicadores:

Información: Refiere a la transmisión de toda comunicación de los colaboradores entorno a los usuarios.

Tiempo óptimo de atención: Se refiere al control de tiempos, el correcto uso de los recursos para una atención rápida y efectiva con el único fin de que el cliente resulte satisfecho.

Colaboración: Es la disposición del trabajador para alcanzar brindar un servicio apropiado.

Atención: Se entiende por la información brindada que facilitan los trabajadores al cliente.

d) Seguridad

El colaborador de la empresa debe tener como principal conocimiento cuales son los productos y los servicios que la empresa brinda. De esa manera, ser capaz de resolver cualquier inquietud y sobre todo inspirar confianza al momento de la atención, de ahí los indicadores sean los siguientes: (p.77).

Confianza en el colaborador: Indica que todo trabajador se desempeña para operar eficazmente, de esta manera el cliente tenga la confianza con el servicio.

Seguridad de los servicios: Indica si el cliente tiene la seguridad con la operación que la empresa está facilitando.

Amabilidad de los trabajadores: Indica a la cortesía que brindan los trabajadores en el servicio.

Apoyo: Los trabajadores están capacitados para colaborar a los clientes.

e) Empatía

El autor mencionó que la empatía no es más que la habilidad de cada colaborador de la empresa para entender y ponerse en el lugar del cliente, de tal manera que podamos satisfacer sus necesidades con el servicio idóneo para satisfacer su necesidad. Así mismo, los empleados en la organización deben brindar facilidad de comunicación, gustos y necesidades, además que, es importante brindar un trato único (p.78).

Entender al comprador: capacidad que posee los colaboradores para comprender al cliente. Por otra parte, conocer sus necesidades para satisfacerlo con la calidad del servicio.

Intereses: Se refiere, especialmente al compromiso por parte de los colaboradores, si muestran vocación de servicio por tratar de superar las expectativas del cliente.

Individualización: Se refiere, si cada miembro de la organización tiene el interés y capacidad de entender que cada cliente es diferente al otro y por ello se requiere una atención personalizada.

Horario: Hace referencia a los tiempos de atención dada por organización, si se coloca a la demanda de los clientes en los horarios clave.

Modelo de la calidad de Grönroos - Gummesson

Grönroos (1994) indicó “El modelo de 4Q Gummesson fue creado en 1987 y fue basado en que todo el mundo contribuye a la calidad y que existe una serie de fuentes diferentes de la calidad de una empresa” (p.28).

Grönroos (1994) manifestó “Entendida como la satisfacción de las necesidades, expectativas, percepciones y la imagen del cliente, las cuales son el resultado de las dimensiones de la calidad propuesta” (p.28).

Por lo tanto, este modelo describe cómo se crea la calidad combinando los enfoques incremento seis dimensiones para la valoración de la calidad de servicio y son las siguientes:

a) La calidad técnica:

La calidad técnica es el cumplimiento de lo que el cliente obtiene (p.28).

b) La calidad funcional:

La calidad funcional menciona como es brindado el servicio, es decir como la persona percibe que es atendida (p.28).

c) La Calidad del diseño:

Es el proceso al cual se rige para llegar a la transformación de un servicio, esto afecta directamente a la calidad técnica, igualmente la calidad funcional (p.28).

d) La Calidad de producción:

La calidad de una organización es necesario e importante para llevar con éxito la transformación del producto. Por lo tanto, la calidad técnica influye directamente con la calidad funcional (p.29).

e) La Calidad de entrega:

Está referido a la calidad percibida desde que los colaboradores brindan el servicio al cliente. De manera que, la calidad funcional influye más que en la calidad técnica (p.29).

La Calidad de las relaciones:

Respecto a la calidad de las relaciones es importante la percepción que tengan los clientes los colaboradores de la empresa (p.29).

Garvín (1984) manifestó “La calidad es importante y fundamental para lograr que el cliente se sienta favorecido y comprendido de manera que el proceso a seguir para mejorar la calidad se pueda aplicar sin ningún inconveniente en la empresa” (p.50).

Se identificó un número de elementos relacionados a la calidad, que resultan útiles como punto para el estudio y la planificación estratégica, estos son:

a) Desempeño:

Se refiere a las características operativas del producto asociados a atributos ponderables (p.50).

a) Característicos:

Se refiere que son aspectos que añaden a las actividades, que elaboran a dar adicción en el movimiento básico del servicio (p.50).

b) Fiabilidad:

Según el autor es una propiedad única del producto y es fácil moverse sin fallar o afectar por un preciso plazo determinado (p.50).

c) Conformidad al diseño:

Según el autor es el cumplimiento de la diferenciación creada y proyecta para un producto, en otras palabras, el tamaño en que su bien o producto, el flujo de producción, su estructura se alinea a los parámetros establecidos (p.50).

d) Durabilidad:

Habla del tiempo, de la vida útil de un producto o la durabilidad propia cualquier artículo (p.50).

e) Calidad de servicio:

Se refiere a la celeridad, el costo, la emulación, la capacidad de modificar un producto cuando este se deteriore, y la cortesía de los colaboradores del departamento técnico (p.50).

f) Estética:

Esta dimensión referente que indica las formas como el producto es percibida por el tacto, gusto, etc (p.50).

g) Calidad percibida:

Es la percepción que se genera en los usuarios al consumir un bien o servicio, como secuela de un buen marketing, el lanzamiento de atractivas promociones, aclaración de otros consumidores y las experiencias generadas (p.50).

1.4 Formulación del problema

1.4.1 Problema general:

¿Qué vínculo hay gestión administrativa y calidad de servicio en los trabajadores revista NB, Santa Anita en el 2018?

1.4.2 Problemas Específicos

¿Cuál es la alineación planeación y calidad de servicio en los trabajadores de revista NBE, Santa Anita en el 2018?

¿Cuál es la alineación organización y calidad de servicio en los trabajadores de la revista NBE, en el 2018?

¿Cuál es la alineación dirección y calidad de servicio en los trabajadores de la revista NBE, en el 2018?

¿Cuál es la alineación control y calidad de servicio en los trabajadores de la revista NBE, en el 2018?

1.5 Justificación del Estudio

1.5.1 Justificación teórica

El estudio se realizó con la única finalidad contribuir al conocimiento, enfrentando los textos de muchos autores concedores como Chiavenato (2014) en la Gestión Administrativa y Calidad de Servicio a Parasumaran, Zeithaml y Berry (1988) las cuales permitió utilizar sus conocimientos. La investigación busca mostrar la realidad problemática para desarrollar las soluciones.

1.5.2 Justificación práctica

Los resultados obtenidos en este proyecto permitieron conocer la existencia de un problema dentro de la empresa en relanzamiento, además, ayudaré a determinar cómo la gestión administrativa impacta directamente y de forma representativa en el servicio de calidad. Es por ello que se buscó establecer un vínculo entre las variables estudiadas.

1.5.3 Justificación Metodológica

Para la elaboración se recurrió al uso de la técnica encuesta, permitiéndonos entender y detectar puntos de mejora con la información recopilada y el apoyo que se hará sobre el tema tocado. Instrumento aplicado para recoger los datos, fue el cuestionario, el cual se centró en los trabajadores de la Revista NBE, conformado por treinta interrogantes, encaminadas al tema de estudio. Una vez que se obtuvo los productos del formulario, fueron gestionadas a través del programa SPSS que midió el posicionamiento de marca que tiene la empresa con sus trabajadores. Esto es un gran aporte ya que el instrumento de medición validado que se empleó puede ser objeto de estudio para futuras investigaciones que se realicen.

1.5.3 Justificación social

El estudio del problema tendrá aspectos positivos, debido a que se busca solucionar los problemas actuales que servirá como antecedentes para la sociedad. El estudio propone aplicar nuevas estrategias en la Revista NBE a fin de que logren los objetivos.

1.6 Hipótesis

Pérez (2014) mencionó: es una preposición conjetural y comprobable que se enuncia para responder tentativamente el planeamiento de un problema de estudio no resuelto. En síntesis, la conjetura o supuesto que anuncia una posible solución a un problema y que normalmente denota la posible relación entre dos o más variables (p.145).

1.6.1 Hipótesis General

Encontramos una conexión entre ambas variables Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en los trabajadores revista NBE, Santa Anita en el 2018”

1.6.2 Hipótesis Específicos

Existe vínculo planeación y calidad de servicio en los trabajadores de la revista NBE, en el 2018

Existe vínculo organización y calidad de servicio en los trabajadores revista NBE, en el 2018

Existe vínculo dirección y calidad de servicio en trabajadores revista NBE, el 2018

Existe un vínculo control y calidad de servicio en trabajadores revista NBE, el 2018

1.7. Formulación de Objetivos

1.7.1 Objetivo general

Confirmar si hay nexo gestión administrativa y calidad de servicio en los trabajadores de la revista NBE, Santa Anita en el 2018

1.7.2 Objetivos específicos

Identificar el vínculo Planeación y Calidad de servicio en trabajadores revista NBE, Santa Anita en el 2018

Identificar el vínculo organización y calidad de servicio en los trabajadores revista NBE, en el 2018

Identificar el nexo dirección y calidad de servicio en los trabajadores revista NBE, en el 2018

Identificar el vínculo control y calidad de servicio en trabajadores revista NBE, 2018

II. MÉTODO

2.1 Tipo, Nivel y diseño de la Investigación

2.1.1 Enfoque: Cuantitativo

Para Hernández (2014) donde afirmó “Al transcurso de la historia han resaltado muchas corrientes de pensamientos así mismo muchos marcos interpretativos, como el realismo y el constructivismo, que han surgido diferentes rutas en la obtención del saber para el ser humano” (p.54).

El enfoque que se utilizó fue cuantitativo, ya que la investigación tiene como fin analizar los datos a fin de responder dudas existentes en este trabajo y verificar la hipótesis.

Nivel: Descriptivo-correlacional

Carrasco (2013) mencionó “La investigación correlacional que tienen por finalidad, el analizar y estudiar los hechos o fenómenos pertenecientes a la realidad de las variables en estudio para así dar a conocer el grado de influencia o ausencia entre las mismas” (p.73).

El nivel descriptivo que se utilizó fue correlacional, donde se permite aceptar la situación actual y comunicar por medio de la descripción de la gestión administrativa y la calidad del servicio en la Revista NBE.

Diseño: No experimental

Hernández (2010) indicó:

“implica trabajos que se efectúa sin ser manipulada por las variables. Es decir, consiste en realizar pruebas en la cual no exista cambios premeditados sobre las variables independientes para observar algún tipo de modificación sobre variables que se pretende estudiar, realizando una investigación no experimental, en síntesis, un estudio de los fenómenos tal como se dan”. (p.149)

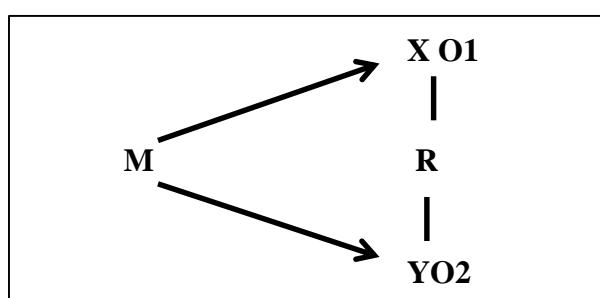
Por otro lado, teniendo en consideración, el estudio que se realizó en este trabajo de tesis fue de diseño no experimental, no manipulando los puntos a estudiar, para posteriormente ser observadas como se dan en su ambiente natural y analizarlas.

Tipo: Aplicada

Rodríguez (2005) indicó “La investigación es aplicada para los problemas concretos, en circunstancias y características concretas. De forma que el trabajo de estudio se centre a una utilización inmediata” (p.23).

La investigación fue de tipo aplicada, debido que estuvo dirigido a solucionar los problemas y confrontar las teorías de Chiavenato para describir ambas variables.

El diagrama que representa el diseño de investigación es el siguiente:



Dónde:

- M** → Muestra
- X** → Gestión Administrativa
- R** → Correlación
- Y** → Servicio de Calidad

Corte transversal

Según el autor Hernández (2010) en su trabajo de investigación afirmó que “Los diseños transaccionales también denominados “transversales” son aquellos estudios que recogen los datos en un determinado periodo” (p.154).

El diseño que se aplicó en este trabajo de tesis fue de corte transversal, por lo que los datos fueron recogidos para nuestro trabajo serán en un determinado periodo 2018.

2.2. Operacionalización de las variables

2.2.1 Variables

Por otro lado, tenemos a los autores como Hernández, Méndez, Cuevas y Mendoza (2017) indicaron que:

“Variable es una propiedad o característica de fenómenos, entidades físicas, hechos, personas u otros seres vivos que pueden cambiar y cuyo cambio es susceptible de medirse u observarse” (p.82).

Tenemos a el autor Hernández (2014) afirmó que “Es una propiedad que puede cambiar y cuyo cambio es susceptible a medirse” (p.216).

El trabajo está compuesto por dos variables y sus dimensiones que las componen.

Variable 1: Gestión Administrativa

Chiavenato (2014) afirmó: “gestión administrativa está compuesta por la planeación, organización, dirección y control siendo funciones fundamentales que debe aplicar el encargado, siendo los cuatro elementos que lo conforman” (p.123).

Variable 2: Calidad de Servicio

Gélvez (2010) mencionó “calidad de los servicios es lo que se distingue entre lo que siente el comprador por tener un contacto con el producto y lo que real anhela, esto es una diferencia entre lo que anhela el comprador y su expectativa de lo que necesita” (p.125).

Teniendo en cuenta lo antes mencionado procederemos a conceptualizar y dimensionar Gestion Administrativa y Calidad de Servicio.

Definición operacional:

Dimensión:

El autor Gómez (2009) indicó que “es aquel componente integrante de una variable completa, que resulta de su análisis o descomposición de esta misma” (p.58).

El autor menciona que una dimensión es aquel elemento que integra una variable y que es el resultado de su descomposición (Gómez, 2009, p.58).

