



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Gestión Administrativa y Calidad de Servicio al cliente en la empresa SEDACHIMBOTE  
S.A., 2019

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTOR:

De la Sota Tantal, Christian Mario (ORCID: 0000-0002-2300-3701)

ASESOR:

Mgtr. Gutiérrez Chilca, Randall Manolo (ORCID: 0000-0003-2114-3724)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

CHIMBOTE – PERÚ

2019

## Dedicatoria

Mi tesis la dedico con amor y cariño a mis padres por su sacrificio y esfuerzo, por darme una carrera para mi futuro, por creer en mi capacidad y que con sus palabras de aliento no me dejaban decaer para que siguiera adelante y siempre sea perseverante y cumpla con mis ideales.

A mis compañeros presentes y pasados que sin esperar nada a cambio compartieron su conocimiento, alegrías y a todas aquellas personas que me apoyaron.

Gracias a todos.

Autor: Christian Mario de la Sota Tantal.

## Agradecimiento

A mis padres por preocuparse en brindarme la mejor educación que estuvo a su alcance y brindarme su amor incondicional.

A los colaboradores y amigos que me permitieron tener acceso a la población en estudio y poder obtener los datos que necesitaba a través, de la aplicación de mis instrumentos, ya que sin su ayuda no hubiera terminado exitosamente mi investigación.

A la universidad César Vallejo mi alma mater, por mi formación académica y profesional.

Autor: Christian Mario de la Sota Tantal.

## Página del Jurado

	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS</b>	Código : F07-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 10-06-2019 Página : 1 de 1
---	---------------------------------------	---

El jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a)

CHRISTIAN MARIO DE LA SOTA TANTAL

cuyo título es:

Gestión Administrativa y Calidad de Servicio al cliente en la empresa

SEDACHIMBOTE S.A., 2019

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: .....<sup>15</sup>..... (Número).....  
..... *QUINCE* ..... (Letras).

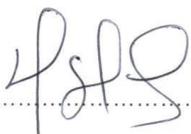
Chimbote 11 de 12 Del 2019

  
.....  
Mgtr. Gutiérrez Chilca, Randall Manolo

**PRESIDENTE**

  
.....  
Mgtr. Landers Moscol, Mario Arturo

**SECRETARIO**

  
.....  
Mgtr. Aguilar Sánchez, Sonia  
**VOCAL**

#### Declaratoria de Autenticidad

Yo Christian Mario de la Sota Tantal con DNI 47125930, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica. Así mismo, declaráramos bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumimos 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 Cesar Vallejo.

  
Christian Mario de la Sota Tantal

DNI: 47125930

## Índice

Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Página del Jurado.....	iv
Declaratoria de Autenticidad .....	v
Índice.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract .....	viii
<b>I. Introducción.....</b>	<b>1</b>
<b>II. Método.....</b>	<b>18</b>
2.1. Tipo y Diseño de la Investigación .....	18
2.2. Operacionalización de Variables .....	19
2.3. Población, muestra y muestreo .....	20
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad .....	21
2.5. Procedimiento .....	22
2.6. Método de Análisis de Datos .....	22
2.7. Aspectos Éticos .....	23
<b>III. Resultados.....</b>	<b>24</b>
<b>IV. Discusión.....</b>	<b>43</b>
<b>V. Conclusiones.....</b>	<b>47</b>
<b>VI. Recomendaciones.....</b>	<b>49</b>
<b>Referencias .....</b>	<b>50</b>
<b>Anexos .....</b>	<b>58</b>

## Resumen

La presente investigación se titula Gestión Administrativa y Calidad de Servicio al cliente en la empresa SEDACHIMBOTE S.A., 2019 tuvo como objetivo general determinar la relación entre ambas variables, para ello se consideró las teorías de Chiavenato (2013) con respecto a la gestión administrativa la cual se define como el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar para tener un buen funcionamiento en la empresa y Parasuraman, Zeithaml y Berry (2011) en su estudio de calidad de servicios al cliente, mencionan al instrumento SERVQUAL que en sus ítems permiten conocer en qué puntos se debe mejorar para tener un nivel óptimo en la calidad de servicio al cliente. Se tuvo un diseño no experimental, transversal y descriptivo - correlacional, con una población de 360 579 clientes y una muestra conformada por 383 clientes de la empresa, utilizando como instrumento el cuestionario, se recolectaron datos, que fueron analizados descriptivamente mediante tablas de distribución de frecuencias y gráficos.

Los resultados obtenidos comprobaron la relación entre gestión administrativa y calidad de servicio al cliente en la empresa SEDACHIMBOTE - 2019, aceptándose la hipótesis alternativa ( $H_1$ ), con respecto a la significancia tuvo un valor de 0.000 siendo menor a 0.05, teniendo un coeficiente de Rho de Spearman de 0.758 lo cual indica una correlación alta. Por otro lado, se identificó el nivel de gestión administrativa donde el 63% de los clientes manifestaron que, estuvo entre los niveles de regular a malo, además, de las dimensiones de planificación donde el 63% opinaron que, estuvo entre los niveles de regular a malo; con relación a la calidad de servicio al cliente el 61% manifestaron que, estuvo entre los niveles de regular a malo, mientras que, la dimensión de fiabilidad 68% manifestaron que, estuvo entre los niveles de regular a malo por la atención ofrecida al cliente no garantiza una buena calidad de servicio, llegando a la conclusión que, la gestión administrativa fue altamente significativa con la calidad de servicio.

**Palabras clave:** Gestión administrativa, calidad de servicio, planificación, organización y aspectos tangibles.

## Abstract

The present investigation is titled Administrative Management and Customer Service Quality in the company SEDACHIMBOTE SA, 2019 had as a general objective to determine the relationship between both variables, for this the Chiavenato theories (2013) with respect to administrative management were considered. It is defined as the process of planning, organizing, directing and controlling to have a good operation in the company and Parasuraman, Zeithaml and Berry (2011) in their study of quality of customer services, mention the SERVQUAL instrument that in their items allow to know at what points should be improved to have an optimal level in the quality of customer service. There was a non-experimental, transversal and descriptive-correlational design, with a population of 360 579 clients and a sample made up of 383 customers of the company, using the questionnaire as an instrument, data were collected, which were analyzed descriptively by means of distribution tables of frequencies and graphics.

The results obtained verified the relationship between administrative management and quality of customer service in the company SEDACHIMBOTE - 2019, accepting the alternative hypothesis ( $H_i$ ), regarding the significance it had a value of 0.000 being less than 0.05, having a Rho coefficient of Spearman of 0.758 which indicates a high correlation. On the other hand, the level of administrative management was identified where 63% of the clients stated that, it was between the levels of regular to bad, in addition, of the planning dimensions where 63% thought that, it was between the levels of regular to bad; in relation to the quality of customer service, 61% stated that it was between the levels of regular to bad, while the dimension of reliability 68% said that it was between the levels of regular to bad for the service offered to the customer It does not guarantee a good quality of service, concluding that the administrative management was highly significant with the quality of service.

**Keywords:** Administrative management, quality of service, planning, organization and tangible aspects.

## **I. Introducción**

En el ámbito internacional, las empresas se centran en garantizar el acceso al agua a través, de infraestructura y servicios hidráulicos utilizando recursos ya sean públicos o privados, que tengan como resultado el servicio equilibrado entre la eficiencia y equidad. Además, se busca promover el cuidado del agua y concientizar a la población sobre el uso adecuado de este preciado bien que tiene un efecto positivo en la población.

La Organización Mundial de la Salud afirmó hace un año todavía había personas en el planeta que no accedían al agua. Alrededor de 3 de cada 10 personas, o 2.100 millones de personas, necesitaban acceso a agua apta para el consumo y disponible en el hogar, y 6 de cada 10, o 4,400 millones, necesitaban un saneamiento seguro (Tedros y Lake, 2017).

Estas cifras se corroboran en el Informe de Desarrollo de los Recursos Hídricos 2018, donde 3,600 millones de personas en todo el mundo, prácticamente el 50% de la población total, viven actualmente en regiones con posibles deficiencias de agua al menos de un mes al año, y podría aumentar en un rango de 4,800 y 5,700 millones de individuos en 2050 (Houngbo, 2018).

En el ámbito nacional, según lo indicado por la FAO, Perú es la octava nación en el planeta que cuenta con agua dulce representando el 2% de agua en el planeta, no obstante, la calidad en servicio de agua y saneamiento es excepcionalmente pobre, en su mayor parte en el interior de la nación; 1 de cada 5 peruanos no tienen acceso de agua en buen estado para el consumo, y en áreas, por ejemplo, Huancavelica, Ucayali, Loreto, Cajamarca y Pasco, solo entre el 51% y al 60% de las familias tiene disponibilidad de agua. En áreas urbanas el 9% de los peruanos carece de este servicio. Además, 8,3 millones de peruanos no tienen saneamiento. En Lima, 1,5 millones no tienen agua potable ni alcantarillado, como lo indica la Autoridad Nacional del Agua (ANA). La capital soporta deficiencias en la cobertura de agua debido a la extensión de la población, el cambio ambiental y su ineficaz uso representan el 30% de agua sin costo o se desperdicia en fugas en las redes de tuberías de agua (Palacios, 2016).