Indicador:

El autor Gómez (2009) indicó que “el indicador es un indicio, una señal o una unidad de medida que permite estudiar o cuantificar una variable o sus dimensiones que se pretende investigar” (p.59).

Gómez menciona que un indicador es una señal o unidad de medición que permitirá estudiar o cuantificar una variable para realizar su posterior estudio (Gómez, 2009, p.58).

TABLA N° 01: Operacionalización Gestión Administrativa

<i>Variable</i>	<i>Definición conceptual</i>	<i>Definición operacional</i>	<i>Dimensión</i>	<i>Indicadores</i>	<i>N° ítem</i>	<i>Escala de medición</i>
Gestión Administrativa	Con base lo expuesto por Chiavenato (2014), e logró identificar que la gestión administrativa se entiende como las funciones de la administración (p.123).	Se midió por medio de treinta ítems donde se observa: a) la planeación, b) la organización c) la dirección y d) el control. Todos medidos con la técnica de encuestas y del instrumento utilizado fue el cuestionario.	Planeación	Política		Escala de Likert: (1) nunca, (2) casi nunca, (3) a veces (4) casi siempre, (5) siempre
				Organizacional	1	
				Directriz	2	
				Meta	3-4	
				Programa	5	
				Procedimiento	6	
				Método	7	
			Norma	8-9		
			Organización	Organización global	10-11	
				Organización departamental	12-13	
				Organización por tarea y operación	14-15	
				Dirección global	16-17	
				Dirección departamental	18-19	
				Dirección de tareas	20-21	
			Control	Establecimiento estándar	22-24	
				Desempeño	25	
				Comparación	26-27	
				estándar	28	
					29-30	

TABLA N° 02: Operacionalización Calidad de Servicio

<i>Variable</i>	<i>Definición conceptual</i>	<i>Definición operacional</i>	<i>Dimensión</i>	<i>Indicadores</i>	<i>N° ítem</i>	<i>Escala de medición</i>
Calidad de Servicio	Con base lo expuesto por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985), se consiguió entender que la calidad de los servicios es un efecto de la distinción entre lo que percibe el cliente al estar en contacto con un servicio y lo que en realidad necesita de ese servicio.	Se determinó a través de un cuestionario de 30 preguntas en el que se evaluó la percepción de los trabajadores antes las: a) elementos tangibles b) fiabilidad c) capacidad de respuesta, d) seguridad e) empatía. Estas dimensiones se identificaron a través de la técnica de encuestas y del instrumento utilizado fue el cuestionario.	Elementos tangibles	Equipos	1	Escala de Likert: (1) nunca, (2) casi nunca, (3) a veces (4) casi siempre, (5) siempre
				Instalaciones	2	
				Apariencias	3	
				Elemento para comunicar	4	
			Fiabilidad	Resolución de problemas	5-6	
				Protocolos de los servicios	7	
				Efectividad	8	
			Capacidad de respuesta	Eficiencia	9	
				Información	10-11	
				Tiempo de atención	12-13	
			Seguridad	Colaboración	14	
				Atención	15	
				Confianza en el trabajador	16-17	
				Seguridad de los servicios	18-19	
				Amabilidad de los trabajadores	20	
			Empatía	Apoyo	21	
				Atención personalizada	22-23	
				Comprender al cliente	24-25	
				Intereses	26-27	
				Individualización	28-29	
				Horarios	30	

2.3. Población y muestra

2.3.1 Población

El autor Hernández (2014) manifestó en su libro que “el objeto poblacional es aquel conglomerado de todos los casos que coinciden con un número de aspectos para su estudio” (p.130).

Para Hernández la población es aquel conjunto de personas que coinciden para su posterior estudio (Hernández, 2014, p.130).

Al grupo de estudio que se consideró en la investigación estuvo conformada por 30 trabajadores laborando en la Revista NBE. Por lo tanto, se procedió a ser a los colaboradores de ambos sexos de la empresa.

2.3.2 Censo

Sabino (2002) manifestó “la aplicación del censo se fundamenta que recoge la información sobre el total de los involucrados en la deficiencia de estudio a desarrollarse” (p.71).

Criterio de inclusión

Este estudio se optó el objeto poblacional a encuestar a los integrantes de ambos sexos de la organización.

Criterio de exclusión

Como criterio de exclusión de la presente investigación no se consideró a clientes o personas que no integrante a la revista.

En este trabajo de tesis se aplicó el Censo, se puede deducir que la muestra es interpretada por una población que se identifica con el objetivo de brindar la investigación siempre que la población supere los 100 casos de estudio. De tal manera que el estudio cuente con la cantidad necesaria de individuos que conformen la población, siendo este mismo menor a 100, por lo tanto, se decidió aplicar el censo. En definitiva, se evaluó a toda la población, compuesta por 30 colaboradores de la Revista NBE.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Valderrama (2015) afirmó:

Recogimiento de datos es una de muchas técnicas que se emplean en una investigación por otro lado hay diferentes maneras de conseguir las y estas son: las fuentes primarias, la percepción donde apoyarán en el registro, válido y confiable todo esto a través de dimensiones e indicadores que están plasmados. Las Encuestas; son los instrumentos para el estudio. Las Fuentes secundarias; son las bibliotecas, trabajo de tesis, fichajes como antecedentes estadísticos que nos ayudara en la elaboración de nuestro trabajo de estudio. Hemerotecas: revistas, diarios, periódicos. (p.194)

Técnica

Sabino (2002) manifestó “La técnica de la encuesta se centra en pedir aquella información idónea a un grupo representativo acerca de un problema de investigación a realizarse, para posteriormente ser analizados y una síntesis final” (p.71).

Según el autor para recoger los datos se aplicó la encuesta y como instrumento el cuestionario, técnica puede ser empleada masivamente y no requerir del personal especializado para su aplicación; por ello siendo, el método sumario o escala psicométrica de 5 categorías.

Instrumentos

El autor Hernández (2014) mencionó “Los instrumentos son el recurso que se utiliza para registrar la información que se tiene para su posterior estudio” (p.200).

Dicho con palabras del autor, el instrumento que se utilizó en este trabajo de tesis fue de medición, siendo estas preguntas en afirmaciones o negaciones.

Hernández (2014) mencionó “Likert es un grupo de interrogantes presentados en afirmaciones o juicios para tratar de evaluar las reacciones de los sujetos que se pretende estudiar y están pueden ser en 3, 5 o 7 categorías” (p. 245).

La medición en nuestro trabajo de investigación, se empleó el estilo Likert.

1	2	3	4	5
<i>Nunca</i>	<i>Casi nunca</i>	<i>A veces</i>	<i>Casi siempre</i>	<i>Siempre</i>

2.4. Validación del Instrumento

Validez

Hernández (2014) manifestó “validación de los instrumentos se menciona a aquel grado en que el instrumento mide realmente a la variable que pretende medir” (p. 200).

La validación de instrumento para el recojo de los datos requeridos, se ejecutó por medio del juicio de 2 docentes conocedores del tema que se investigó siendo estos: un docente metodólogo y un docente temático, de la UCV-Filial Lima-Este.

Tabla N°3 Validación de juicio de expertos: Variable 1 – Variable 2

Nº	EXPERTOS CONOCEDORES	ASIGNACION
EXPERTO NUMERO°1	MG. SUASNABAR UGARTE, ALFREDO	Aplicable
EXPERTO NUMERO N°2	MG. VÁSQUEZ RAMIREZ MARY	Aplicable

Tabla N°4 Validación Gestión administrativa

Máximo	4	$V = \frac{\bar{x} - l}{k}$	$V = V$ de Aiken
Mínimo	1		\bar{x} = Promedio de calificación de jueces
K	3		k = Rango de calificaciones (Maximo-Minimo) l = Calificación más baja posible

Pertinencia: la interrogante corresponde al concepto teórico perteneciente al trabajo de estudio.

Relevancia: ítem idóneo para representar al componente o dimensión.

Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Con valores de V Aiken como $V = 0.70$ o más son adecuados (Charter, 2003).

		<i>J1</i>	<i>J2</i>	<i>Media</i>	<i>DE</i>	<i>V Aiken</i>	<i>Interpretación de la V</i>
ÍTEM 1	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
ÍTEM 2	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
ÍTEM 3	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
ÍTEM 4	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
ÍTEM 5	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
ÍTEM 6	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
ÍTEM 7	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
ÍTEM 8	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
ÍTEM 9	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
ÍTEM 10	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
ÍTEM 11	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
ÍTEM 12	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
ÍTEM 13	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido

	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
ÍTEM 14	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
ÍTEM 15	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
ÍTEM 16	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
ÍTEM 17	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
ÍTEM 18	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
ÍTEM 19	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
ÍTEM 20	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
ÍTEM 21	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
ÍTEM 22	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
ÍTEM 23	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
ÍTEM 24	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
ÍTEM 25	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
ÍTEM 26	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
ÍTEM 27	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido

	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
ÍTEM 28	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
ÍTEM 29	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
ÍTEM 30	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido

Los instrumentos pertenecientes a la Gestión Administrativa son válidos, puesto que el producto final fue mayor a 0.7

Tabla N° 5 Validación Calidad de Servicio

Resultados de la validación a través de expertos, con respecto a la variable Calidad de servicio.

Máximo	4
Mínimo	1
K	3

$$V = \frac{\bar{x} - l}{k}$$

V = V de Aiken

\bar{x} = Promedio de calificación de jueces

k = Rango de calificaciones (Maximo-Minimo)

l = calificación más baja posible

Pertinencia: interrogante corresponde al concepto teórico perteneciente al trabajo de estudio.

Relevancia: ítem idóneo para representar al componente o dimensión

Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Con valores de V Aiken como V= 0.70 o más son adecuados (Charter, 2003).

		<i>J1</i>	<i>J2</i>	<i>Media</i>	<i>DE</i>	<i>V Aiken</i>	<i>Interpretación de la V</i>
ÍTEM 1	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
ÍTEM 2	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
ÍTEM 3	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido

ÍTEM 4	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
ÍTEM 5	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
ÍTEM 6	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
ÍTEM 7	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
ÍTEM 8	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
ÍTEM 9	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
ÍTEM 10	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
ÍTEM 11	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
ÍTEM 12	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
ÍTEM 13	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
ÍTEM 14	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
ÍTEM 15	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
ÍTEM 16	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
ÍTEM 17	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido

ÍTEM 18	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
ÍTEM 19	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
ÍTEM 20	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
ÍTEM 21	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
ÍTEM 22	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
ÍTEM 23	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
ÍTEM 24	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
ÍTEM 25	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
ÍTEM 26	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
ÍTEM 27	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
ÍTEM 28	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
ÍTEM 29	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
ÍTEM 30	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido

Los instrumentos pertenecientes a la Calidad de Servicio son válidos, puesto que el producto final fue mayor a 0.7

Confiabilidad

Hernández (2014) mencionó “La Confiabilidad de un trabajo de estudio es el grado en que un instrumento produce resultados consistentes y verdaderos; es aquel grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produzca el mismo resultado” (p.298).

El autor mencionó que la confiabilidad es el grado que un instrumento produce los mismos resultados, donde se aplica repetitivamente en un trabajo de investigación.

$$\alpha = \frac{k}{k - 1} * \left(\frac{1 - \sum S_i^2}{S_i^2} \right)$$

Donde:

S^2_1 = Varianza de los puntajes totales

S^2_1 = Varianza del Ítem

K = Número de Ítems

1 = Coeficiente

Coeficiente de Alfa de Cronbach

Según el autor Hernández (2014) en su libro que el alfa “método más aplicado y el más sencillo para saber si una prueba de medición es confiable, por otro lado, esta técnica se usa con instrumentos de escala, es decir instrumentos que miden conceptos mediante varias preguntas” (p.298).

Tabla N.º 6 Fiabilidad de Gestión administrativa

		<i>Fiabilidad</i>
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach	Números de elementos
,790	,799	30

Mediante el estadístico SPSS número 23 gestión administrativa obtuvo 0,799, por ende, aceptable.

Tabla N° 7 Fiabilidad Calidad de servicio

Alfa de Cronbach	Fiabilidad Alfa de Cronbach	N de elementos
,805	,816	30

Mediante el paquete estadístico SPSS de la calidad de servicio con 0,805 en el cuestionario, por ende, es aceptable.

2.5 Métodos de análisis de datos

Tuvo como objetivo comprobar la hipótesis, se utilizó datos estadísticos como: análisis de hipótesis, tablas cruzadas y recolección de datos para Gestión Administrativa y Calidad de Servicio. Además, la recolección de Pearson o rho de Spearman que permitió conocer el grado de correlación.

Asimismo, se empleó el SPSS versión veintitrés; programa donde se procesaron los datos obtenidos de la encuesta para estudiar los productos cuantitativos con porcentajes que indicarán el vínculo del trabajo de estudio.

2.6 Aspectos Éticos

Los productos resultantes son veraces, así mismo se trabajó respetando los trabajos utilizados, haciendo el uso adecuado de las normas internacionales APA y citas aportadas por autores que ayudaron a mantener una idea clara del tema y las variables correspondientes. Se procederá el Turnitin cuyo valor máximo es de 25 %.

III. RESULTADOS

Análisis e interpretación de datos

TABLA N.º 8 Análisis Gestión Administrativa * Calidad de Servicio

GESTIÓN ADMINISTRATIVA	CALIDAD DE SERVICIO			Total	Rho de Spearman
	Regular	Buena	Muy buena		
Regular	3,3%	1,7%	0,0%	5%	Rho=0.886 Sig. (bilateral) =0.000
Buena	1,7%	66,7%	1,7%	70%	
Muy buena	0,0%	1,7%	23,3%	25%	
TOTAL	5%	70%	25,0%	100%	

Interpretación

Dado los productos mostrados en la Tabla N.º 6, se afirma que la variable Gestión Administrativa es considerada buena con 70%, por lo cual se refiere que todos los procesos que son componentes de la primera variable que fueron aplicados efectivamente en la Revista NBE. También, se evidencia que la Calidad de servicio es catalogada como buena en un 70%, por lo tanto, se está administrando adecuadamente los elementos que componen la primera variable.

Por otro lado, el objeto principal del trabajo de estudio fue identificar el vínculo Gestión administrativa y Calidad de servicio Revista NBE Distrito de Santa Anita, año 2018; observando los productos mostrados podemos ver que cuando la gestión administrativa es buena, la calidad de servicio también es buena 66,7%. También, cuando la Gestión administrativa es muy buena, la calidad de servicio es buena 25,0% producto de los encuestados.

Así mismo, se tiene la hipótesis central que existe un vínculo gestión administrativa y calidad de servicio Revista NBE, Santa Anita, año 2018; esta misma que es ratificada, mediante el estadístico Spearman que evidencia correlación de 0,886, este mismo con sig. Bilateral de 0,000, por otro lado este resultado siendo menor a <0.05 , resultado que muestra que se rechaza la hipótesis nula, por ende aceptando la alterna, afirmando la existencia de un vínculo. Numéricos de porcentaje un 88 %

Dimensión 1 Planeación

TABLA N.º 9 Distribución De Frecuencias Planeación y Calidad de Servicio

PLANEACIÓN	CALIDAD DE SERVICIO			Total	Rho de Spearman
	Regular	Buena	Muy buena		
Regular	0,0%	6,7%	0,0%	11,7%	Rho=0.489
Buena	0,0%	63,3%	21,7%	85%	Sig.
Muy buena	5%	0,0%	3,3%	3,3%	(bilateral)
TOTAL	5%	70%	25%	100%	=0.000

Interpretación

Se tiene a la Planeación como un componente variable Gestión Administrativa, donde el 85% de los trabajadores encuestados de la Revista NBE consideran a la planeación como buena, seguido de un 3,3% que considera que es muy buena y un 11,7% que lo cataloga que es regular, por lo que, en síntesis, la revista ha plasmado y aplicado de manera adecuada los aspectos antes mencionados para su mejora.

El objeto específico del trabajo de estudio fue identificar el vínculo planeación y la calidad de servicio Revista NBE; dado los resultados la tabla nos muestra que cuando la planeación se concentra en un 85% como buena, la calidad de servicio es buena al 63,3%, muy buena al 21,7% y regular al 0,0% de los colaboradores consultados.

En cuanto a los productos resultantes del trabajo de estudio, se mencionó como supuesto que hay vinculo planeación y calidad de servicio. supuesto probado con Spearman Rho= 0,489 con significancia de 0,00 inferior a < 0.05 se acepta el supuesto alterno, afirmando vinculo

Dimensión 2 Organización

TABLA N.º 10 Distribución De Frecuencias Organización* Calidad de Servicio

ORGANIZACIÓN	CALIDAD DE SERVICIO			Total	Rho de Spearman
	Regular	Buena	Muy buena		
Regular	5%	15%	0,0%	20%	Rho=0.604 Sig. (bilateral) =0.001
Buena	0,0%	55%	15%	70%	
Muy buena	0,0%	0,0%	10%	10%	
TOTAL	5%	73%	4%	100%	

Interpretación

Organización es un componente de la Gestión Administrativa, el 70% de los encuestados de la Revista NBE cataloga como buena, seguido de un 10% que cataloga a la organización como buena y 20% como regular, significa que la revista ha aplicado eficazmente tácticas de organización global, con miras a la mejora de la organización.

Tomando como objeto de estudio que fue hallar vínculo Organización y calidad de servicio en los trabajadores Revista NBE donde se observa en la TABLA donde el 70% lo catalogo como buena, por ello la calidad de servicio es buena en un 55%, muy buena 15% y regular 0,0% para los encuestados. Este resultado demuestra que la primera dimensión 2 tiene cierto nivel de correlación con la variable 2.

Así mismo se destacó como presunción existe vínculo organización y calidad de servicio, productos corroborados con estadístico Spearman = 0,604 con significancia de =0.001 inferior a 0.05, productos resultantes para anunciar el vínculo.

Dimensión 3 Dirección

TABLA N. ° 11 Distribución De Frecuencias Dirección* Calidad de Servicio

DIRECCIÓN	CALIDAD DE SERVICIO			Total	Rho de Spearman
	Muy buena	Buena	Regular		
Muy buena	17,3%	17,5%	0,0%	34,8%	Rho=0.419 Sig. (bilateral) =0.000
Buena	2,9%	57,1%	8,5%	65,6%	
TOTAL	20,2%	74,6%	8,5%	100%	

Interpretación

Tomando cuenta a la dirección como componente de gestión administrativa, el 80% de colaboradores de la Revista NBE mencionan que la dirección es buena, 20,0% regular, lo que significa que la organización se esfuerza por contar con los colaboradores capacitados para dirigir la dirección, dirección global y dirección de las tareas de los trabajadores.

El objeto específico del trabajo fue identificar el nexo dirección y calidad de servicio Revista NBE en el año 2018; la TABLA N° 9, demuestra que cuando la dirección se concentra en un 80,0% buena, la calidad de servicio es buena al 55,0%, muy buena en 25,0% y regular 0,0% productos obtenidos por medio del estudio. Estos productos demuestran que la primera dimensión tiene cierto nivel de correlación con la variable 2.

Así mismo, se mencionó como hipótesis general que hay vínculo dirección y calidad de servicio. Confirmada con el estadístico Spearman de = 0,419 con significancia de = 0.001 siendo menor < 0.05

Dimensión 4 Control

TABLA N.º 12 Distribución De Frecuencias Control*Calidad de Servicio

CONTROL	CALIDAD DE SERVICIO			Total	Rho de Spearman
	Regular	Buena	Muy buena		
Regular	5%	10%	0,0%	15,0%	Rho=0.550 Sig. (bilateral) =0.000
Buena	0,0%	60,0%	18,3%	74,0%	
Muy buena	0,0%	0,0%	6,7%	13,0%	
TOTAL	5,0%	70,0%	25,0%	100%	

Interpretación

Control componente de gestión administrativa, 71,5% de los colaboradores de la Revista NBE consideran que el control es bueno, el 17,1% considera que dirección es regular y el 11,4% considera buena, lo que significa que, la organización se esfuerza por contar personas idóneas

El objeto definido fue identificar vínculo control y la calidad de servicio colaboradores Revista NBE del Grupo Ilcont año 2018; la TABLA N.º 10 cuando el control se concentra en un 71,5% buena, la calidad de servicio es buena al 54,3%, muy buena al 14,3% y regular al 2,9% con respecto a los sondeados por el estudio.

En cuando a los productos observados, se tuvo el supuesto general que hay vínculo control y calidad de servicio. Donde confirmó con el estadístico de Spearman que arrojó = 0,550 significancia de 0,000 inferior al 0.05

IV. DISCUSIÓN

La tesis tuvo como objeto identificar si existe vínculo significativo Gestión Administrativa y Calidad de servicio revista NBE Grupo Ilcont, Santa Anita en el 2018. La validez del trabajo estuvo sustentada por el nivel alto de la prueba estadística de Confiabilidad el cual fue de 0.790 del Alfa de Cronbach para Gestión Administrativa y 0.805 para Calidad de Servicio. Medición del tema de estudio han sido creados de acuerdo a las características de la Revista NBE por ello ambas han sido validadas por DOS docentes conocedores del tema de la UCV-Filial Lima Este, donde se obtuvo como producto una nota APLICABLE para Gestión Administrativa y APLICABLE para Calidad de Servicio.

Validez externa del trabajo tiene su apoyo en los fundamentos del estudio que postula para la Gestión administrativa que según en su libro la “Teoría general de la administración”. Chiavenato (2014) menciona “La planeación, seguido de la organización, la dirección y por último el control son las funciones fundamentales que deberá desarrollar el administrador, y que las cuatro constituyen el llamado proceso administrativo” (p.123). Calidad de servicio que según en su libro “Calidad total en la gestión de servicios”. Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985) mencionan “La calidad en los servicios es un efecto de la distinción entre lo que percibe el comprador al estar en contacto con un producto o servicio y lo que realmente necesita, siendo tema de discrepancia entre la percepción y la expectativa del comprador” (p.98).

Los productos resultantes reflejan que los trabajadores de la Revista NBE atribuyen a la Calidad de Servicio catalogándola de Buena en un 70%, así mismo los trabajadores dan su puntuación de muy buena y regular; puntos en cuenta por la empresa ubicada en Santa Anita.

Analizando el vínculo que tienen las variables sé que los trabajadores que catalogan que la Gestión Administrativa es considerado Buena, la Calidad de Servicio también lo es, ambas con 66,7 %. Tenemos que cuando la Gestión administrativa es Regular la Calidad de servicio también con 1,7%. Estos productos nos permiten afirmar que hay un vínculo directo entre el tema a investigar; productos obtenidos por medio del estadístico Spearman $=0.886$, Sig. (Bilateral) $=.000$; permitiendo observar el vínculo positivo entre estas dos variables. Estos resultados son idénticos al trabajo por Quispe, M. (2016) que aplico el estadístico Rho $=0.691$, Sig. (Bilateral) $=.000$; Concluyendo que hay un vínculo significativo Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio. Por otro lado, Tipian (2016), aplico Spearman de Rho $=0.500$, Sig. (Bilateral) $=.000$; en concreto las aplicaciones influirán positivamente en la Gestión

administrativa - calzado Guzmán. Basantes (2014), encuentra que la Gestión administrativa y Calidad de servicio no afecta al servicio

Productos que nos permite observar que hay un vínculo directo en el trabajo de estudio; productos que fue corroborado con el estadístico de Chi cuadrado de Pearson =8.10 con Sig. Bilateral=0.000; observándose vínculo. Quispe, M. (2016), indica que Gestión administrativa y Calidad de servicio tienen correlación de Spearman =0.691 con Sig. Bilateral de 0.000. Tipian (2016), finaliza que la Gestión administrativa y la Calidad de servicio tienen un vínculo significativo de Spearman Rho=0.500 con una Sig. Bilateral de 0.000, afirmando existencia de ambas variables.

Analizando los productos de los integrantes de la Gestión Administrativa independientemente se evidencio que la Planeación recibe 85,0% como Buena, Dirección con 80,0% como Buena, seguidamente Control con 74,0% como Buena; y por último se encuentra la dimensión Organización que tiene un 70,0 % de Buena. En definitiva, la revista NBE, deberá enriquecer Gestión Administrativa y los que integran.

Analizando a los componentes Gestión Administrativa frente Calidad de Servicio, al primer elemento que integra a la gestión administrativa, la PLANEACION, los colaboradores consideran que cuando la planeación se halla en un 85,0% es buena, la calidad de servicio es buena al 63,3%, muy buena al 21,7% y regular al 0,0%, mostrando un vínculo existente entre la Planeación y la Calidad de Servicio; todo mediante la aplicación del estadístico Spearman =0.489, Sig.(Bilateral) =0.000. Comparando estos productos de correlación con los de Quispe, M. (2016), mostrando que la Planeación con la aplicación del estadístico Rho=0.530, Sig. (Bilateral) =.000, teniendo como resultado final la existencia de un vínculo Planeación y la Calidad de Servicio.

Por otro lado, Tipian (2016), muestra que la Planeación con la aplicación del estadístico de Spearman =0.353, Sig. (Bilateral) =.000; evidenciando un vínculo significativo entre Planeación y la Calidad de Servicio. En síntesis, observó Planeación está vinculada con Calidad de Servicio, criterios se deberán ser tomada con mucha responsabilidad a fin de seguir mejorando.

Observando los productos de la Organización, los colaboradores declararon que cuando la compañía se halla en un 70,0% buena, la calidad de servicio es denominada buena en un 55,0%, muy buena al 15,0% y regular al 0,0%, evidenciando que hay un vínculo directo Organización y la Calidad de Servicio; todo ello demostrado por el estadístico Spearman = 0.604, Sig. (Bilateral) =0.001. Mismos productos comparados con los obtenidos por Quispe, M. (2016), donde Organización tiene vínculo con Calidad de Servicio, utilizando el estadístico de Spearman =0.562, Sig. (Bilateral) =.000; Quispe, M. termina resaltando que la Organización tiene un vínculo con Calidad de Servicio. Por otro lado, Tipian (2016), muestra que la Organización con el estadístico Spearman = 0.299, Sig. (Bilateral) =.000.; concluyendo que hay un vínculo significativo Organización en Calidad de Servicio. En síntesis, resalta Organización está vinculada significativamente

Con mención a Dirección los trabajadores consideran que el 80,0% como buena, la calidad de servicio es buena al 55,0%, muy buena al 25,0% y regular en un 0,0% de los trabajadores encuestados. Por lo tanto, está comprobado que hay un vínculo Dirección y la Calidad de servicio; productos validados con estadístico Spearman = 0,419, Sig. (Bilateral) =0.001, productos comparados con el trabajo hecho por Quispe, M. (2016), demostrando que Dirección tiene vínculo con la Calidad de servicio mediante estadístico Rho de Spearman = 0.583 con significancia de 0.000. Por otro lado, Tipian (2016). Sintetiza que la Dirección tiene un vínculo por medio del estadístico de Spearman Rho= 0.288, Sig. (Bilateral) =0.004, sintetizando que hay un vínculo.

4ta y última dimensión se tiene al Control, donde los trabajadores consideraron que cuando el Control se centraliza en 74,0% buena, la calidad de servicio es buena con 60,0%, muy buena al 18,3% y regular al 0,0%. Estos productos resultantes del trabajo de estudio realizado, demostraron que hay un vínculo Control y la Calidad de servicio; situación que observa mediante estadístico Spearman (correlación) de = 0.550, Sig. (Bilateral) = 0.000. Productos comparados con el trabajo realizado Quispe, M. (2016), donde el Control tiene vínculo positivo con la calidad de servicio aplicando el estadístico Spearman de = 0.561 y Sig. (Bilateral) de 0.000, productos que afirma que Control tiene un vínculo positivo con la Calidad de servicio, Ate 2017. En síntesis, se afirma que el Control se encuentra vinculada con la Calidad de servicio. Tipian (2016), demuestra que el Control aplico el estadístico de Spearman Rho= 0.210 y Sig. Bilateral de 0.039; concluye afirmando que hay un vínculo significativo.