Por otra parte, merece la pena enfatizar los esfuerzos del Organismo Técnico para la Administración de Servicios de Saneamiento (OTASS), que son admirables y sirven para mejorar de manera constante el manejo de la dirección, la solvencia financiera y la calidad de servicio de las EPS. No obstante, se debe tener en cuenta que se deben investigar medidas adicionales para garantizar una administración de calidad en las EPS en una dimensión nacional.

Otra de las restricciones que limitan las cualidades de la gestión administrativa de las EPS en Perú que frustra sus buenas actuaciones se identifica con las tasas de pago y los salarios, la explotación de los recursos humanos, la baja calificación y con una rotación constante. Por lo tanto, no se logra contratar al personal adecuado para dicho puesto, teniendo en cuenta los planes para mejorar la parte administrativa del agua y saneamiento, aumentando la sostenibilidad de los servicios, mejorando, consiguiendo la viabilidad financiera de quienes prestan el servicio y aumentan el acceso de los servicios.

Ríos (2017), según el diario el correo de Chimbote informó que los problemas de desabastecimiento de agua en el distrito de Nuevo Chimbote continuarán. La empresa SEDACHIMBOTE S.A. informó que debido al encausamiento que vienen realizando agricultores de los sectores Pampa el Toro y Pampa la Carbonera en el río Lacramarca, es poco el agua cruda que llega a la planta de tratamiento que distribuye el líquido elemento a los diversos pueblos del distrito sureño. Esta situación ocasionará que algunos sectores no puedan contar con el servicio y deberán nuevamente abastecerse con cisternas.

Por este motivo en el ámbito local mencionaremos a la empresa pública, SEDACHIMBOTE S.A., es la entidad más importante encargada de la obtención, la canalización, la generación, el tratamiento, el almacenamiento y el reparto del agua apta para el consumo.

Entre las diversas cuestiones en la administración de la empresa SEDACHIMBOTE S.A, que son evidentes. Las falencias en su servicio, es decir, no hay agua durante el día son pocas horas, un saneamiento pésimo y mal tratamiento de agua, una mala edificación, además, sus cobros no son los adecuados debido a que no cubre la

operación, su mantenimiento. Estas dificultades dan como respuesta del servicio ofrecido mala calidad del agua percatado por el cliente.

Ante esta situación, es necesario que SEDACHIMBOTE S.A. tenga roles y perfiles establecidos, también, que inicie un plan de mejora que este alineado con los objetivos estratégicos de la organización y proyectos a realizar, basado en un diseño que integre las soluciones para los procesos de la empresa y este estable en el tiempo.

A continuación, se presentan artículos científicos y trabajos previos de otros autores en un ámbito internacional y nacional relacionado con el tema de la investigación.

Márquez, Cardoso, Carreño y Bobadilla (2017) en su artículo científico tuvo como finalidad determinar la gestión administrativa en micros, pequeñas y medianas empresas (MIPYMES) del sur del Estado de México. La investigación fue descriptiva transaccional y no experimental. Teniendo como respuesta al 60% de entidades no cuentan con una estructura establecida, y el 50% de los empresarios indicaron que los trabajadores son demasiados que esto perjudica a su empresa, la mitad encarga de dar sus responsabilidades a otros y la tercera parte conoce su oficio dentro de la empresa, además, la cuarta parte manifestaron que, la productividad de los trabajadores fue positivo, el 35% señaló que, usa distintas formas de comunicarse para tener una mejor organización y el 80% manifestó que, los colaboradores hacen sus labores según el sueldo que reciben.

Ramírez, Ramírez y Calderón (2017) en su artículo científico planteó, describir cómo en la “Industrias la Fortaleza”; ubicada en la ciudad de Riobamba, de la República del Ecuador, la misma que venía manteniendo problemas de carácter administrativo inducido por el gerente y la mayoría de sus empleados, la parte administrativa impacta en el crecimiento de la empresa de la institución determinó que, la institución se encontraba en una situación que no tenía un plan; tampoco establecía de un reglamento interno, para tener una norma sobre la conducta del personal de la entidad. Tenían un trato con los empleados de forma autoritaria, provocando el malestar general, tuvo como desenlace la pérdida de materiales y un desorden general.

Botero (2017) en su artículo científico de tipo descriptiva manifestó que, los jefes tienen rol primordial en planear y definir la estrategia a nivel internacional de la entidad, asimismo, se tomó la decisión que tengan una implementación. Es necesario que los encargados entiendan sobre las variables culturales, requiere de una ley internacional que tenga acorde con las acciones necesarias para tener una mejor competencia de la entidad, concluyó: Dar una buena ley internacional que este liderada para que los directivos, puedan desarrollar los beneficios para la empresa; tenemos por ejemplo, la facilidad de visualizar la empresa de las organizaciones nacionales gubernamentales o no gubernamentales que están dispuestas a ayudar en la etapa de internacionalizarse, apoyaría a descubrir los programas que existen dentro del entorno que facilitaría las conexiones con el exterior, que permitirá ver las nuevas oportunidades en el negocio, de la misma manera analizar las distintas etapas de operación que transforman las probabilidades de expandirse.

Castellanos y Baca (2014), en su artículo científico el estudio estuvo basado en un método no probabilístico y su objetivo fue encontrar soluciones que puedan aplicarse a posiciones determinadas, como la de la entidad, es necesario su calidad en su servicio para ser mejor dentro del rubro de cosméticos, la muestra de 20 individuos, resultando que su calidad de su servicio tuvo el 20.3%, seguido del 21.6% en la calidad de producto, con respecto a sus factores que afectan la variable y su trato a los clientes está en un 21.9% y el conocimiento de su proceso es de 20.3%.

Kowalik y Dorota (2017) en su artículo científico manifestó que, un modelo de gestión del servicio basado en el enfoque basado en procesos. La finalidad del estudio de caso fue desarrollar la idea de un ejemplo de gestionar para tener un buen servicio basado en el enfoque del sistema. El proceso de servicio definido por la característica basada en el proceso ha sido el tema de la investigación. El proceso previamente se determinó como muy importante en la economía moderna. El cuestionario se realizó electrónicamente entre 100 encuestados denominados clientes de empresas de servicios. Los resultados presentados en el documento muestran que el enfoque del proceso también se puede utilizar en la calidad del

servicio, donde el servicio puede ser tratado como un proceso y gestionado en cada etapa por rudimentos de gestión del proceso.

Rubogora (2017) en su artículo científico mencionó que, este estudio se estableció para determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente en las sucursales de Banque Populaire du Rwanda, Kigali. Estuvo basada en los diseños de encuestas descriptivas y transversales. Tuvo al cuestionario para tener fuentes primarias de 498 clientes, usando como técnica el muestro conveniente. Sus resultados manifestaron que más del 50% de los clientes encuestados son mujeres, además, la mayoría no cuentan con una profesión y habrían sido clientes de BPR en un periodo de más de tres años. Asimismo, se supo que la calidad de servicio estuvo en un nivel alto. Se halló la relación significativa y positiva entre calidad de servicio y la satisfacción del cliente en la comparación de las dimensiones como, lealtad, la capacidad de respuesta y su garantía. También, se comparó las sub variables tales como la confiabilidad, aseguramiento, tangibles, empatía y capacidad de respuesta, reveló que no había una relación significativa entre las variables.

La gestión y planificación de recursos está precisamente relacionada con la entrada del servicio (condiciones técnicas y organizativas, expectativas y suposiciones de sus cualidades y gestión de procesos). Transformar el servicio depende de una organización. El resultado debe ser controlado, medido y analizados, son la base de la mejora continua.

En el ámbito nacional, Cuba y del Carpio (2014) en su artículo científico manifestó que, este estudio fue exploratorio cuya finalidad es conocer la relación de satisfacción del cliente y su calidad de su servicio de la entidades públicas y privadas de la ciudad de Lima metropolitana y de qué forma se relaciona con las variables demográficas, sociales e institucionales, su muestra es de 174 personas que están yendo a la entidades nombradas como los consumidores para adquirir sus bienes o servicio.

Los resultados mostraron que gran parte de los encuestados opinaron favorablemente con relación a su servicio que es bueno.

Mendoza (2017) en su artículo científico tuvo como objetivo el por qué es importante la gestión administrativa para modernizar las medianas empresas en el sector comercial, teniendo en cuenta su crecimiento, siendo de tipo cuantitativa, exploratorio y descriptiva, teniendo una muestra de 48 empresas; sus resultados fueron que la probabilidad de innovación de las medianas empresas para tener una gestión modernizada, asimismo, sirve como un instrumento de crecimiento, provoca efectos sociales y económicas.

Veloz y Vasco (2016) en su artículo científico manifestó que, el objetivo del presente estudio es garantizar la calidad del servicio de hospedaje, para que los turistas evalúen los procesos y las empresas se enfoquen en la satisfacción del cliente, con una muestra de 150 turistas, concluyó, para mejorar las fases de recolección, de reservas son las actividades importantes, considerando al consumidor como eje primordial para su desenvolvimiento, poniéndose en consideración algunos aspectos, tomando en cuenta desde su ingreso al local. Esta relación entre los clientes y los trabajadores, ayuda a las fases de la entidad, de tal forma que existan buenas referencias y su calidad de servicio sea eficiente.

Cerdas, García, Torres y Fallas (2017), en su artículo científico tiene como finalidad analizar la percepción del colectivo docente y la dirección sobre aspectos relacionados con la gestión administrativa, con un diseño no experimental y transversal y una muestra de 192 docentes, concluyeron que, no existe un conocimiento sobre las funciones de gestión administrativa, de misma manera hay aspectos considerables con respecto al directorio del ministerio de educación, según las necesidades que son requeridas como la infraestructura y sus recursos que fueron destinados para apoyar a los profesores, así como participar en las actividades de las escuelas.

Flores (2019) en su tesis de maestría planteó, como objetivo general determinar la calidad de servicio de atención al cliente de SEDAPAL S.A. según percepción de los clientes de Lima norte-2018, estudio básico descriptivo y con un diseño de investigación no experimental. Se trabajó con una muestra de 500 clientes del servicio de agua potable y alcantarillado de Lima – SEDAPAL S.A. y se usó el cuestionario adecuado para evaluar sus variables teniendo como respuesta, la

percepción de los clientes de Lima Norte presenta un nivel regular en un 48.8% y en un 51.2% respondió que, el nivel de calidad de servicio percibido de la institución es malo (p. 58).

Alvarado y Cevallos (2018) su investigación tuvo como finalidad determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Dirección General de Control y Supervisión de Comunicaciones del Ministerio de Transportes y Comunicaciones, cuyo estudio fue descriptivo y diseño no experimental y correlacional, su muestra de 120 colaboradores en donde se aplicó el cuestionario; concluyendo:

- Los resultados encontrados, hubo una relación moderada y significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario, con un coeficiente de correlación de Spearman ( $Rho = 0.708$ ).
- Tuvo el nivel de significancia alta siendo menor a 0.05 y se rechazó la hipótesis nula.

Chirihuana (2018) en su tesis su objetivo principal fue determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en el área registral de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos-Sunarp, La Molina, su investigación fue descriptiva y su diseño no experimental y correlacional, con una muestra de 30 trabajadores y se aplicó el cuestionario como instrumento para evaluar sus variables, concluyó:

- Se analizó la relación mediante la prueba Rho de Spearman teniendo una correlación moderada de 0.673, asimismo, se realizó una evaluación antes y tuvo como nivel de significancia de 0.000 menor a 0.05, demostrando que, si existe relación entre ambas variables.

Condori (2018), en su investigación cuyo fin fue determinar la relación en las fases de la gestión administrativa y la calidad de servicio de la central de SEDAPAL en Comas, su estudio fue descriptivo y su diseño fue no experimental y correlacional. Teniendo como muestra de 63 individuos y aplicándose el cuestionario para su evaluación de sus variables, concluyó:

- Se llegó a comprobar que, la gestión administrativa tiene un nivel deficiente de 88,9%, nivel regular 3,2% y un nivel eficiente 7,9%. Además, los colaboradores de SEDAPAL Comas, señalaron que, la calidad de servicio es baja con 85,7%, regular con 6,3% y alta con 7,9%
- La correlación de Rho de Spearman demostró que, existe una relación directa y positivamente entre calidad de servicio y gestión administrativa con 0,888 siendo moderado y su significancia de 0.000 siendo menor a 0.01, por lo tanto, se acepta la hipótesis alternativa.
- El nivel de las dimensiones de la gestión administrativa con respecto a planificación estuvo en un nivel malo en un 24%, organización en nivel regular en un 30%, dirección en un nivel malo con un 25% y por control con 32% en un nivel regular.

Jiménez (2018) en su investigación, cuya finalidad fue determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio público para el usuario en la Municipalidad Provincial de Chincha, estudio que fue descriptivo y con un diseño de investigación no experimental y correlacional. su muestra de 262 participantes y se aplicó el cuestionario; llegó a las siguientes conclusiones:

- Se verificó la relación de la gestión administrativa y la calidad de servicio, teniendo una relación directa y significativa baja con un valor de 0.296; se puede decir que, si la gestión administrativa está mejor tendrá mejor la calidad de servicio, comprobándose la relación de las variables, rechazándose la hipótesis nula. Se verificó también el nivel de la gestión administrativa regular en un 30% y la calidad de servicio regular con un 35%.

Galarza (2017) en su estudio, donde su meta es evaluar la gestión administrativa y su incidencia en la calidad de servicio del Gobierno Municipal del Cantón la Maná, estudio descriptivo y con un diseño de investigación no experimental y correlacional. La muestra fue de 395 clientes y como herramienta se usó el cuestionario, concluyó que:

- Existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral, en donde se demostró mediante el Rho de Spearman con resultado de 0,857.
- Los resultados son el producto de la fase de investigación determinándose la infraestructura tiene un límite no hay el espacio suficiente para los demás departamentos, además, no cuenta con la tecnología adecuada, no existe las fases automatizadas, no hay modernidad, son ineficaces para escuchar las quejas de los clientes del Gobierno Autónomo Municipal.

Lugo (2017) en su tesis tuvo como finalidad determinar la relación entre la administración de recursos con la calidad de servicios de la gerencia de la mujer y desarrollo humano de la Municipalidad de Carabayllo, 2017, estudio descriptivo correlacional y con un diseño de investigación no experimental de corte transversal. Se trabajó con una muestra de 51 trabajadores de la de Municipalidad de Carabayllo y tuvo a la encuesta como herramienta de estudio; concluyó que, existe una relación muy baja de rho de Spearman con 0.326 con una significancia de 0.000 menor a 0.05, se rechazó la hipótesis nula, comprobándose la relación entre ambas variables.

Chero (2017), en su tesis tuvo como finalidad determinar relación entre la capacitación empresarial y la gestión administrativa en la empresa Constructora e Inversiones Santa Fe S.A.C. con una muestra de 20 trabajadores, llegando a la conclusión:

- Se analizó que, con respecto al nivel de gestión administrativa, el 50% de los trabajadores encuestados se encuentran en un nivel alto, asimismo, el 10% están en un nivel regular y el 40% en un nivel bajo. Siendo la gestión administrativa el núcleo de toda empresa, donde recaen las responsabilidades para el surgimiento de ella.

Ramírez (2017), en su tesis, tuvo como finalidad determinar la relación entre gestión administrativa y la y la ventaja competitiva de la empresa Pacific Natural Foods S.A.C. Chimbote – 2017, con una muestra de 90 trabajadores, llego a la conclusión:

- Se analizó el nivel de la gestión administrativa de la empresa Pacific Natural Foods obteniendo como resultado un nivel alto con 73.7%, lo cual se demuestra en los datos obtenidos en la encuesta dirigida a los trabajadores de la empresa.

Arruñategui (2018), en su tesis, tuvo como finalidad determinar la relación entre la calidad de servicio y satisfacción del cliente de la academia preuniversitaria Andreas Vesalius, Nuevo Chimbote, 2018, con una muestra de 90 estudiantes, llegando a la conclusión:

- Respecto al nivel de la calidad de servicio el 60% de los estudiantes de la academia preuniversitaria reconocieron una eficiente calidad del servicio, el restante 40% reconoció una deficiente calidad del servicio, dicha tendencia apunta a la constante mejora. Cabe precisar las dimensiones más destacadas fueron sensibilidad (De acuerdo 27% y muy de acuerdo 26%), tangibles (De acuerdo 42% y muy de acuerdo 22%), capacidad de respuesta (De acuerdo 13% y muy de acuerdo 32%) y empatía (De acuerdo 6% y muy de acuerdo 38%).

En la presente investigación a continuación se mencionará las teorías relacionadas al tema respecto a la definición de gestión administrativa los siguientes autores definieron lo siguiente:

Koontz, Weihrich y Cannice (2012), son los procedimientos por los cuales se puede diseñar un entorno donde las personas que hacen trabajo en equipo logran cumplir las metas de buena forma, también, es necesario en la entidad conformar sus bases, en donde van a ejecutar las tareas propias del grupo, orientada a cumplir los objetivos empresariales. (p. 4).

Hernández (2011), gestión administrativa es aquel diseño interno en la empresa que tiene una estructura, un proceso y un sistema para planear, organizar, dirigir y controlar sus recursos y etapas.

Chiavenato (2013), la definición de gestión administrativa es lograr las metas trazadas por parte de empresa siendo eficaces en el proceso de planear, organizar, dirigir y planear.

La gestión administrativa cuenta con sus cuatro etapas las cuales se tomarán como dimensiones y pasan a ser descritas a continuación:

Como primera dimensión tenemos a la planeación según Chiavenato (2013), es una etapa fundamental, por ella se plantea las metas trazadas de mejor manera siendo eficaces, es decir, los objetivos deben ser plantados por cada una de las empresas, poniendo de acuerdo a donde quieren llegar con un solo propósito (p. 41).

La planeación es importante, porque, es la etapa donde se elaboran diseños o esquemas detallados realizables a futuro, se agrupan los esfuerzos que deben encaminarse a cumplir los objetivos planteados y darles seguimiento.

Los indicadores según (Chiavenato, 2013), para la planeación se mencionan a continuación:

Como primer indicador son las acciones pertinentes, es establecer a través de un método de actividades para poder soportar las actividades en un futuro, es como un orden cronológico de cada una de las actividades de forma detallada, para lograr realizar ciertas tareas asignadas (Chiavenato, 2013, p. 42).