En síntesis, observando los productos resultantes del estudio, se afirma que, si hay vínculo entre la Gestión Administrativa con sus componentes integrantes y Calidad de servicio, productos que se deben tomar en consideración por la Revista NBE, por lo que los factores como la Gestión administrativa y la Calidad de servicio son fundamentales siendo a su vez claves.

V. CONCLUSIONES

Vistos los productos resultantes del análisis realizado, se obtuvo los posteriores desenlaces:

Teniendo en cuenta el objeto general que fue “Analizar si existe un vínculo Gestión Administrativa y calidad de servicio revista NBE, temporada 2018”, observando el análisis estadístico de la hipótesis (contrastación), empleándose el estadístico Rho de Spearman teniendo como producto resultante $\rho=0,886$ y Sig. (Bilateral) $=0,00$, donde se evidencia que si hay un vínculo Gestión Administrativa y Calidad de Servicio. En síntesis, rechazo presunción nula (H_0) por definitiva se adopta la alterna (H_1).

Primera: El primer objeto específico que fue “Identificar si hay un vínculo Planeación y la Calidad de servicio en trabajadores Revista NBE, en el 2018”, por medio de la aplicación estadístico de contrastación, donde se empleó el estadístico de Rho Spearman teniendo productos finales de $\rho=0,489$ y Sig. (Bilateral) de $=0,00$, observándose claramente que si existe un vínculo Planeación y Calidad de Servicio. En síntesis, rechazo la teoría nula (H_0) posteriormente adoptando la alterna (H_1).

Segunda: Por otro lado, teniendo en cuenta al 2do objeto específico el cual fue “Identificar si hay una concordancia Organización y la Calidad de servicio trabajadores Revista NBE, año 2018, observando el estadístico de hipótesis (contrastación), se utilizó el estadístico de Rho Spearman donde se obtuvo $\rho=0,604$ y Sig. (Bilateral) $=0,00$, demostrando que hay un nexo entre Organización y la Calidad de Servicio. En síntesis, no se opta por la presunción nula y adopta alterna.

Tercera: Así mismo el 3er objeto específico que fue “Identificar si hay una concordancia Dirección y la Calidad de servicio trabajadores Revista NBE, en el 2018”, observando el estadístico de hipótesis (contrastación) Rho Spearman donde se obtuvo $\rho=0,419$ y Sig. (Bilateral) $=0,00$ observándose que hay una concordancia Dirección y Calidad de Servicio. Por síntesis, rechazó del supuesto nulo (H_0), se acepta la alterna (H_1).

Cuarta: En referencia del cuarto y último objeto específico donde se tuvo “Identificar si hay un vínculo a través del Control y la Calidad de servicio Revista NBE, año 2018”, observando el estadístico (contrastación) Rho Spearman de $=0,550$ y Sig. (Bilateral) $=0,00$ evidenciando un vínculo entre el asunto de trabajo. Por síntesis, rechazó del supuesto nulo (H_0), se acepta la alterna (H_1).

VI. RECOMENDACIONES

Vistos los productos resultantes del estudio realizado, se obtuvo las siguientes recomendaciones:

La Revista NBE, debe centrarse en los procesos administrativos en la gestión administrativa, debido que son herramientas muy útiles para alcanzar los objetivos. Asimismo, se debe enriquecer la calidad de sus servicios con sus componentes integrantes, por lo que los resultados demostraron que las dos variables tienen relación correlacional positiva.

Primera: Se aconseja tomando en cuenta de los productos obtenidos anteriormente, donde se observan que el 85 % de los trabajadores manifestó que la planeación es buena. Es decir, debe divulgar la visión y misión para seguir mejorando los aspectos de la planeación ofrecido por la Revista NBE, destacando en este las metas y objetivos que posee. Asimismo, evaluar y mejorar la gestión de los trabajadores, ya que es un factor importante que permitirá atraer una mayor cantidad de clientes.

Segunda: Como segunda recomendación, teniendo como a la Organización, se obtuvieron los productos que el 70% de los trabajadores expresaron que la organización es buena. Se aconseja diseñar una estructura orgánica y agrupar las actividades, donde todo documento formal describa las funciones asignada a cada puesto. Tales que los equipos de trabajo se sientan comprometidos y motivados para lograr los objetivos propuestos.

Tercera: Tercera recomendación se tiene los productos finales de Dirección, donde se observa que los colaboradores consultados mencionaron que es buena con un 80%. Por eso mismo, se recomienda capacitar al jefe, para que tenga conocimientos sobre la motivación, liderazgo y comunicación, de manera que los trabajadores realicen sus funciones. Asimismo, la organización debe brindar incentivos a fin de que los integrantes se sientan valorados por su desempeño.

Cuarta: Cuarta recomendación de los trabajadores consultados mencionó que el control es bueno en un 74%. Este resultado plasma que el control utilizado por la

revista NBE, no tiene suficiente aporte positivo sobre los estándares. El control que se debe aplicar, debe ir de acuerdo a las metas establecidas y los deseos se cumplan eficazmente en los trabajadores. De manera que, se disminuyan las quejas de los clientes, el encargado de área debe llevar una gestión de criterios sobre calidad.

VII. REFERENCIAS

- Barrechea, V.M. (2017). “Gestión administrativa y calidad de servicio en la empresa lavandería Brajan. (Tesis para obtener título, Universidad César Vallejo, Lima, Perú).
- Carrasco, S. (2013). “Metodología de la investigación científica” (5ta ed.) Perú: San Marcos.
- Chiavenato, I. (2014).” Introducción a la Teoría General de la Administración” (8va Ed). México: McGraw-Hill/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Colina, J. (2015) Mcdonalds implemento una nueva dirección al negocio. GESTION. RECUPERADO DE:<http://gestion.pe/analisis-empresarial-de-mcdonalds/>
- Córdova, M. (2010). “Estadística descriptiva e inferencial”. (5ª ed.). Lima, Perú: Moshera. S.R.L.
- Cotrina, P, Pacheco, A. & Moretti, K. (2012). Referencias estilo APA: Adaptación de la norma de la American Psychological Association. Perú: expectativas de los consumidores. México: Ediciones Díaz de Santos.Fondo Editorial de la Universidad Cesar Vallejo.
- Ferguson, P. (2007). Quality Of Service”. University of Michigan. USA.
- Fernández, E. (2010). “Administración de empresas. Un enfoque interdisciplinar” (1º Ed). Madrid, España: Ediciones Paraninfo S.A. DE COPYRIGHT.
- Ferreira, E. J., Erasmus A.W. y Groenewald.D. (2010) Administrative Management. EE. UU.
- García, B. (2016) INCA KOLA DEL PERÚ. EL COMERCICIO. RECUPERADO DE: <http://blogs.comercio.pe/anunciasluegoexistes/2016/inca-kola-del-peru.html>.
- Gélvez, J. (2010). Estado del arte de modelos de medición de la satisfacción del cliente. Recuperado de [http://repositorio.uis.edu.co/jspui/bitstream/123456789/5293/2/136447.p df](http://repositorio.uis.edu.co/jspui/bitstream/123456789/5293/2/136447.pdf)
- Gómez, M. (2009). Metodología de la Investigación Científica. Argentina: Editorial Brujas.
- Hernández, S. (2010). Metodología de la Investigación (6ta ed.). México: MCGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.

- Hernández, S. y Rodríguez, P. (2012). Teoría, proceso, áreas funcionales y estrategias para la competitividad (3 ed.). México, D.F.: McGraw-Hill/ INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Koontz,H., Weinhirch, H. y Cannicie, M. (2012). Administración una perspectiva global y empresarial. (14ª ed.). México: Mc Grau- Hill.
- Kotler, P. y Armstong, G. (2008). “Fundamentos del Marketing”. (8 ed.). México: Pearson Education.
- Louffat, E. (2012). Administración: Fundamentos del proceso administrativo. (3ª ed.). Buenos Aires: Cengage Learning Argentina.
- Mora, C. (2015). “Gestión Administrativa y Calidad de los servicios en la Municipalidad provincial de Huaral en el año 2015” (Tesis para optar el título profesional de licenciado en Administración). Universidad Católica los Ángeles Chimbote-Perú.
- Palomino, F. F. (2017). “Influencia de la gestión administrativa eficaz en la prestación del servicio alimentario del programa nacional de alimentación escolar, Qali Warma, Lima Metropolitana”. (Tesis de grado, Universidad nacional Federico Villarreal, Lima, Perú).
- Quispe, M. (2017). Gestión Administrativa y Calidad de Servicio de la Empresa Gigantic Color Perú en el año 2017. (Tesis para obtener el título profesional de licenciada en Administración). Universidad César Vallejo. Lima – Perú.
- Parasuraman, A. Zeithaml, V. & Berry, L. (1985). El Modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio. Recuperado: <https://www.aiteco.com/modelo-servqual-de-calidad-de-servicio/>
- Reyes, D. (2014). KOLA REAL AJEGROUP. GESTIÓN. RECUPERADO DE: <http://blogs.gestion.pe/kola-real-investigacion.html>.
- Reyes, M. (2015), “Gestión Administrativa y su incidencia en la calidad de los servicios a los usuarios de la cooperativa interprovincial del transporte de pasajeros La Maná periodo 2013”. (Tesis presentada para la obtención del Título de Ingeniería Comercial). Universidad Técnica de Cotopaxi Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Humanísticas.

- Rizo, V. J. (2017). “Gestión administrativa financiera y su incidencia en la calidad del servicio del Hospital General Babahoyo, Ecuador 2017. (Tesis para optar el título de Ingeniero en Contabilidad). Universidad Técnica de Babahoyo, Los Ríos, Ecuador.
- Rodríguez, E. A. (2005). “Metodología de la investigación: la creatividad, el rigor de estudios y la integridad son factores que transforman al estudiante en un profesionalista de éxito”. Tabasco, México: Universidad Juárez autónoma de Tabasco.
- Setó, D. (2004). De la calidad de servicio a la fidelidad del cliente. España: Editorial ESI.
- Tipian, S. (2017).” Gestión administrativa y la calidad de servicio a usuarios de la Dirección General de Protección de Datos Personales del Minjus”. (Tesis para optar el grado académico de: Maestra en Gestión Pública). Universidad Cesar Vallejo.
- Toral, T. R. (2016). “Gestión administrativa y calidad de servicio en el área jurídica, social y administrativa”. (Tesis de titulación, Universidad Nacional de Loja, Ecuador).
- Valderrama, S. (2013). Pasos para Elaborar Proyectos de Investigación Científica. (2da.ed.). Perú: San Marcos.
- Vegesna, S. (2001). Ip Quality of Service. USA: Indianapolis.
- Webster, A. (1998). Estadística aplicada a la empresa y a la economía. México D.F. McGraw-Hill.

ANEXOS

6	Los procedimientos de la gestión administrativa son los adecuados.					
Método						
7	El desempeño de la revista se orienta al cumplimiento de una meta					
Norma						
8	Se han establecido reglas para cumplir con las operaciones pactadas.					
9	Se cumplen con las normas establecidas por la revista					

2. Organización		Escala				
Organización Global		1. Nunca	2. Casi nunca	3. A veces	4. Casi Siempre	5. Siempre
10	El diseño organizacional es el adecuado.					
11	Conoce usted el diseño organizacional de la empresa					
Organización Departamental						
12	Nuestra empresa muestra una buena organización					
13	La revista muestra interés en la organización departamental					
Organización por tarea y operación						
14	Los miembros de la organización muestran interés en realizar una buena operación					
15	Los miembros muestran una buena organización dirigido cada tarea a realizar					

3. Dirección		Escala				
Dirección Global		1. Nunca	2. Casi nunca	3. A veces	4. Casi Siempre	5. Siempre
16	El diseño organizacional es el adecuado.					
17	Considera usted que el proceso de organización en la gestión es eficiente					
Dirección Departamental						
18	La gerencia muestra interés en la organización					

19	La gerencia hace llegar las aspiraciones y/o metas a la organización					
Dirección de tareas						
20	Los miembros de la organización desarrollan sus tareas eficazmente					
21	Las tareas de la organización son realizadas con eficacia					

4. Control		Escala				
		1. Nunca	2. Casi nunca	3. A veces	4. Casi Siempre	5. Siempre
Establecimiento de estándares						
22	Se puede evidenciar que la lavandería tiene estándares en sus servicios					
23	La revista sabe cómo alcanzar los estándares en sus servicios					
24	Cree usted que los estándares de calidad es un factor de calidad.					
Desempeño						
25	Usted muestra un buen desempeño en las actividades que realiza en la revista					
26	La revista premia su buen desempeño en la organización					
27	La revista demuestra preocupación por su desempeño.					
Comparación estándar						
28	De encontrarse errores en el servicio la revista los corrige					
29	Toda tarea es debidamente controlada					
30	Cree usted que la revista realiza acciones correctivas en todas sus actividades					

Encuesta para trabajadores de la revista NBE del Grupo Ilcont

Calidad de Servicio

Estimado (a) cliente- La encuesta es parte de un proyecto de investigación que tiene por finalidad la obtención de información acerca de la Calidad de Servicio; donde usted elabora. Se le sugiere responder con sinceridad **INSTRUCCIONES:** - se presenta un conjunto de característica acerca de la Calidad de Servicio, cada una de ellas va seguida de cinco posibles alternativas de respuesta que debes calificar. Responde encerrando en un círculo la alternativa elegida, teniendo en cuenta los siguientes criterios.