El segundo indicador, objetivos, son las metas de la organización, es decir, es lo que la empresa busca alcanzar con la colaboración de los involucrados para lograr conseguir los objetivos (Chiavenato, 2013, p.42).

Como tercer indicador, evaluación de resultados, en la parte de recursos humanos hay dos formas de evaluar; primero la calidad de persona (valores, aspiraciones, motivación y sus metas personales) y segundo sus habilidades, capacidades, destrezas y sus conocimientos (Chiavenato, 2013, p. 42).

En la segunda etapa del proceso se encuentra la organización la cual es definida a continuación:

Según Chiavenato (2013), este proceso, es cuando empieza a desarrollarse y distribuirse las responsabilidades de los colaboradores en sus respectivos equipos

de trabajo, cuyo fin de establecer y hacer un reconocimiento de la relación necesaria. Debido a ello se evaluarán las siguientes las normas del manual de funciones (p. 44).

El primer indicador, estructura organizacional, es una representación gráfica sobre los niveles jerárquicos de la empresa, donde se muestra la diferencia entre uno y otro nivel (Chiavenato, 2013, p. 44).

El segundo indicador, función organizacional, tiene como finalidad producir un bien o servicio necesario para nuestra comunidad. Las empresas con fines de lucro producen y venden sus productos con la meta de obtener ganancias (Chiavenato, 2013, p. 44).

Ahora, la organización es importante, porque, evita la ineficiencia de las tareas reduciendo costos e incrementando la productividad que permite alcanzar de mejor manera lo objetivos.

En la tercera etapa del proceso se menciona a la dirección la cual el autor define de la siguiente manera:

Chiavenato (2013), la tercera dimensión, la dirección del trabajo en equipo, son actividades de forma grupales implantadas como una actividad previa, además, esta se incluye en la fase de ejecución del plan, también se motiva, se comunica y se supervisa con el fin de conseguir las metas de la entidad. Es por ello se evaluará los manuales de trabajo (p. 45).

El primer indicador, la comunicación, son los intercambios de mensajes y comprender su significado entre dos trabajadores de la misma empresa, es interna debido a que no se puede tener equipo sin comunicación, porque los trabajadores necesitan tener una buena comunicación (Chiavenato, 2013, p. 45).

El segundo indicador, la motivación, es el comportamiento de los individuos debido a una causa que se origina internamente o externamente, teniendo como finalidad alguna meta, es como un impulso, necesidad de lograr algo (Chiavenato, 2013, p. 46).

El tercer indicador, el liderazgo, es influir en las demás personas ante una determinada situación, es dirigir a través de la comunicación (Chiavenato, 2013, p. 46).

Por último, en la cuarta etapa del proceso se encuentra el control, el autor define de la siguiente manera:

Chiavenato (2013), El control tiene como finalidad de ajustar o corregir las fallas y llegar a lo planificado. Además, evaluar los avances de la empresa, ya sean mensuales, trimestrales, la clasificación por cargos y la asignación de cada uno de los trabajadores (p. 47).

El control es importante, porque, evalúa al proceso íntegramente con el objetivo de poder determinar si hubo éxito o fracaso en el plan y de qué manera corregir aquellas desviaciones que salieron de los parámetros establecidos y poder mejorar este proceso.

El primer indicador, establecimiento de estándares, son los parámetros que el desempeño debe tener de acuerdo a la eficacia del trabajador de la empresa, que es necesario para conocer su rendimiento. Además, de saber su función mejora su desempeño y tenga la satisfacción laboral (Chiavenato, 2013, p. 47).

El segundo indicador, medición del desempeño, es el resultado del comportamiento del trabajador en la empresa, en alcanzar su meta (Chiavenato, 2013, p. 47).

El tercer indicador, corrección de desviaciones, son las correcciones realizadas con la elaboración de nuevos objetivos o estrategias. A veces, es necesario realizar una reorganización del personal para conseguir las metas de la institución (Chiavenato, 2013, p. 47).

Con respecto a calidad de servicio tomamos a continuación la definición de los siguientes autores:

Parasuraman, Zeithaml y Berry (2011), es como un juicio general, que tiene relación con la superioridad del servicio, asimismo, trata de comprender las necesidades de los clientes a futuro con caracteres medibles, de esta manera el

producto tiene que ser diseñado y elaborado para satisfacer a los consumidores con un determinado precio que va de acuerdo con sus características” (p. 16).

Vázquez, Rodríguez y Díaz (1996), mejorar el servicio es realizar un análisis sobre la respuesta del cliente.

Grönroos (2001), el servicio es bueno cuando comparas las respuestas del cliente y el servicio ofrecido.

Dwayne, Gremler y Bitner (1993). La calidad de servicio va generando bastante discusión con los distintos autores que lo han mencionado, es decir gran parte de los modelos estudiados han hecho más énfasis que tan importante la conducta del empleado de la institución en el servicio que se ofrece.

A continuación, presentamos el desarrollo de uno de los modelos más importantes analizados en la revisión de la literatura.

El modelo SERVQUAL, según Parasuraman et al. (2011), es modelo es importante para medir su servicio si es de calidad y que consta de hacer una comparación de las necesidades frente a la persuasión del usuario. También, está expresado en un cuestionario compuesto por cinco dimensiones.

Primera dimensión, fiabilidad, trata de facilitar el servicio que brinda de forma amable y confiable. Es decir que la organización cumple lo que promete, lo acordado en lo que se refiere a la entrega, su servicio, solucionar los inconvenientes y sus precios (Guzmán y Vega, 2006, p. 88).

El primer indicador es, cumplimiento de promesas, se refiere a capacidades abstractas, en la que la confianza expresa un compromiso con algo, más que una comprensión (Giddens, 1993).

El segundo indicador, interés por solucionar problemas, es el proceso mediante el cual la situación incierta es clarificada aplicando los conocimientos por parte del trabajador para resolverlo, es fundamental el servicio que se da de manera correcta desde el inicio (Druker, 1990).

Segunda dimensión, capacidad de respuesta, es el conocimiento del personal que da un buen servicio para tener a los clientes felices (Moros y Cuesta, 2010, p. 134).

El indicador, colaboradores rápidos, es la conducta de indicarle a los clientes sobre lo que se está ofreciendo y otorgarles un excelente servicio, asimismo, están cumpliendo con sus obligaciones, así también como acceder que tenga buenos resultados tanto para la entidad y el cliente (Druker 1990).

Tercera dimensión, seguridad, conocimientos, atención y habilidades manifestadas por el personal para dar la confianza necesaria y su credibilidad (Kotler, 1996, p. 216).

El indicador, confianza, es el afecto del usuario cuando tiene alguna dificultad en escoger y pone en manos de la institución para que lo resuelva (Druker 1990).

Cuarta dimensión, empatía, son los esfuerzos para entender la percepción del cliente dándole la debida atención, también, la empresa debe hacerles notar que son importantes para ellas y son comprendidos (Moros y Cuesta, citado en Orjeda 2018).

El indicador, compromiso, es la manera en que la entidad está dispuesta a ofrecer sus servicios y cuidados personales al cliente, teniendo en cuentas sus necesidades y los requerimientos de ellos (Druker 1990).

Quinta dimensión, aspectos tangibles, se refieren a la infraestructura, su equipo moderno y de buena apariencia de los colaboradores.

El indicador aspectos tangibles, hacen referencias de la parte física, como su equipo, los trabajadores. Lo necesario para medir su servicio si es el adecuado (Parasuraman et al., 2011).

En conclusión, el modelo SERVQUAL es fundamental, debido a que va a mejorar su servicio que ofrece la empresa, se establecerá la discrepancia entre lo que quiere el consumidor y lo que le dan, también, busca como facilitar las correcciones idóneas para tener un mejor servicio.

En el presente estudio se planteó el siguiente problema: ¿De qué manera influye la gestión administrativa en la calidad de servicio al cliente de la empresa SEDACHIMBOTE S.A. en el año 2019?

Teniendo como justificación del problema en una relevancia social que, realizado un trabajo de reingeniería en las diferentes áreas de SEDACHIMBOTE S.A. se pudo lograr objetivos de manera rápida, relacionándolas con las gestiones pertinentes y efectuar sus obras, para satisfacer a los clientes dando una mejor calidad de vida.

La investigación es conveniente, porque, permitió conocer la percepción de la población acerca del desenvolvimiento de una entidad fundamental de la costa peruana, y según la percepción adoptar las correcciones necesarias, que busquen un óptimo desempeño del servicio del personal de la empresa.

La justificación práctica de los resultados permitió conocer los problemas relacionados con el planeamiento, organización, dirección, control que estuvieron afectando el servicio ofrecido al cliente con la finalidad de mejorar a partir de un nuevo planteamiento efectivo de gestión administrativa, generando identificación con la institución.

El aporte metodológico se justificó en la medida que aportó nuevos elementos de medición del servicio, desarrollando nuevos instrumentos de medición para el servicio y así también se convertirá en guía para instituciones que se encuentran en el segmento del servicio.

Se planteó la siguiente hipótesis de investigación las cuales son:

H<sub>i</sub>: La gestión administrativa influye significativamente en la calidad de servicio al cliente en la empresa SEDACHIMBOTE S.A. S.A., 2019.

H<sub>0</sub>: La gestión administrativa no influye significativamente en la calidad de servicio al cliente de la empresa SEDACHIMBOTE S.A., 2019.

El estudio tuvo como objetivo general: Determinar la influencia de la gestión administrativa en la calidad de servicio al cliente en la empresa SEDACHIMBOTE S.A., 2019 y se tuvo como objetivos específicos: Analizar el nivel de gestión

administrativa en la empresa SEDACHIMBOTE S.A., 2019; Analizar el nivel de calidad de servicio al cliente de la empresa en la empresa SEDACHIMBOTE S.A., 2019; Analizar la relación entre la gestión administrativa y las dimensiones de calidad de servicio al cliente en la empresa SEDACHIMBOTE S.A., 2019.

## II. Método

### 2.1. Tipo y Diseño de la Investigación

La presente investigación tuvo un diseño no experimental porque no se manipularon las variables de estudio, solo se limitó a recoger información del estudio para analizarlos (Hernández et al., 2014, p.152).

De corte transversal: Debido que se recolectó los datos en un tiempo determinado. (Hernández et al., 2014, p.154).

Nivel Descriptivo. Se describió sus características de las variables “gestión administrativa” y “calidad de servicio” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 92).

La investigación fue de nivel correlacional, porque, analizó la relación entre las variables de estudio como “gestión administrativa” y “calidad de servicio” (Hernández et al., 2014, p. 93).

El esquema es el siguiente:

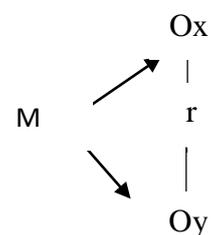
M: muestra

O: observación

r: relación

Ox: Observación a la variable “Gestión administrativa”

Oy: Observación a la variable “Calidad de servicio”



Enfoque Cuantitativo: Se recogió los datos para corroborar la hipótesis, con la finalidad de medirlos numéricamente y realizar un análisis. (Hernández et al., 2014, p.4).

## 2.2. Operacionalización de Variables

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>	Chiavenato (2013), es lograr las metas trazadas por parte de empresa siendo eficaces en el proceso de planear, organizar, dirigir y planear.	Es conseguir las metas trazadas por la institución mediante el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar, que se medirá con un cuestionario.	Planificación	Acciones pertinentes	Ordinal
				Objetivos	
				Evaluación de resultados	
			Organización	Función organizacional	
				Estructura organizacional	
			Dirección	Liderazgo	
				Motivación	
				Comunicación	
			Control	Establecimiento de estándares	
				Medición del desempeño	
Corrección de desviaciones					
<b>CALIDAD DE SERVICIO</b>	Parasuraman, Zeithaml y Berry (2011), es el juicio general, que tiene relación con la superioridad del servicio, asimismo, busca la comprensión de las carencias de los clientes a futuro con caracteres medibles.	Es la disconformidad que hay entre satisfacer al cliente y sus apreciaciones, teniendo en cuenta la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles.	Fiabilidad	Cumplimiento de promesas	Ordinal
				Interés de solucionar problemas	
			Capacidad de Respuesta	Colaboradores rápidos	
			Seguridad	Confianza	
			Empatía	Comprensión	
			Aspectos Tangibles	Instalaciones	
				Equipamiento	
Personal pulcro					

Las dimensiones e indicadores de gestión administrativa han sido tomadas de Chiavenato (2013) y las dimensiones e indicadores de calidad de servicio han sido tomadas de Parasuraman et. al (2011).

### 2.3. Población, muestra y muestreo

La población para Tamayo, y Tamayo (1997), es el conjunto total de lo que está investigando (p.114).

La población estuvo conformada por clientes de la empresa en Chimbote y Nuevo Chimbote con un total de 360,579 personas dato que registra CPI en el año 2019.

La muestra según Tamayo, y Tamayo (1997), es un grupo pequeño que tienen características en común y representa al total del estudio (p. 38).

La muestra que se aplicó fue de 383 clientes de la empresa SEDACHIMBOTE S.A., y se calculó a partir de la siguiente fórmula para poblaciones finitas que se muestra a continuación:

$$n = \frac{N \times Z_{\alpha/2}^2 \times P \times Q}{(N - 1) \times E^2 + Z_{\alpha/2}^2 \times P \times Q}$$

$$n = \frac{360,579 \times 1,96^2 \times 0,5 \times 0,5}{(360,579 - 1) \times 0,05^2 + 1,96^2 \times 0,5 \times 0,5}$$

$$n = 383 \text{ clientes.}$$

En el que:

n = tamaño de muestra

N= tamaño de la población

Z= 1.96 al cuadrado (si el nivel de confianza= 95%)

P= probabilidad de éxito (0.5)

Q= 1-P

E= error de la estimación ( $\pm 5\%$ )

Vara (2012), manifestó que, es fundamental nombrar ciertos criterios como son de inclusión y exclusión, es decir, son límites hasta donde será la investigación.

Criterios de Inclusión, son el colaborador de SEDACHIMBOTE S.A. que tuvo el servicio de agua, colaborador que es residió en las urbanizaciones de Chimbote y Nuevo Chimbote, colaborador que aceptó voluntariamente y fue mayor de 18 años.

Criterios de Exclusión, son los colaboradores que no fueron clientes de la empresa, menores de 18 años, colaboradores que no residieron en Chimbote o Nuevo Chimbote.

Se aplicó un muestreo probabilístico aleatorio simple porque las personas o la unidad de análisis perteneció a una misma población, podemos decir que cualquiera tiene la misma probabilidad de ser escogido como muestra (Hernández et al., 2014, p. 175).

#### **2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

La técnica que se usó para recopilar datos es la encuesta, porque, permitió recoger información fiable referente a las variables de gestión administrativa y calidad de servicio de una muestra establecida. Por consiguiente, se utilizó la escala ordinal de Likert, para establecer el nivel de aceptación o rechazo frente a las preguntas y enunciados de las dimensiones e indicadores de las variables gestión administrativa y calidad de servicio.

Según Fidias (1999), la encuesta es una herramienta para la recolección de información en un estudio.

El instrumento que se utilizó fue el cuestionario, porque gracias a ellos se tuvo una información fiable para el estudio. Además, el cuestionario estuvo basado en las variables, dimensiones e indicadores. Tomando la teoría de Chiavenato y Parasuraman que consta de preguntas en la escala de Likert categorizado en (siempre, casi siempre, a veces, casi nunca, nunca).

Según Fidias (1999), son aquellos recursos que se usaron en la recolección y almacenamiento de datos.

Para la validación del instrumento de la recolección de datos, se procedió a la elaboración de la matriz de cuestionario, donde se pudo visualizar la relación de las variables, dimensiones e indicadores, de lo cual derivan preguntas para cada dimensión e indicador de cada variable a estudiar. La validez del contenido en el instrumento que se utilizó en esta investigación se hizo, a través, de la consulta a tres expertos en el área de estudio, las cuales corrigieron, redacción

indeterminación e información irrelevante que pudo ser redactado en el instrumento a utilizar.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), son la validez, es decir, el grado de la variable.

Para establecer que el instrumento es fiable se usó del análisis estadístico de alfa de Cronbach como prueba que es positivo si su valor es cercano a 1 se determina una confiabilidad positiva (Hernández et al., 2014, p. 207).

Los resultados que se obtuvo fue favorable, porque, en la primera variable, que es gestión administrativa, se obtuvo de resultado de  $\alpha = 0,9663$ . Y en la siguiente, que es calidad de servicio, se obtuvo de resultado de  $\alpha = 0,9450$ .

## **2.5. Procedimiento**

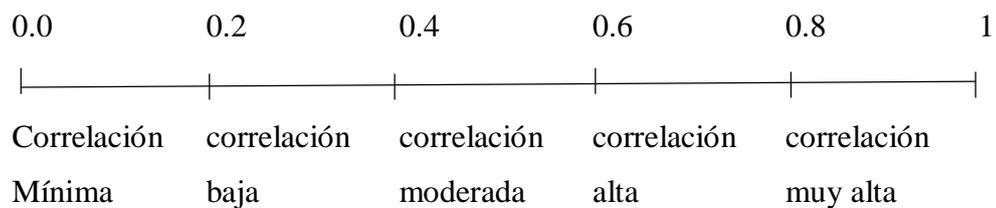
En el estudio, se recolectó datos de la muestra seleccionada, dicha investigación nos facilitó, nos representó las variaciones de las variables, con respecto a sus fuentes fueron de tipo primaria debido a que el grupo del estudio se recolectó de manera directa. Se colocaron sus valores visibles de cada variable, gestión administrativa y calidad de servicio, dichos valores eran previamente relacionadas con las preguntas del instrumento que se va aplicar. Estos instrumentos fueron dos cuestionarios, que eran adaptados por medio de la encuesta en forma personal según la muestra establecida. Finalmente, las respuestas conseguidas con anterioridad se colocaron en una base de datos y luego se analizaron en el paquete estadístico IBM SPSS v. 26 en español.

## **2.6. Método de Análisis de Datos**

Hernández, et al. (2014), sostiene que el análisis de datos se realiza sobre matriz de datos usados un programa de Excel (p. 272).

De los datos recogidos se analizaron estadísticamente mediante un programa informático como el SPSS y además se realizó la estadística descriptiva, con medidas de tendencia central, representado por tablas o gráficos que se detallaron.