1. **NUNCA** 2. **CASI NUNCA** 3. **A VECES** 4. **CASI SIEMPRE** 5. **SIEMPRE**

5. Elementos Tangibles		Escala				
		1. Nunc a	2. Casi nunca	3. A veces	4. Casi Siempr e	5. Siempr e
Equipos						
1	La revista posee equipos modernos					
Instalaciones						
2	Cree usted que las instalaciones de la revista son las adecuadas					
Apariencias						
3	Cree usted que el personal de la revista debería utilizar un uniforme distintivo.					
Elementos para Comunicar						
4	El material empleado para la comunicación con el cliente resulta atractivo a la vista.					

FIABILIDAD		Escala				
		1. Nunc a	2. Casi nunca	3. A veces	4. Casi Siempr e	5. Siempr e
Resolución de problemas						
5	Si te encuentras en alguna situación problemática, la revista demuestra voluntad en ayudar a solucionarlo.					

6	Usted como trabajador soluciona satisfactoriamente algún problema que se le presente.					
Protocolos de servicios						
7	La revista no comete errores en la prestación del servicio					
Efectividad						
8	La revista desarrolla sus servicios en el tiempo indicado.					
Eficiencia						
9	La revista pone interés en brindar un servicio libre de equivocaciones.					

Capacidad de respuesta		Escala				
Información		1. Nunca	2. Casi nunca	3. A veces	4. Casi Siempre	5. Siempre
10	El personal de la lavandería está preparado para responder a todas sus Interrogantes.					
11	La revista capacita a todo su personal para dar una información más clara de sus servicios.					
Protocolos de servicios						
12	Cree usted que la revista no comete errores en la prestación del servicio					
13	Los protocolos de servicio que da la revista es la adecuada					
Colaboración						
14	El personal de la revista está dispuesto a ayudarle en todo lo que usted Necesita.					
Atención						
15	Cree usted que la atención brindada es adecuada para los clientes					

Seguridad		Escala				
Confianza en el trabajador		1. Nunca	2. Casi nunca	3. A veces	4. Casi Siempre	5. Siempre
16	La actitud de los miembros de la revista le infunde seguridad					
17	La revista le inspira confianza como trabajador					
Seguridad de los servicios						
18	La revista inspira confianza a sus trabajadores para realizar los servicios					
19	Usted se siente seguro en los servicios que brinda					
Amabilidad de los trabajadores						
20	Los miembros de la revista demuestran cortesía en el trato con sus Clientes.					
Apoyo						
21	Los empleados se apoyan unos a otros para brindarle un servicio de Calidad.					

Empatía		Escala				
Atención Personalizada		1. Nunca	2. Casi nunca	3. A veces	4. Casi Siempre	5. Siempre
22	Los colaboradores de la revista ofrecen una atención personalizada a los clientes.					
23	Cree usted que ofrece una atención personalizada a nuestros clientes					
Comprender al cliente						
24	Los colaboradores de la revista comprenden cuál es su necesidad específica.					
25	Cree usted que la revista trata de comprender al cliente lo que desea					

Intereses						
26	La revista demuestra interés por hacer las cosas de la forma más beneficiosa para usted.					
27	Cree usted que la revista muestra interés por su mejora					
Individualización						
28	Cree usted que los miembros de la revista le brindan una atención individualizada					
29	Cree usted que está capacitado para brindarle información de nuestro servicio a los clientes					
Horarios						
30	Cree usted que los horarios establecidos son ideales					

ANEXO N° 2

Validación de instrumentos de la variable Gestión Administrativa



Certificado de validez de contenido del instrumento Gestión Administrativa

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹			Relevancia ²			Claridad ³			Sugerencias
		M	D	A	M	D	A	M	D	A	
	DIMENSIÓN 1: PLANEACIÓN										
1	Las políticas de servicio de la revista son flexibles			U			U			U	
2	La revista tiene principios de acción claros			U			U			U	
3	La revista demuestra sus logros			U			U			U	
4	La revista da a conocer cuáles son sus metas a futuro			U			U			U	
5	Los servicios tienen secuencias establecidas a través de programas			U			U			U	
6	Los procedimientos de la gestión administrativa son los adecuados			U			U			U	
7	El desempeño de la revista se orienta al cumplimiento de una meta			U			U			U	
8	Se han establecido reglas para cumplir con las operaciones pactadas			U			U			U	
9	Se cumplen con las normas establecidas por la revista			U			U			U	
	DIMENSIÓN 2: ORGANIZACIÓN										
10	El diseño organización es el adecuado			U			U			U	
11	Conoce usted el diseño organizacional de la empresa			U			U			U	
12	Nuestra empresa muestra una buena organización			U			U			U	
13	La revista muestra interés en la organización departamental			U			U			U	
14	Los miembros de la organización muestran interés en realizar una buena operación			U			U			U	
15	Los miembros muestran una buena organización dirigida cada tarea a realizar			U			U			U	
	DIMENSIÓN 3: DIRECCIÓN										
16	El diseño organizacional es el adecuado			U			U			U	
17	Considera usted que el proceso de organización en la gestión es eficiente			U			U			U	
18	La gerencia muestra interés en la organización			U			U			U	
19	La gerencia hace llegar las aspiraciones y/o metas a la organización			U			U			U	
20	Los miembros de la organización desarrollan sus tareas eficazmente			U			U			U	
21	Las tareas de la organización son realizadas con eficacia			U			U			U	
	DIMENSIÓN 4: CONTROL										
22	Se puede evidenciar que la revista tiene estándares en sus servicios			U			U			U	
23	La revista sabe como alcanzar los estándares en sus servicios			U			U			U	
24	Cree usted que los estándares de calidad en un factor de calidad			U			U			U	
25	Usted muestra un buen desempeño en las actividades que realiza en la revista			U			U			U	



26	La revista premia su buen desempeño en la organización			4		4		4
27	La revista demuestra preocupación por su desempeño			4		4		4
28	De encontrarse errores en el servicio de la revista los corrige			4		4		4
29	Toda tarea es debidamente controlada			4		4		4
30	Cree usted que la revista realiza acciones correctivas en todas sus actividades			4		4		4

Observaciones: _____

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Sirindon Vanzo Fernando Alfaro DNI: 09078477

Especialidad del validador: Finanzas - Proyectos

.....de..... del 201...

- ¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ² Relevancia: El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específica del constructo.
- ³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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



 Firma del Experto Informante.
 Especialidad

Validación de instrumentos de la variable Calidad de Servicio



Certificado de validez de contenido del instrumento Calidad de Servicio

N°	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹			Relevancia ²			Claridad ³			Sugerencias
		N	B	A	N	B	A	N	B	A	
DIMENSIÓN 1: ELEMENTOS TANGIBLES											
1	La revista posee equipos modernos			4			4			4	
2	Cree usted que las instalaciones de la revista son las adecuadas			4			4			4	
3	Cree usted que el personal de la revista debería utilizar un uniforme distintivo			4			4			4	
4	El material empleado para la comunicación con el cliente resulta atractivo a la vista			4			4			4	
DIMENSIÓN 2: FIABILIDAD											
5	Si le encuentras en alguna situación problemática, la revista demuestra voluntad en ayudar a solucionarla.			4			4			4	
6	Usted como trabajador soluciona satisfactoriamente en algún problema que se le presenta.			4			4			4	
7	La revista no comete errores en la prestación del servicio			4			4			4	
8	La revista desarrolla sus servicios en el tiempo indicado			4			4			4	
9	La revista pone interés en brindar un servicio libre de equivocaciones			4			4			4	
DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA											
10	El personal de la revista está preparado para responder a todas sus interrogantes			4			4			4	
11	La revista capacita a todo su personal para dar una información más clara de sus servicios			4			4			4	
12	Cree usted que la revista no comete errores en la prestación del servicio			4			4			4	
13	Los protocolos de servicio que da la revista es la adecuada			4			4			4	
14	El personal de la revista está dispuesto a ayudarle en todo que usted necesita			4			4			4	
15	Cree usted que la atención brindada es adecuada para los clientes			4			4			4	
DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD											
16	La actitud de los miembros de la revista le infunde seguridad			4			4			4	
17	La revista le inspire confianza como trabajador			4			4			4	
18	La revista inspira confianza a sus trabajadores para realizar los servicios			4			4			4	
19	Usted se siente seguro en los servicios que brinda			4			4			4	
20	Los miembros de la revista demuestran cortesía en el trato con sus clientes			4			4			4	



21	Los empleados se apoyan unos a otros para brindarle un servicio de calidad				4			4			4
N°	DIMENSIÓN 4: EMPATÍA										
22	Los colaboradores de la revista ofrecen una atención personalizada a los clientes				4			4			4
23	Cree usted que ofrece una atención personalizada a nuestros clientes				4			4			4
24	Los colaboradores de la revista comprenden cuál es su necesidad específica				4			4			4
25	Cree usted que la revista trata de comprender al cliente lo que desea				4			4			4
26	La revista demuestra interés por hacer las cosas de forma más beneficiosa para usted				4			4			4
27	Cree usted que la revista muestra interés por su mejora				4			4			4
28	Cree usted que los miembros de la revista le brindan una atención individualizada				4			4			4
29	Cree usted que está capacitado para brindarle información de nuestro servicio a los clientes				4			4			4
30	Cree usted que los horarios establecidos son ideales				4			4			4

Observaciones: _____

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: SALMÁN UGARTE FERRERA GARCÍA DNI: 97018477

Especialidad del validador: FINANZAS - PROFESOR

- *Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- *Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- *Claridad: Se entiende sin dificultad según el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Silencio, se dice silencio cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.
Especialidad

Validación de instrumentos de la variable Gestión Administrativa



Certificado de validez de contenido del instrumento Gestión Administrativa

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹			Relevancia ²			Claridad ³			Sugerencias
		M	D	A	M	D	A	M	D	A	
	DIMENSIÓN 1: PLANEACIÓN										
1	Las políticas de servicio de la revista son flexibles			4			4			4	
2	La revista tiene principios de acción claros			4			4			4	
3	La revista demuestra sus logros			4			4			4	
4	La revista da a conocer cuáles son sus metas a futuro			4			4			4	
5	Los servicios tienen secuencias establecidas a través de programas			4			4			4	
6	Los procedimientos de la gestión administrativa son los adecuados			4			4			4	
7	El desempeño de la revista se orienta al cumplimiento de una meta			4			4			4	
8	Se han establecido reglas para cumplir con las operaciones peticionadas			4			4			4	
9	Se cumplen con las normas establecidas por la revista			4			4			4	
N°	DIMENSIÓN 2: ORGANIZACIÓN										
10	El diseño organizacional es el adecuado			4			4			4	
11	Conoce usted el diseño organizacional de la empresa			4			4			4	
12	Nuestra empresa muestra una buena organización			4			4			4	
13	La revista muestra interés en la organización departamental			4			4			4	
14	Los miembros de la organización muestran interés en realizar una buena operación			4			4			4	
15	Los miembros muestran una buena organización dirigida cada tarea a realizar			4			4			4	
N°	DIMENSIÓN 3: DIRECCIÓN										
16	El diseño organizacional es el adecuado			4			4			4	
17	Considera usted que el proceso de organización en la gestión es eficiente			4			4			4	
18	La gerencia muestra interés en la organización			4			4			4	
19	La gerencia hace llegar las aspiraciones y/o metas a la organización			4			4			4	
20	Los miembros de la organización desarrollan sus tareas eficazmente			4			4			4	
21	Las tareas de la organización son realizadas con eficacia			4			4			4	
N°	DIMENSIÓN 4: CONTROL										
22	Se puede evidenciar que la revista tiene estándares en sus servicios			4			4			4	
23	La revista sabe cómo alcanzar los estándares en sus servicios			4			4			4	



24	Cree usted que los estándares de calidad en un factor de calidad			Y		Y		Y
25	Usted muestra un buen desempeño en las actividades que realiza en la revista			Y		Y		Y
26	La revista premia su buen desempeño en la organización			Y		Y		Y
27	La revista demuestra preocupación por su desempeño			Y		Y		Y
28	De encontrarse errores en el servicio de la revista los corrige			Y		Y		Y
29	Toda tarea es debidamente controlada			Y		Y		Y
30	Cree usted que la revista realiza acciones correctivas en todas sus actividades			Y		Y		Y

Observaciones: _____

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Villanar Ramos Hoy DNI:.....

Especialidad del validador:.....

.....de..... del 201...