El coeficiente de correlación de Rho de Spearman,  $\rho$  (rho) es una medida busca una correlación (la asociación o interdependencia) entre dos variables aleatorias continuas, teniendo como rangos:



## 2.7. Aspectos Éticos

El estudio respeta la propiedad intelectual de los autores de las diferentes fuentes consultadas, evitando la formulación de generalizaciones y proposiciones.

Se aseguró mantener la confidencialidad de los datos de la información proporcionada por los sujetos de la muestra de estudio. Además, con el consentimiento de la institución nombrada en el estudio, mediante el principio de confidencialidad de los encuestados, su objetividad y la veracidad de la información recolectada a través de los instrumentos ya mencionados, como la autoría: se refiere al reconocer al autor de algo; privacidad y confidencialidad. El personal que tiende a someterse a una investigación, en la cual no está infringiendo la ley, cuenta con el consentimiento porque toda la investigación es confidencial, con un aval de que la investigación individual estará protegida.

### III. Resultados

Según el objetivo general: Determinar el nivel de influencia de la gestión administrativa en la calidad de servicio al cliente en la empresa SEDACHIMBOTE S.A., 2019.

Tabla 1

*Relación de la gestión administrativa en la calidad de servicio al cliente de la empresa SEDACHIMBOTE S.A., 2019.*

		GESTIÓN ADMINISTRATIVA	CALIDAD DE SERVICIO	
Rho de Spearman	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Coeficiente de correlación	,758*	
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	383	
	CALIDAD DE SERVICIO	Coeficiente de correlación	,758*	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	383	383

Fuente: *Obtenido de la base de datos del cuestionario sobre la relación de la gestión administrativa en la calidad de servicio al cliente en la empresa SEDACHIMBOTE S.A., 2019 en el SPSS 26.*

#### INTERPRETACIÓN

En la tabla 01 se comprueba la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio al cliente de la empresa SEDACHIMBOTE S.A., aceptándose la hipótesis alternativa (Hi), con respecto a la significancia tuvo un valor de 0.000 siendo menor a 0.05. Teniendo un coeficiente de Rho de Spearman de 0.758 lo cual indica una correlación positiva alta.

Según el objetivo específico 1: Analizar el nivel de gestión administrativa en la empresa SEDACHIMBOTE S.A., 2019.

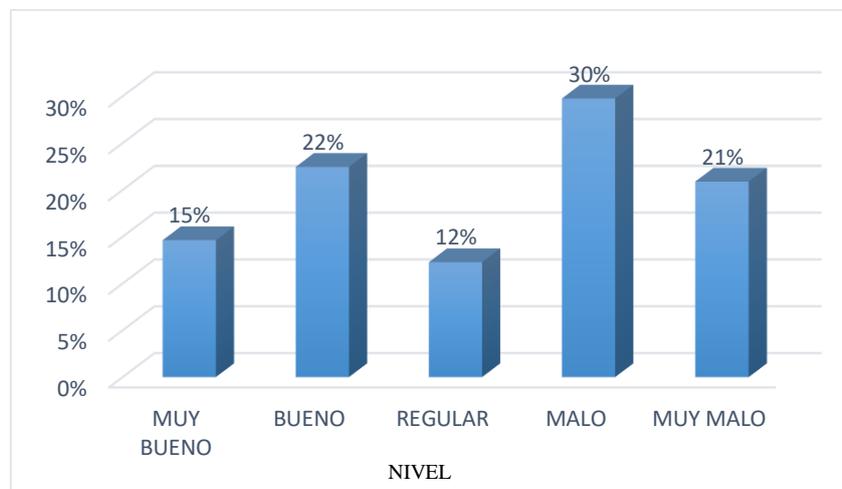
**Tabla 2**

*El nivel de gestión administrativa de la empresa SEDACHIMBOTE S.A., 2019. Según los clientes.*

NIVEL	CLIENTES ENCUESTADOS	
	Nº	%
MUY BUENO	56	15%
BUENO	86	22%
REGULAR	47	12%
MALO	114	30%
MUY MALO	80	21%
TOTAL	383	100%

*Fuente: Obtenido de la base de datos del cuestionario sobre el nivel de la gestión administrativa en la empresa SEDACHIMBOTE S.A.*

*Elaboración: Propia*



**Figura 1: El nivel de gestión administrativa de la empresa SEDACHIMBOTE S.A., 2019. Según los clientes.**

Fuente: Tabla 2

### **Interpretación**

El 63% de los clientes manifestó que, el nivel de gestión administrativa de la empresa SEDACHIMBOTE S.A., esta entre el nivel regular a muy malo, en cambio, el 37% de los clientes opinó que, el nivel de gestión administrativa de la empresa está entre el nivel bueno y muy bueno.

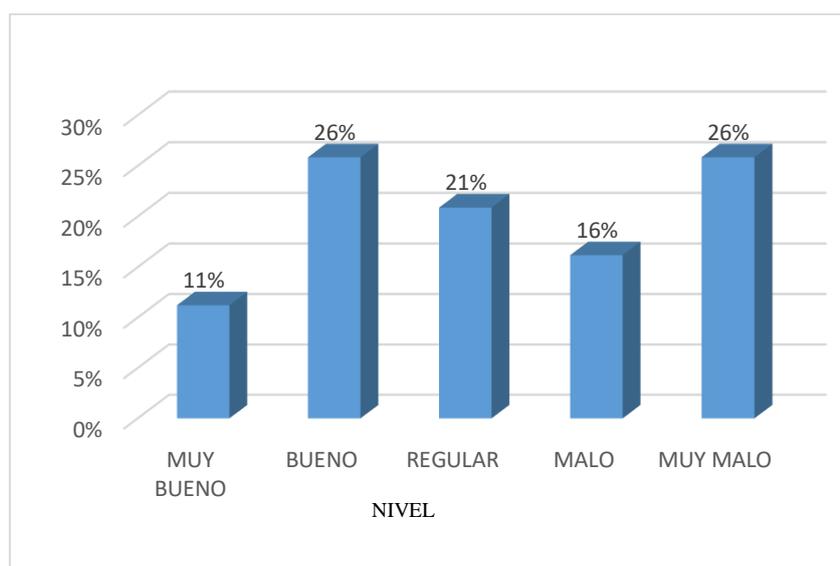
**Tabla 3**

*El nivel de la planificación de la empresa SEDACHIMBOTE S.A., 2019.  
Según los clientes.*

NIVEL	CLIENTES ENCUESTADOS	
	Nº	%
MUY BUENO	43	11%
BUENO	99	26%
REGULAR	80	21%
MALO	62	16%
MUY MALO	99	26%
TOTAL	383	100%

*Fuente: Obtenido de la base de datos del cuestionario sobre el nivel de la planificación de la empresa SEDACHIMBOTE S.A., 2019.*

*Elaboración: Propia*



**Figura 2: El nivel de la planificación de la empresa SEDACHIMBOTE S.A., 2019.  
Según los clientes.**

Fuente: Tabla 3

**Interpretación:**

El 63% de los clientes opinó que, la planificación de la empresa SEDACHIMBOTE S.A. esta entre el nivel de regular a muy malo, mientras que, el 37% de los clientes opinó que, el nivel de planificación esta entre bueno y muy bueno.

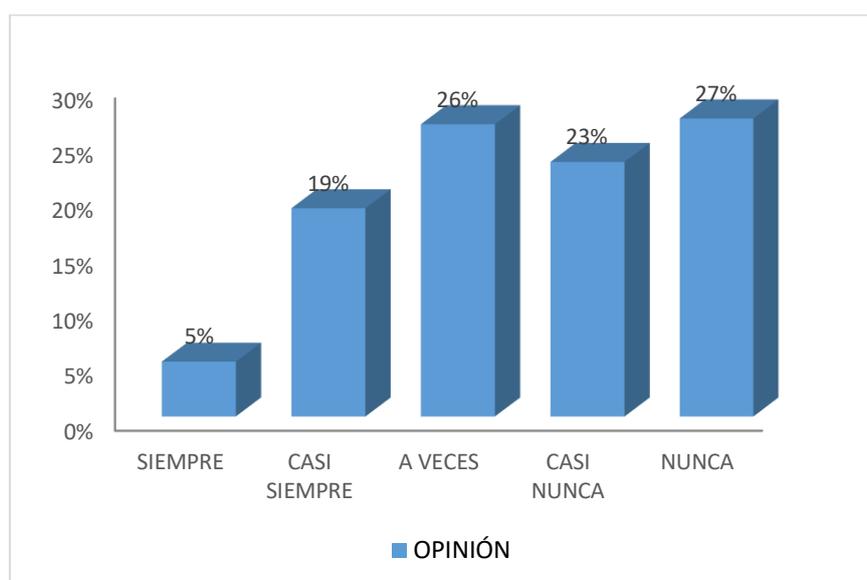
**Tabla 4**

*Opinión de los clientes sobre los objetivos de la empresa SEDACHIMBOTE S.A., 2019.*

OPINIÓN	CLIENTES ENCUESTADOS	
	Nº	%
SIEMPRE	19	5%
CASI SIEMPRE	72	19%
A VECES	101	26%
CASI NUNCA	88	23%
NUNCA	103	27%
TOTAL	383	100%

*Fuente: Obtenido de la base de datos del cuestionario sobre los objetivos de la empresa SEDACHIMBOTE S.A., 2019.*

*Elaboración: Propia*



**Figura 3: Opinión de los clientes sobre los objetivos de la empresa SEDACHIMBOTE S.A. 2019.**

Fuente: Tabla 4

**Interpretación:**

El 50% de los clientes opinó que, casi nunca y nunca se cumplen los objetivos de la empresa SEDACHIMBOTE S.A., en cambio, el 24% de los clientes mencionó que, casi siempre y siempre se cumplen los objetivos en la empresa.

**Tabla 5**

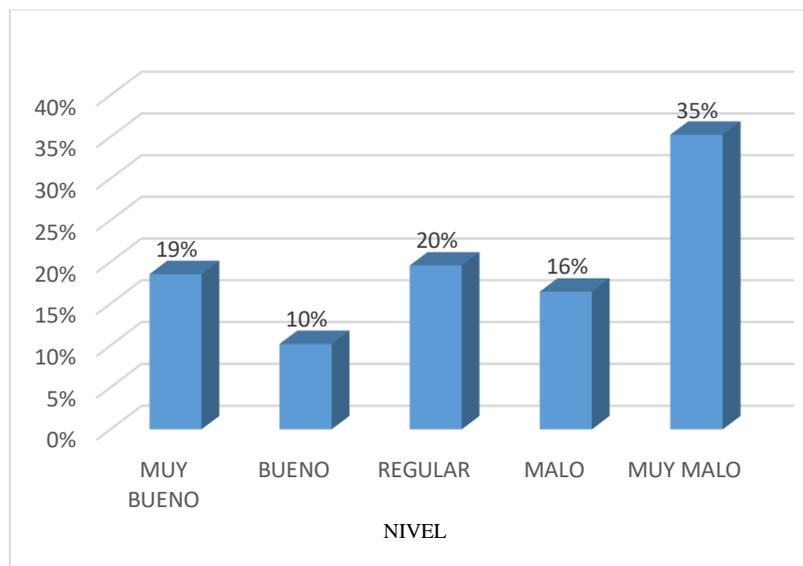
*El nivel de la organización de la empresa SEDACHIMBOTE S.A., 2019.*

*Según los clientes.*

NIVEL	CLIENTES ENCUESTADOS	
	Nº	%
MUY BUENO	71	19%
BUENO	39	10%
REGULAR	75	20%
MALO	63	16%
MUY MALO	135	35%
TOTAL	383	100%

*Fuente: Obtenido de la base de datos del cuestionario sobre la organización de la empresa SEDACHIMBOTE S.A., 2019.*

*Elaboración: Propia*



**Figura 4: El nivel de la organización de la empresa SEDACHIMBOTE S.A., 2019.**

**Según los clientes.**

Fuente: Tabla 5

**Interpretación:**

El 71% de los clientes opinaron sobre el nivel de la organización de la empresa SEDACHIMBOTE S.A. tuvo un nivel entre regular a muy malo, en cambio, solo el 29% de los clientes lo ubicó entre un nivel bueno y muy bueno.

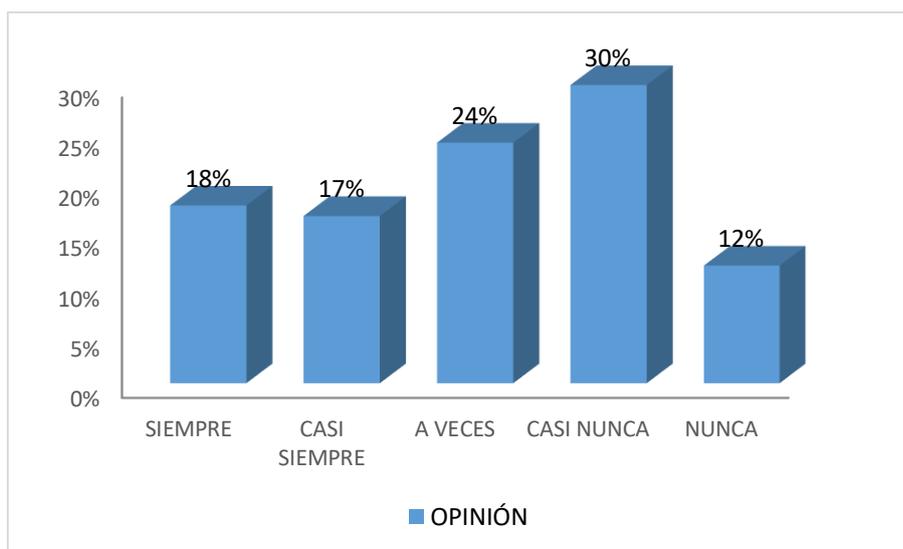
**Tabla 6**

*Opinión de los clientes sobre la función organizacional de la empresa SEDACHIMBOTE S.A., 2019.*

OPINIÓN	CLIENTES ENCUESTADOS	
	Nº	%
SIEMPRE	68	18%
CASI SIEMPRE	64	17%
A VECES	92	24%
CASI NUNCA	114	30%
NUNCA	45	12%
TOTAL	383	100%

*Fuente: Obtenido de la base de datos del cuestionario sobre la función organizacional de la empresa SEDACHIMBOTE S.A., 2019.*

*Elaboración: Propia*



**Figura 5: Opinión de los clientes sobre la función organizacional de la empresa SEDACHIMBOTE S.A., 2019.**

Fuente: Tabla 6

**Interpretación:**

El 42% de los clientes manifestaron que, casi nunca y nunca se percibe un buen funcionamiento organizacional en la empresa SEDACHIMBOTE S.A., en cambio, el 35% de los clientes mencionó que, casi siempre y siempre hubo un buen funcionamiento organizacional de la empresa.

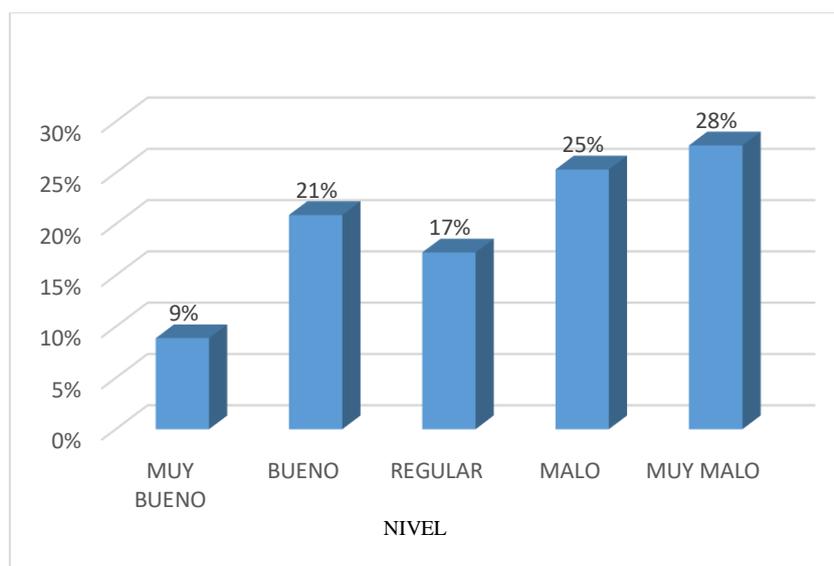
**Tabla 7**

*El nivel de la dirección de la empresa SEDACHIMBOTE S.A., 2019. Según los clientes.*

NIVEL	CLIENTES ENCUESTADOS	
	Nº	%
MUY BUENO	34	9%
BUENO	80	21%
REGULAR	66	17%
MALO	97	25%
MUY MALO	106	28%
TOTAL	383	100%

*Fuente: Obtenido de la base de datos del cuestionario sobre la dirección de la empresa SEDACHIMBOTE S.A., 2019.*

*Elaboración: Propia*



**Figura 6: El nivel de la dirección de la empresa SEDACHIMBOTE S.A., 2019. Según los clientes.**

Fuente: Tabla 7

**Interpretación:**

El 70% de los clientes opinaron sobre el nivel de la dirección de la empresa SEDACHIMBOTE S.A., que se encontró entre un nivel de regular a muy malo, mientras que, el 30% de los clientes consideró que, está entre un nivel bueno y muy bueno la dirección aplicada en la empresa.

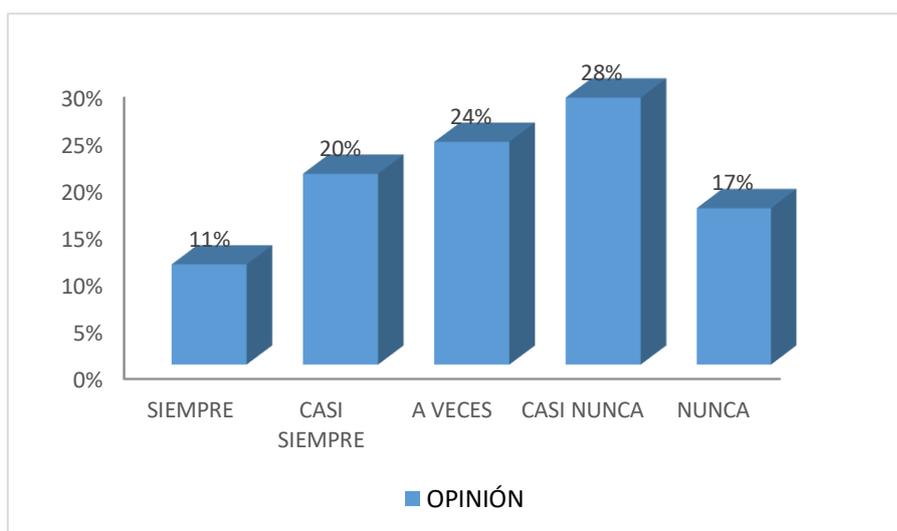
**Tabla 8**

**Opinión de los clientes sobre el liderazgo de la empresa SEDACHIMBOTE S.A., 2019.**

OPINIÓN	CLIENTES ENCUESTADOS	
	Nº	%
SIEMPRE	41	11%
CASI SIEMPRE	78	20%
A VECES	91	24%
CASI NUNCA	109	28%
NUNCA	64	17%
TOTAL	383	100%

*Fuente:* Obtenido de la base de datos del cuestionario sobre el liderazgo de la empresa SEDACHIMBOTE S.A., 2019.

*Elaboración:* Propia



**Figura 7: Opinión de los clientes sobre el liderazgo de la empresa SEDACHIMBOTE S.A., 2019.**

Fuente: Tabla 8

**Interpretación:**

El 45% de los clientes señalaron que, casi nunca y nunca se demuestra un liderazgo eficiente en la empresa SEDACHIMBOTE S.A., mientras que, el 31% de los clientes mencionó que, casi siempre y siempre se percibió un liderazgo eficiente en la empresa.

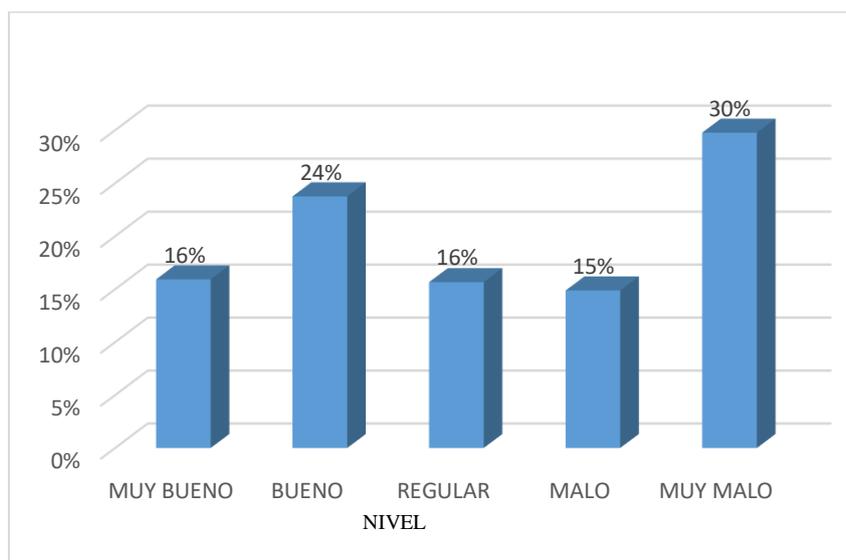
**Tabla 9**

*El nivel del control de la empresa SEDACHIMBOTE S.A., 2019. Según los clientes.*

NIVEL	CLIENTES ENCUESTADOS	
	Nº	%
MUY BUENO	61	16%
BUENO	91	24%
REGULAR	60	16%
MALO	57	15%
MUY MALO	114	30%
TOTAL	383	100%

*Fuente: Obtenido de la base de datos del cuestionario sobre el control de la empresa SEDACHIMBOTE S.A., 2019.*

*Elaboración: Propia*



**Figura 8: Opinión de los clientes sobre el nivel del control de la empresa SEDACHIMBOTE S.A., 2019.**

Fuente: Tabla 9

**Interpretación:**

El 66% de los clientes opinaron que, el nivel del control en la empresa SEDACHIMBOTE S.A., se considera de regular a muy malo, en cambio, un 35% de los clientes mencionó que, el control es considerado como bueno y muy bueno en la empresa.

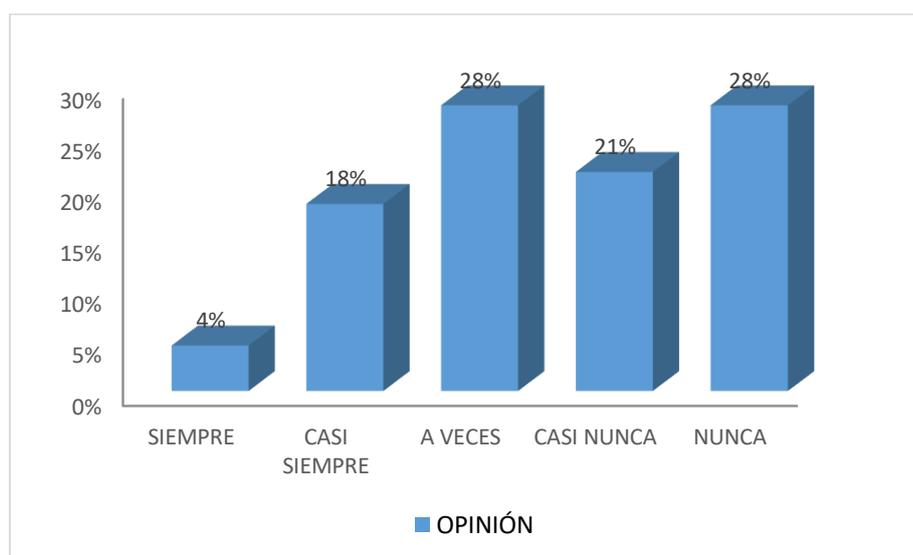
**Tabla 10**

*Opinión de los clientes sobre la medición del desempeño de la empresa SEDACHIMBOTE S.A., 2019. Según los clientes.*

OPINIÓN	CLIENTES ENCUESTADOS	
	Nº	%
SIEMPRE	17	4%
CASI SIEMPRE	70	18%
A VECES	107	28%
CASI NUNCA	82	21%
NUNCA	107	28%
TOTAL	383	100%

*Fuente: Obtenido de la base de datos del cuestionario sobre la medición del desempeño de la empresa SEDACHIMBOTE S.A., 2019.*

*Elaboración: Propia*



**Figura 9: Opinión de los clientes sobre la medición del desempeño de la empresa SEDACHIMBOTE S.A., 2019. Según los clientes.**

Fuente: Tabla 10

**Interpretación:**

El 49% de los clientes señalaron que, casi nunca y nunca se observa un óptimo desempeño en la empresa SEDACHIMBOTE S.A., en cambio, el 22% de los clientes mencionó que, casi siempre y siempre se observó un óptimo desempeño en la empresa.

Según objetivo específico 2: Analizar el nivel de calidad de servicio en la empresa SEDACHIMBOTE S.A., 2019.

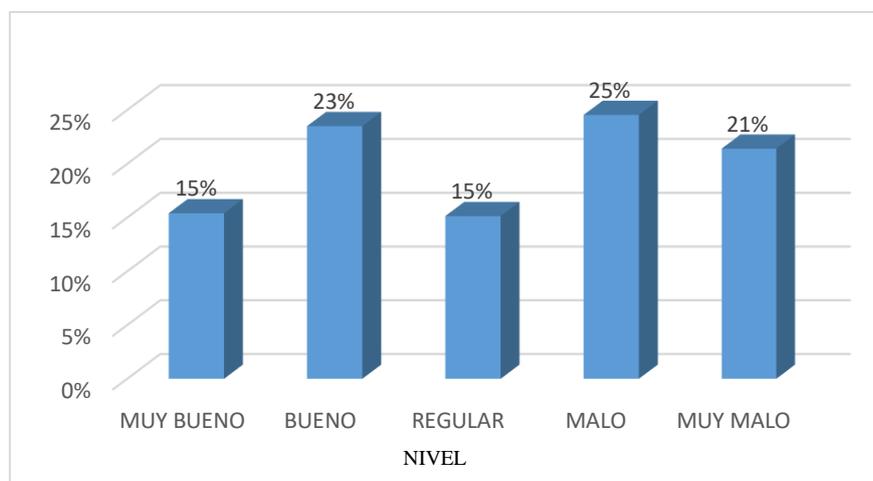
**Tabla 11**

*El nivel de calidad de servicio de la empresa SEDACHIMBOTE S.A., 2019. Según los clientes.*

NIVEL	CLIENTES ENCUESTADOS	
	Nº	%
MUY BUENO	59	15%
BUENO	90	23%
REGULAR	58	15%
MALO	94	25%
MUY MALO	82	21%
TOTAL	383	100%

*Fuente: Obtenido de la base de datos del cuestionario sobre la calidad de servicio de la empresa SEDACHIMBOTE S.A., 2019.*

*Elaboración: Propia*



**Figura 10: El nivel de calidad de servicio de la empresa SEDACHIMBOTE S.A., 2019. Según los clientes.**

Fuente: Tabla 11

**Interpretación:**

El 61% de los clientes opinó sobre el nivel de calidad de servicio en la empresa SEDACHIMBOTE S.A., que está entre un nivel regular a muy malo, mientras que, el 38% de los clientes consideró que, está entre un nivel bueno y muy bueno la calidad de servicio de la empresa.