- *Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
 - *Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
 - *Claridad: Si entendido sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
- Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.
Especialidad

Validación de instrumentos de la variable Calidad de Servicio



Certificado de validez de contenido del instrumento Servicio de Calidad

N°	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹			Relevancia ²			Claridad ³			Sugerencias
		M D	A B	A B	M D	A B	A B	M D	A B	A B	
DIMENSIÓN 1: ELEMENTOS TANGIBLES											
1	La revista posee equipos modernos			4			4			4	
2	Creo usted que las instalaciones de la revista son las adecuadas			4			4			4	
3	Creo usted que el personal de la revista debería utilizar un uniforme distintivo			4			4			4	
4	El material empleado para la comunicación con el cliente resulta atractivo a la vista			4			4			4	
DIMENSIÓN 2: FIABILIDAD											
5	Si te encuentras en alguna situación problemática, la revista demuestra voluntad en ayudar a solucionarlo.			4			4			4	
6	Usted como trabajador soluciona satisfactoriamente en algún problema que se le presente.			4			4			4	
7	La revista no comete errores en la prestación del servicio			4			4			4	
8	La revista desarrolla sus servicios en el tiempo indicado			4			4			4	
9	La revista pone interés en brindar un servicio libre de equivocaciones			4			4			4	
DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA											
10	El personal de la revista está preparado para responder a todas sus interrogantes			4			4			4	
11	La revista capacita a todo su personal para dar una información más clara de sus servicios			4			4			4	
12	Creo usted que la revista no comete errores en la prestación del servicio			4			4			4	
13	Los protocolos de servicio que da la revista es la adecuada			4			4			4	
14	El personal de la revista está dispuesto a ayudarle en todo que usted necesite			4			4			4	
15	Creo usted que la atención brindada es adecuada para los clientes			4			4			4	
DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD											
16	La actitud de los miembros de la revista le infunde seguridad			4			4			4	
17	La revista le inspira confianza como trabajador			4			4			4	
18	La revista inspira confianza a sus trabajadores para realizar los servicios			4			4			4	
19	Usted se siente seguro en los servicios que brinda			4			4			4	
20	Los miembros de la revista demuestran cortesía en el trato con sus clientes			4			4			4	
21	Los empleados se apoyan unos a otros para brindarle un servicio de calidad			4			4			4	
DIMENSIÓN 5: EMPATÍA											
22	Los colaboradores de la revista ofrecen una atención personalizadas a los clientes			4			4			4	
23	Creo usted que ofrece una atención personalizada a nuestros clientes			4			4			4	
24	Los colaboradores de la revista comprenden cual es su necesidad específica			4			4			4	

ANEXO N° 3

ANEXO N°3 Matriz De Consistencia											
MATRIZ DE CONSISTENCIA											
Problema principal	Objetivo principal	Hipótesis principal	variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala				
¿ Que relacion hay entre la Gestion Administrativa y Servicio de Calidad en los trabajadores de la revista NBE, Santa Anita en el 2018?	Determinar si existe relacion entre la Gestion Administrativa y Servicio de Calidad en los trabajadores de la revista NBE, Santa Anita en el 2018	Existe relacion hay entre la Gestion Administrativa y Servicio de Calidad en los trabajadores de la revista NBE, Santa Anita en el 2018		PLANEACION	Politica organizacional	1	Ordinal (Escala de Likert)				
					Directriz	2					
					Meta	3,4					
					Programa	5					
					Procedimiento	6					
				GESTION ADMINISTRATIVA	ORGANIZACIÓN				Metodo	7	Diseño de Investigación
									Norma	8,9	
									Organización global	10,11	
									Organización departamental	12,13	
									Organización por tarea y operación	14,15	
				DIRECCION	Dirección global	16, 17	Ordinal (Escala de Likert)				
					Dirección departamental	18, 19					
					Dirección de tareas	20, 21					
					CONTROL	Establecimiento estandar		22,23,24			
						Desempeño		25,26,27			
¿ Cual es la relacion entre la Organizacion y Servicio de Calidad en los trabajadores de la revista NBE, Santa Anita en el 2018?	Determinar si existe relacion entre la Organizacion y Calidad de servicio en los trabajadores de la revista NBE,Santa Anita en el 2018	Existe relacion entre la Organizacion y Servicio de Calidad en los trabajadores de la revista NBE ,Santa Anita en el 2018		ELEMENTOS TANGIBLES	Equipos	1	Metodo de Investigación				
					Instalaciones	2					
					Apariencias	3					
					Elementos para comunicar	4					
					Resolucion de problemas	05,6					
				FIABILIDAD	CALIDAD DE SERVICIO				Protocolos de los servicios	7	Instrumento para obtener datos:
									Efectividad	8	
									Eficiencia	9	
									Informacion	10,11	
									Tiempo de atencion	12,13	
				SEGURIDAD	Colaboracion	14	Cuestionario = Escala de Likert				
					Atencion	15					
					Confianza en el trabajador	16-17					
					Seguridad de los servicios	18-19					
					Amabilidad de los trabajadores:	20					
¿ Cual es la relacion entre el Control y Servicio de Calidad en los trabajadores de la revista NBE, Santa Anita en el 2018?	Determinar si existe relacion entre el Control y Servicio de Calidad en los trabajadores de la revista NBE,Santa Anita en el 2018	Existe relacion entre el Control y Servicio de Calidad en los trabajadores de la revista NBE ,Santa Anita en el 2018		EMPATIA	Apoyo	21	Tecnica para el procesamiento de datos:				
					Atencion personalizada	22-23					
					Comprender al cliente	24-25					
					Intereses	26-27					
					Individualizacion	28-29					
					Horarios	30	Programa estadístico				

ANEXO N° 4

Tabla de especificaciones de la variable Gestión Administrativa

VARIABLE	DIMENSIONES	PESO	INDICADORES	CANTIDAD DE ITEMS
GESTION ADMINISTRATIVA	PLANEACION	30%	POLITICA ORGANIZACIONAL	9 preguntas
			DIRECTRIZ	
			META	
			PROGRAMA	
			PROCEDIMIENTO	
			METODO	
			NORMA	
			ORGANIZACIÓN GLOBAL	
			ORGANIZACIÓN DEPARTAMENTAL	
	ORGANIZACIÓN	20%	ORGANIZACIÓN POR TAREA Y OPERACIÓN	6 preguntas
			DIRECCION GLOBAL	
			DIRECCION DEPARTAMENTAL	
	DIRECCION	20%	DIRECCION DE TAREAS	6 preguntas
			ESTABLECIMIENTO DE ESTANDARES	
			DESEMPEÑO	
	CONTROL	30%	COMPARACION ESTANDAR	9 preguntas
		100%	TOTAL	30 preguntas

Tabla de especificaciones de la variable Calidad de Servicio

VARIABLE	DIMENSIONES	PESO	INDICADORES	CANTIDAD DE ITEMS
CALIDAD DE SERVICIO	ELEMENTOS TANGIBLES	15%	EQUIPOS	4 preguntas
			INSTALACIONES	
			APARIENCIAS	
			ELEMENTOS PARA COMUNICAR	
	FIABILIDAD	15%	RESOLUCION DE PROBLEMAS	5 preguntas
			PROTOCOLO DE LOS SERVICIOS	
			EFFECTIVIDAD	
	CAPACIDAD DE RESPUESTA	20%	EFICIENCIA	6 preguntas
			INFORMACION	
			TIEMPO DE ATENCION	
COLABORACION				
SEGURIDAD	20%	ATENCION	6 preguntas	
		CONFIANZA EN EL TRABAJADOR		
		SEGURIDAD DE LOS SERVICIOS		
EMPATIA	30%	AMABILIDAD DE LOS TRABAJADORES	9 preguntas	
		APOYO		
		ATENCION PERSONALIZADA		
		COMPRENDER AL CLIENTE		
		100%	TOTAL	30 preguntas

ANEXO N° 5

Detalle de la confiabilidad del instrumento Tabla 11

Estadísticas de total de elemento de la variable Gestión Administrativa

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1. Las políticas de servicio de la revista son flexibles.	118,37	110,067	,231	,787
2. La revista tiene principios de acción claros.	118,53	110,728	,171	,790
3. La revista demuestra sus logros.	118,52	111,712	,125	,793
4. La revista da a conocer cuáles son sus metas a futuro.	118,35	109,621	,264	,785
5. Los servicios tienen consecuencias establecidas a través de programas.	118,40	108,210	,323	,783
6. Los procedimientos de la gestión administrativa son los adecuados	118,40	107,261	,380	,780
7. El desempeño de la revista se orienta al cumplimiento de su meta.	118,27	108,131	,390	,780
8. Se han establecido reglas para cumplir con las operaciones pactadas.	118,23	106,487	,478	,777
9. Se cumplen con las normas establecidas por la revista.	118,27	107,656	,406	,779
10. El diseño de organización es el adecuado.	118,27	107,453	,418	,779
11. Conoce usted el diseño organizacional de la empresa	118,30	106,925	,433	,778
12. Nuestra empresa muestra una buena organización.	118,28	109,495	,288	,784

13. La revista muestra interés en la organización departamental.	118,30	110,112	,251	,786
14. Los miembros de la organización muestran interés en realizar una buena operación.	118,42	108,145	,338	,782
15. Los miembros muestran una buena organización dirigido cada tarea a realizar.	118,40	109,024	,304	,784
16. El diseño organizacional es el adecuado	118,35	108,028	,383	,780
17. Considera usted que el proceso de la organización en la gestión es eficiente.	118,37	111,728	,158	,790
18. La gerencia muestra interés en la organización.	118,37	110,067	,231	,787
19. La gerencia hace llegar las aspiraciones y/o metas a la organización.	118,53	110,728	,171	,790
20. Los miembros de la organización desarrollan sus tareas eficazmente.	118,52	111,712	,125	,793
21. Las tareas de la organización son realizadas con eficacia	118,35	109,621	,264	,785
22. Se puede evidenciar que la revista tiene estándares en sus servicios.	118,40	108,210	,323	,783
23. La revista sabe cómo alcanzar los estándares en sus servicios.	118,40	107,261	,380	,780
24. Cree usted que los estándares de calidad en un factor de calidad.	118,27	108,131	,390	,780
25. Usted muestra un buen desempeño en las actividades que realiza en la revista.	118,23	106,487	,478	,777
26. La revista premia su buen desempeño en la organización	118,27	107,656	,406	,779
27. La revista demuestra preocupación por su desempeño.	118,47	109,507	,241	,787

28. De encontrarse errores en el servicio de la revista los corrige.	118,52	111,712	,125	,793
29. Toda tarea es debidamente controlada.	118,35	109,621	,264	,785
30. Cree usted que la revista realiza acciones correctivas en todas sus actividades.	118,37	107,660	,369	,781

Tabla 12*Estadísticas de total de elemento de la variable Calidad de Servicio*

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1. La revista posee equipos modernos.	118,70	116,451	,202	,805
2. Cree usted que las instalaciones de la revista son las adecuadas .	118,68	118,084	,129	,809
3.Cree usted que el personal de la revista debería utilizar un uniforme distintivo.	118,52	116,186	,254	,802
4. El material empleado para la comunicación con el cliente resulta atractivo a la vista.	118,57	113,131	,393	,797
5. Si te encuentras en alguna situación problemática, la revista demuestra voluntad en ayudar a solucionarlo.	118,57	115,334	,292	,801
6. Usted como trabajador soluciona satisfactoriamente en algún problema que se le presente.	118,43	112,589	,496	,793
7. La revista no comete errores en la prestación del servicio	118,40	114,786	,365	,798
8. La revista desarrolla sus servicios en el tiempo indicado.	118,43	111,538	,543	,791
9. La revista pone interés en brindar un servicio libre de equivocaciones.	118,43	114,928	,354	,799
10. El personal de la revista está preparado para responder a todos sus interrogantes.	118,47	114,084	,386	,797
11. La revista capacita a todo su personal para dar una información más clara de sus servicios.	118,45	116,489	,256	,802
12. Cree usted que la revista no comete errores en la prestación del servicio.	118,47	114,762	,341	,799
13. Los protocolos de servicio que da la revista es la adecuada.	118,58	114,484	,338	,799

14. El personal de la revista está dispuesto a ayudarle en todo lo que usted necesita.	118,57	114,487	,350	,799
15. Cree usted que la atención brindada es adecuada para los clientes.	118,52	114,661	,366	,798
16. La actitud de los miembros de la revista le infunde seguridad.	118,53	116,795	,226	,803
17. La revista inspira confianza como trabajador.	118,53	119,880	,068	,810
18. La revista inspira confianza a sus trabajadores para realizar los servicios.	118,70	116,451	,202	,805
19. Usted se siente seguro en los servicios que brinda.	118,68	118,804	,129	,809
20. Los miembros de la revista demuestran cortesía en el trato con sus clientes.	118,52	116,186	,254	,802
21. Los empleados se apoyan uno a otros para brindarle un servicio de calidad.	118,57	113,131	,393	,797
22. Los colaboradores de la revista ofrecen una atención personalizada a los clientes.	118,57	115,334	,292	,801
23. Cree usted que ofrece una atención personalizada a nuestros clientes.	118,43	112,589	,496	,793
24. Los colaboradores de la revista comprenden cuál es su necesidad específica.	118,40	114,786	,365	,798
25. Los colaboradores de la revista comprenden al cliente lo que desea.	118,43	111,538	,543	,791
26. La revista demuestra interés por hacer las cosas de forma más beneficiosa para usted.	118,63	116,507	,212	,804
27. Cree usted que la revista muestra interés por su mejora.	118,68	118,084	,129	,809
28. Cree usted que los miembros de la revista le brindan una atención individualizada.	118,52	116,186	,254	,802

29. Cree usted que está capacitado para brindarle información de nuestro servicio a los clientes.	118,47	112,626	,477	,794
30. Cree usted que los horarios establecidos son ideales.	118,43	111,538	,543	,791

ANEXO N° 6

Base de datos de las variables

VI: GESTIÓN ADMINISTRATIVA

N° ENCUESTAS	PLANEACIÓN					ORGANIZACIÓN										DIRECCIÓN					CONTROL									
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30
1	2	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	2	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4
2	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5
3	5	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	5	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3
4	5	5	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	2	3	5	5	5	5	5	5	2	3	5
5	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4
6	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5
7	4	2	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	4	3	3	4	2	5	5	3	3	3	3	3	3	5	5	3
8	5	3	3	3	5	5	2	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	3	3	5	5	2	5	5	5	3	3	5
9	3	5	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	3	5	2	5	4	4	4	4	4	4	2	5	4
10	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5
11	4	5	5	5	3	3	5	3	3	3	3	3	5	3	4	3	3	4	5	5	5	3	3	5	3	3	3	5	5	3
12	5	3	2	3	4	5	3	5	2	5	5	2	3	5	5	2	5	3	2	3	4	5	3	5	2	5	2	3	4	
13	3	5	3	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	3	4	4	3	5	3	5	5	4	5	4	5	4	3	5	5
14	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	3	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4
15	4	5	4	5	5	3	5	3	5	3	3	5	5	3	3	3	3	4	5	4	5	5	3	5	3	5	3	4	5	5
16	5	3	5	3	3	5	3	5	3	5	2	3	3	5	5	5	4	5	3	5	3	3	5	3	5	3	5	5	3	3
17	3	5	2	2	3	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	3	5	2	2	3	4	5	4	5	4	2	2	3
18	5	4	3	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	3	5	4	3	5	5	5	4	5	4	5	3	5	5
19	4	5	5	4	4	2	5	3	5	3	5	5	5	3	3	3	4	4	5	5	4	4	2	5	3	5	3	5	4	4
20	5	3	4	5	5	3	3	5	3	5	3	3	3	2	2	5	5	5	3	4	5	5	3	3	5	3	5	4	5	5
21	3	5	5	3	3	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	3	3	5	5	3	3	5	5	4	5	4	5	3	3
22	5	4	2	5	2	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	2	5	2	4	4	5	4	5	2	5	2
23	4	2	3	4	5	5	5	3	5	3	5	4	5	3	3	3	4	4	2	3	4	5	5	5	3	5	3	3	4	5
24	2	3	5	5	4	3	4	5	3	5	3	3	3	5	2	5	5	2	3	5	5	4	3	4	5	3	5	5	5	4
25	3	5	4	3	5	2	3	4	5	4	5	5	5	4	3	4	3	3	5	4	3	5	2	3	4	5	4	4	3	5
26	5	4	5	5	3	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5	3
27	4	5	2	4	5	4	4	3	5	3	5	5	5	3	4	3	5	4	5	2	4	5	4	4	3	5	3	2	4	5
28	5	3	3	5	4	5	3	5	3	5	3	3	5	5	3	5	3	5	3	3	5	4	5	3	5	3	5	3	5	4
29	3	5	5	3	5	3	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	3	5	5	3	5	3	5	3	4	4	4	5	3	5
30	5	4	4	5	3	2	5	5	5	3	5	4	5	3	5	3	5	5	4	4	5	3	2	5	5	5	3	4	5	3

V2: CALIDAD DE SERVICIO

N° ENCUESTAS	ELEMENTOS TANGIBLES					FIABILIDAD						CAPACIDAD DE RESPUESTA						SEGURIDAD						EMPATÍA							
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	
1	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	2	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	
2	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	
3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	5	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	
4	5	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	2	3	5	5	5	5	5	5	2	3	5	5	
5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4
6	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	
7	2	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	4	3	3	4	2	5	5	3	3	3	3	3	3	3	5	5	3	2
8	3	3	3	5	5	2	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	3	3	5	5	2	5	5	5	3	3	5	3	
9	5	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	3	5	2	5	4	4	4	4	4	4	2	5	4	5	
10	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	
11	5	5	5	3	3	5	3	3	3	3	3	5	3	4	3	3	4	5	5	5	3	3	5	3	3	3	5	5	3	5	
12	3	2	3	4	5	3	5	2	5	5	2	3	5	5	5	2	5	3	2	3	4	5	3	5	2	5	2	3	4	3	
13	5	3	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	3	4	4	3	5	3	5	5	4	5	4	5	4	3	5	5	5	
14	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	3	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	
15	5	4	5	5	3	5	3	5	3	3	5	5	3	3	3	3	4	5	4	5	5	3	5	3	5	3	4	5	5	5	
16	3	5	3	3	5	3	5	3	5	2	3	3	5	5	5	4	5	3	5	3	3	5	3	5	3	5	5	3	3	3	
17	5	2	2	3	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	3	5	2	2	3	4	5	4	5	4	2	2	3	5	
18	4	3	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	3	5	4	3	5	5	5	4	5	4	5	3	5	5	4	
19	5	5	4	4	2	5	3	5	3	5	5	5	3	3	3	4	4	5	5	4	4	2	5	3	5	3	5	4	4	5	
20	3	4	5	5	3	3	5	3	5	3	3	3	2	2	5	5	5	3	4	5	5	3	3	5	3	5	4	5	5	3	
21	5	5	3	3	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	3	3	5	5	3	3	5	5	4	5	4	5	3	3	5	
22	4	2	5	2	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	2	5	2	4	4	5	4	5	2	5	2	4	
23	2	3	4	5	5	5	3	5	3	5	4	5	3	3	3	4	4	2	3	4	5	5	5	3	5	3	3	4	5	2	
24	3	5	5	4	3	4	5	3	5	3	3	3	5	2	5	5	2	3	5	5	4	3	4	5	3	5	5	5	4	3	
25	5	4	3	5	2	3	4	5	4	5	5	5	4	3	4	3	3	5	4	3	5	2	3	4	5	4	4	3	5	5	
26	4	5	5	3	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5	3	4	
27	5	2	4	5	4	4	3	5	3	5	5	5	3	4	3	5	4	5	2	4	5	4	4	3	5	3	2	4	5	5	
28	3	3	5	4	5	3	5	3	5	3	3	5	5	3	5	3	5	3	3	5	4	5	3	5	3	5	3	5	4	3	
29	5	5	3	5	3	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	3	5	5	3	5	3	4	4	4	4	5	3	5	5	
30	4	4	5	3	2	5	5	5	3	5	4	5	3	5	3	5	5	4	4	5	3	2	5	5	5	3	4	5	3	4	

ANEXO N° 7

Autorización de la entidad

ANEXO N° 07

Autorización de la entidad



Santa Anita, 12 de septiembre del 2018

Señores:

Universidad César Vallejo

Asunto:

Autorización de ejecución de tesis

Después de haber observado el proyecto de tesis titulada "La Gestión Administrativa y Calidad de servicio en los trabajadores de la Revista NBE, Santa Anita en el año 2018", por la SRTA, CRISTINA CURI DÍAZ, nuestra empresa autoriza su ejecución dentro de nuestro establecimiento, comprometiéndose a darle todas facilidades para la recolección de datos y la información que fuera necesaria.

Atentamente:



GRUPO BCONT
CPC. Gabriel Galán Alarcón
Presidente Ejecutivo fundador

ANEXO N° 8

Evidencia N° 1: Acerca de la Revista NBE

REVISTA NBE
NEW BUSINESS ENTERPRISES

Depósito Legal Biblioteca Nacional del Perú N° 2014-05751

Inicio Entrevistas Columnistas NBE Virtual Suscríbete Bolsa Trabajo Sorteos Acerca NBE

Nuestra Misión

En NBE deseamos lograr un Impacto positivo en la sociedad, a través de la Información veraz y objetiva. Nuestros lectores se mantendrán actualizados, obteniendo conocimientos frescos y vanguardistas. Todo ello repercutirá un aporte importante a su crecimiento personal y profesional.

Nuestros Lectores

Revista NBE es distribuida gratuitamente a:

- Empresarios
- Profesionales
- Colegios Profesionales
- Universidades Públicas y Privadas
- Deportistas Calificados
- Parlamentarios del Congreso de la República del Perú, Ministros, Altos Funcionarios

Y miles de suscriptores a nivel nacional e internacional en ediciones Impresas y virtuales, mensualmente.

Equipo NBE

Plana Administrativa

Gabriel Gil <i>Carlos Mancisidor</i>	Cristina <i>Curi Diaz</i>	José Enrique <i>Jari Oré</i>	Diego A. <i>Palomino</i>	Rosario Lizana <i>Bustamante</i>
Fundador & CEO	Gerente Administrativa	Director Editorial & Legal	Director de Prensa & Redacción	Gerente Deportiva

CONTÁCTENOS

¿Listo para aumentar tus VENTAS?
¡Anuncia tu Marca con Nosotros!

Nombre y apellidos * Mensaje
Empresa *

Dirección



Nº 000424

@RevistaNBE
+51 (01) 284-0018 / +51 934202100
www.RevistaNBE.com

"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

Lima, 24 de agosto de 2018

Memorándum N° 0149 - 2018 – GG/OA

Señorita:
AYERIM A. CASTELLAR
Periodista Reportera
Revista NBE

Atención:
Srta. Cristina Curi
Oficina Administrativa

Asunto: Resultados de sus gestiones y funciones

Cordial saludo, por medio del presente, solicito respuesta inmediata a usted los siguientes puntos:

1. Plasme sus resultados concretos obtenidos a la fecha en el periodo del presente mes.
2. Resultados puntuales y gestiones logradas de las entrevistas por cada semana.
3. Recomendación y/o sugerencias de entrevistas.
4. Recomendación y/o sugerencias de logística para el mejor funcionamiento y desenvolvimiento de su trabajo en la oficina.

Resalto que los siguientes puntos a responder son de vital importancia tienen la finalidad de tomar decisiones internas para mejorar la producción interna y obtener resultados óptimos.

Agradeciendo la atención inmediata al presente y sin otro en particular me despido de usted deseándole éxitos en su gestión.

Atentamente,



GRUPO ILCONT
CPC. Gabriel Carlos Mancisidor
Presidente Ejecutivo Fundador

prensaNBE18@gmail.com
Calle Las Azaleas R30 - Lima 43



Nº 000448

@RevistaNBE
+51 (01) 284-0018 / +51 934202100
www.RevistaNBE.com

“Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional”

Lima, 03 de setiembre de 2018

Memorándum N° 0155 - 2018 – GG/OA

Señorita:
AYERIM A. CASTELLAR
Reportera

Atención:
Srta. Cristina Curi
Oficina Administrativa

Asunto: El que se indica

Cordial saludo.

Usted no está atendiendo requerimientos, entrevistas y asignaciones que le competen atender según su contrato laboral y para la cual fue contratada.


Con reiterados memorándums se le solicitaron resultados y otros detalladamente a los cuales usted no dio respuesta alguna.

Por ultimo le informamos que nuestra empresa ya no requiere de sus servicios profesionales a partir del próximo mes.

Atentamente,


GRUPO ILCONY
CPC. Gabriel Carlos Mancigdor
Presidente Ejecutivo Fundador

Evidencia N°4: Reporte de visita a los clientes visitados, prospectos debidamente sellados y firmados a fin de tener un control



NBE
REVISTA NBE: New Business Enterprises

REPORTE DIARIO DE VISITAS



NBE
REVISTA NBE: New Business Enterprises

Producto:

Página Web:

Asesor Comercial:

Año:

Teléfono:

Cédula o D.N.I.:

Correo:


Fecha:

N°	RAZÓN SOCIAL EMPRESA Y/O ENTIDAD	R.U.C. N°	DIRECCIÓN O SEDE PRINCIPAL	DIRECCIÓN SUCURSAL	CONTACTO Y NOMBRES	APELLIDOS	E-MAIL	CEL/WHATSAPP	RESULTADO
1	Plaza 2014		Perú 1000		ADL		RevistaNBE@plaza.com.pe		
2	OPICENTRO		Sio Bolívar				RevistaNBE@opicentro.com.pe	7117700	
3	SMAI S.A	208620285	Spartaco Jirón 366 A71					(01) 736500	
4	Mullpa InSiao		Ayacucho Avicollor 2711 Suroeste					2240447	
5	INSTRUMENTACIÓN		Alfaro 1077/14 Suroeste					3726666	
6	La Postera Sencillo		Calle Francisco Marcos 370				RevistaNBE@lapostera.com.pe	110217	
7	Modest		Av. La Florida 779 A71		6158500		webinfo@modest.com.pe		
8	OTOL BITAPI		Av. Saavedra 501 653		2242208		otolbitapi@otolbitapi.com		
9	Shez Thomas		Av. Huancayo 2619		7259833		webinfo@shezthomas.com		
10	Series Americas S.L		Av. Antillar 1322 U.M.		4736504		ventas@series-bach.com		
11	Cilpro		Av. Tomas Murga 420		7736190		meconic@cilpro.com		
12	Tras Viteca		Pedregal Pisco de Peruvia		6715-4463995		ventas@trasviteca.com		
13	Chave Call		S. Garcia de los 163				RichyCall@chavecall.com		
14	Wolreth		Av. Mateo de los Olivos Calle Surco 290244				info@wolreth.com.pe		
15	WELDO MASSAGE		Av. Huancayo 3116		6742347		info@weldomassage.com		
16									
17									
18									
19									
20									

INICIADOR DE TIEMPO:

INICIO DE LABORES:
HORA: 9:30

FIN DE LABORES:
HORA: 4:45



GRUPO WCONT
CPC. Gabriel Cárdenas Manóvilier
Presidente Ejecutivo Fundador

Evidencia N° 5: Incumplimiento y queja de servicio al cliente

The screenshot shows a Gmail interface with a browser window. The address bar shows the URL: <https://mail.google.com/mail/u/1/#inbox/FMfcqxyzLrQQMjld.GQNVpccHwCqTld>. The Gmail header includes the search bar with the text "Buscar en el correo electrónico". The left sidebar shows the "Recibidos" (Inbox) folder with 1 message. The main content area displays an email from "Demetrio Ayvar Ayvar" received on "22 ago. 08.03". The email subject is "QUEJA POR INCUMPLIMIENTO". The body of the email reads: "Estimado Gabriel buen día, mi amigo lo siguiente: el día jueves 21, teníamos pactado una entrevista con tu equipo de prensa que nos prometiste y que nunca llegaron. Desconozco el motivo de la falta hasta el momento que te estoy escribiendo, me hubiera gustado una disculpas de tu parte y que me avisaras que no me ibas atender pues moví una importante logística para el desarrollo de la entrevista. Estoy incomodo y espero la solución al tema o la devolución del dinero depositado por concepto de la entrevista. Me despido esperando una pronta respuesta o te haré llegar formalmente una queja a tu despacho. Saludos". The sender's name and title are listed as "Lic. Demetrio Ayvar, Gerente General, IEP, Aurelio Baldor". Below the email body, there is a "[Mensaje acortado] [Ver mensaje completo](#)" link and three buttons: "Ok.", "¿Qué hacemos?", and "Recibido.". At the bottom of the email view, there are "Responder" and "Reenviar" buttons. The Windows taskbar at the bottom shows the system tray with the date and time "15:18" and language "ESP".

Evidencia N° 6: Seguimiento de clientes mediante llamadas

Fatiana.

[Handwritten signature]

webcam 26 vista 27

Nº	NOMBRE DE INSTITUTOS	TELÉFONO	DIRECCIÓN	CONTACTO	CORREO
08	de educación superior privado red tecnología AVANSYS SAC	4115888 (201) <i>secretaría</i>	Av. Uruguay 514 - Cercado de lima	Dr Alberto bejarano <i>Heredia</i> rector del Inst. Avam	alberto.bejarano@avansys.edu.pe ✓
24/01	de formación profesional AVISSTUR	4728782	Calle Pardo de Zela 133 - Lince	sr. Auisstor	formacionavisstor@avisstor.com
09	centro de formación en CENTFOTUR turismo	3198000	Jr. Pedro Martinto 320 - Barranco	Lt. María Lucía Valle Sánchez Gerente de marketing, instituto	mvalle@centrofotur.edu.pe ✓
10	Centro peruano de estudios bancarios CEPEBAN SAC	2222567	Av. Arequipa 2661 - Lince	Lt. Antoni Vi Suñica Cisneros director	avisunivilla@cepeban.edu.pe ✓
11	superior tecnológico privado CEVATUR peru	2221838	Av. Arequipa 2515 - Lince	sr Oscar Condori Calle director	cevaturperu@kotuwi.com ✓
12	superior tecnológico COMPUTRONIC fech	4136658 941607176 (whatsapp)	Av. Uruguay 360 - Cercado de Lima	José Elias Zúñiga Zúñiga Jefe de desarrollo académico	dias.zuniga@voti.com.pe ✓
13	de educación superior tecnológica privado DANIEL ALCIDES CARRION SAC	(1802) 7065500 (1802)	Av. Petit thouars 397 - Centro de Lima	Felicitia Vasquez coordinadora	Lt. Jenny Guerrero Romero / directora de servicios académicos felicitia.vasquez@acarrion.edu.pe ✓
8	GRUPO EDUCATIVO DISCOVERY SAC	7155019 959146142 (whatsapp)	Av. 28 de Julio 970 - Cercado de Lima	Evelyn ... espinosa	Asistente de serencia eespinosa@gediscovery.edu.pe
14	corporación ARZOBISPO LOAYZA SAC	3309090 934556901 (whatsapp) 423 8476	Psje. Nueva rosita 1044 - Centro de Lima	Jg. Dolgor Erno Leon Lopez	direccion@alm.edu.pe ✓
10	DE LOS ANDES	3680441 / 2682437	Calle El sause 235 - La Molina		
11	Sociedad educativa LIMATAMBO SAC	2635084	Av. Antonio Jose de sucre 810 - Magdalena de mar	Luis Molina director administrativo	lmolina@insti...lima.edu.pe ✓

12	de educación superior privado METROPOLITANO	4247928	Av. Arequipa 694 - Lince	Ricardo Acosta Director	carpa@metropolitano.edu.pe
13	Asociación educativa surco - POUSSIN	4235353 942465641 (whatsapp)	Av. Cuba 500 - Jesus Maria	Renato Chinchon Administrador	informes@metropolitano.edu.pe rincobchinchon@gmail.com
14	Salustiano - SALESTC	4239224	Av. Brasil 210 - Breña	Julio Quiroz Director	direccion@salestec.edu.pe
15	de educación superior tecnológico SANTA ROSA	4235219 947846967 (whatsapp)	Av. Republica de Chile 284 - Jesus maria	Eduardo Pacchioni Director	eduardo.pacchioni@hotmail.com
16	de educación superior privado SUPERIOR TECNOLÓGICO LATINO SAC	3324848 956999275 (whatsapp)	Av. Arequipa 907 - Cercado de Lima	Johan Veegas Coor de Marke	markete@latino.edu.pe
17	EXITEC SAC INTECI	2743013 2783100 (200)	Av. Santiago de Surco 4366 - Surco	D. Miriam Escay Evia	lynda.sanchez@inteci.edu.pe
18	ITC DE TEXTILERIA Y COMERCIO*	122042671	Calle Lopez de Ayala 1510 - San Borja		
19	Servicio Nacional de adiestramiento en trabajo industrial SENATI	2089999	Av. Alfredo Mendiola 3520 - Independencia	Luz Ramirez Asisten del Directa	lramirez@senati.edu.pe
20	de educación superior privado tecnológico NORBERT WIENER SAC	7065300	Av. Arequipa 1559 - Lince	L. Gurselle Araya Directora	gurselle@wiener.edu.pe elsa.guerrero@wiener.edu.pe
21	SUPERIOR LIBERTADOR - ISL SAC	4670643	Calle Martir Olaya 327 - Chorrillos	María Begazo Aramburo Directora	maria.mulgars@hotmail.com
22	superior tecnológico privado ABACO	7193103 960341540 / 7193982	Av. Ramirez Gaston 151 - Miraflores		
23	internacional MOD'ART DEL ARTE Y LA MODA	2418459	Av. 28 de Julio - Miraflores	María Lucía Arner	marilug@mod-art.edu.pe Directa del Intis.

Asociación del Modart Peru

Evidencia N°7: Fotocheck de identificación a todo personal de la revista



ANEXO N° 9

Variable y/o dimensión	Resultado	
	Solo variable y/o dimensión	Interrelación con variable 2 (CALIDAD DE SERVICIO)
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Muy buena 1,7%, Buena 66,7, Regular 1,7%.	Los trabajadores de la Revista NBE en el distrito de Santa Anita en el año 218; la TABLA N°6 nos muestra que a través de los resultados podemos observar que cuando la gestión administrativa es buena, la calidad de servicio también es buena en un 66,7%. %. Por otro lado, cuando la Gestion administrativa es muy buena, la calidad de servicio es buena con un 25,0% de los encuestados.
PLANEACIÓN	Muy buena 21,7%, Buena 63,3%, Regular 0,0%.	Los trabajadores de la Revista NBE en el distrito de Santa Anita en el año 2018; la TABLA N° 7 nos muestra que cuando la planeación se concentra en un 85,0% es buena, la calidad de servicio es buena al 63,3%, muy buena al 21,7% y regular al 0,0% de los trabajadores encuestados.
ORGANIZACIÓN	Muy buena 15,0%, Buena 55,0%, Regular 0,0%.	Los trabajadores de la Revista NBE, en el distrito de Santa Anita en el año 2018; la TABLA N° 8 nos muestra que cuando la organización se concentra en un 70,0% buena, la calidad de servicio es buena en un 55,0%, muy buena al 15,0% y regular al 0,0% de los trabajadores encuestados.
DIRECCIÓN	Muy buena 8,5%, Buena 57,1%, Regular 2,9%.	Los trabajadores de la Revista NBE en el Distrito de Santa Anita en el año 2018; la TABLA N° 9, nos muestra que cuando la dirección se concentra en un 80,0% buena, la calidad de servicio es buena al 55,0%, muy buena al 25,0% y regular al 0,0% de los trabajadores encuestados.
CONTROL	Muy buena 18,3 %, buena 60,0%, Regular 0,0%.	Los trabajadores de la Revista NBE del Grupo Ilcont en el Distrito de Santa Anita en el año 2018; la TABLA N° 10 nos muestra que cuando el control se concentra en un 71,5% buena, la calidad de servicio es buena al 54,3%, muy buena al 14,3% y regular al 2,9% de los trabajadores encuestados

Matriz de Evidencias Internas para la Discusión

MATRIZ DE EVIDENCIAS EXTERNAS PARA LA DISCUSIÓN
Variabes: GESTIÓN Y CALIDAD DE SERVICIO

Autor (Año)	Hipótesis	Prueba estadística
Quispe, M. (2016).	Existe relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de la empresa Gigantic Color Perú SAC, Ate 2017.	Rho de Spearman = 0.691 con una Sig. Bilateral de 0.000
	Existe relación entre la planeación y la calidad de servicio de la empresa Gigantic Color Perú SAC, Ate 2017.	Rho de Spearman = 0.530 con una Sig. Bilateral de 0.000
	Existe relación entre la organización y la calidad de servicio de la empresa Gigantic Color Perú SAC, Ate 2017	Rho de Spearman = 0.562 con una Sig. Bilateral de 0.000
	Existe relación entre la Dirección y la calidad de servicio de la empresa Gigantic Color Perú SAC, Ate 2017.	Rho de Spearman = 0.583 con un nivel de significancia de 0.000
	Existe relación entre el control y la calidad de servicio de la empresa Gigantic Color Perú SAC, Ate 2017.	Rho de Spearman = 0.561 con una Sig. Bilateral de 0.000
Tipian (2016).	Existe una relación significativa y positiva entre el nivel de la gestión administrativa y la calidad de servicio a usuarios de la Dirección General de Protección de Datos Personales del Minjus en el 2016.	Rho de Spearman = 0.500 con una Sig. Bilateral de 0.000
	Existe una relación significativa y positiva entre el nivel de planear y la calidad de servicio a usuarios de la Dirección General de Protección de Datos Personales del Minjus en el 2016.	Rho de Spearman = 0.353 con una Sig. Bilateral de 0.000
	Existe una relación significativa y positiva entre el nivel de organizar y la calidad de servicio a usuarios de la Dirección General de Protección de Datos Personales del Minjus en el 2016.	Rho de Spearman = 0.299 con una Sig. Bilateral de 0.003
	Existe una relación significativa y positiva entre el nivel de dirigir y la calidad de servicio a usuarios de la Dirección General de Protección de Datos Personales del Minjus en el 2016.	Rho de Spearman = 0.288 con una Sig. Bilateral de 0.004
	Existe una relación significativa y positiva entre el nivel de controlar y la calidad de servicio a usuarios de la Dirección General de Protección de Datos Personales del Minjus en el 2016	Rho de Spearman = 0.210 con una Sig. Bilateral de 0.039

	Existe relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Empresa Lavandería Brajan - Distrito De San Juan De Lurigancho – Año 2016.	Rho de Spearman = 0.372* con una Sig. Bilateral de 0.028
	Existe relación entre la planeación y la calidad de servicio de la Empresa Lavandería Brajan - Distrito De San Juan De Lurigancho - Año2016.	Rho de Spearman = 0.467* con una Sig. Bilateral de 0.005
Barrenechea (2016).	Existe relación entre la organización y la calidad de servicio de la Empresa Lavandería Brajan - Distrito De San Juan De Lurigancho – Año 2016..	Rho de Spearman = 0.562* con una Sig. Bilateral de 0.000
	Existe relación entre la dirección y la calidad de servicio de la Empresa Lavandería Brajan - Distrito De San Juan De Lurigancho -Año 2016.	Rho de Spearman = 0.228* con una Sig. Bilateral de 0.017
	Existe relación entre el control y la calidad de servicio en la Empresa Lavandería Brajan - Distrito De San Juan De Lurigancho - Año 2016.	Rho de Spearman = 0.289* con una Sig. Bilateral de 0.092
Palomino, F. (2017).	Existe relación entre la Gestión Administrativa eficaz influye en la prestación del Servicio alimentario del Programa Nacional de Alimentación Escolar- Qali Warma en Lima Metropolitana y Callao	Chi-cuadrado = ,659* con un valor p=0.000
	Existe relación directa de la Gestión Administrativa con el nivel de satisfacción en la Calidad de los Servicios académicos	Rho de Spearman = 0.520* con una Sig. Bilateral de 0.00
	Existe relación entre la planeación con el nivel de satisfacción en la Calidad de los Servicios académicos	Rho de Spearman = 0.547* con una Sig. Bilateral de 0.005
Zeta, B & Del Carmen, R. (2016).	Existe relación entre la organización con el nivel de satisfacción en la Calidad de los Servicios académicos	Rho de Spearman = 0.425* con una Sig. Bilateral de 0.000
	Existe relación entre la dirección con el nivel de satisfacción en la Calidad de los Servicios académicos	Rho de Spearman = 0.409* con una Sig. Bilateral de 0.000
	Existe relación entre el control con el nivel de satisfacción en la Calidad de los Servicios académicos	Rho de Spearman = 0.434* con una Sig. Bilateral de 0.000

Rizzo, J. (2017). La gestión administrativa financiera incide significativamente en la calidad de servicio del Hospital General - Babahoyo del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. Chi-cuadrado = 1,145* con un valor $p=0.000$

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Gestión Administrativa y Calidad de servicio en los trabajadores de la Revista NBE, Santa Anita en el 2018

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

AUTOR:

Cristina Cusi Diaz

ASesor

Mgtr. Diana Lucila Ramirez Cajalosa

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
Gestión de organizaciones

LIMA - PERÚ
2018



Resumen de coincidencias

28 %

1	Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	25 %
2	Entregado a Facultad L... Trabajo del estudiante	1 %
3	Entregado a CONACYT... Trabajo del estudiante	1 %
4	Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	1 %
5	Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	<1 %
6	Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	<1 %
7	Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	<1 %

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 10-06-2019 Página : 1 de 1
--	---	---

Yo, Diana Huamani Cajaleón, docente de la Facultad Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo-Lima Este, revisor (a) de la tesis titulada "Gestión Administrativa y Calidad de servicio en los trabajadores de la Revista NBE, Santa Anita en el 2018", de la estudiante Cristina Curi Díaz, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 28 % verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

La suscrita analizó dicho reporte y concluyó 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.

Lima, 09 de septiembre del 2019



Firma

DIANA HUAMANI CAJALEÓN

DNI: 43648948...

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------



**AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE
TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL
UCV**

Código : F08-PF-PR-02.02
Versión : 09
Fecha : 23-03-2018
Página : 1 de 1

Yo Cruz Cruz Cristina, identificado con DNI No 47539751, egresado de la Escuela Profesional de Administración de Empresas de la Universidad César Vallejo, autorizo (X), No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en los Trabajadores de la revista Nueva Santa Ana 2018"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....


FIRMA

DNI: 47539751

FECHA: 11 de enero del 2018

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

Diana Lucía Huamani Cayleón

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Cristina Cruz Díaz

INFORME TITULADO:

Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en los Trabajadores

de la Revista NBE, Santa Anita en el 2018.

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Licenciatura en Administración

SUSTENTADO EN FECHA: 11 de diciembre del 2018

NOTA O MENCIÓN: 14



DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN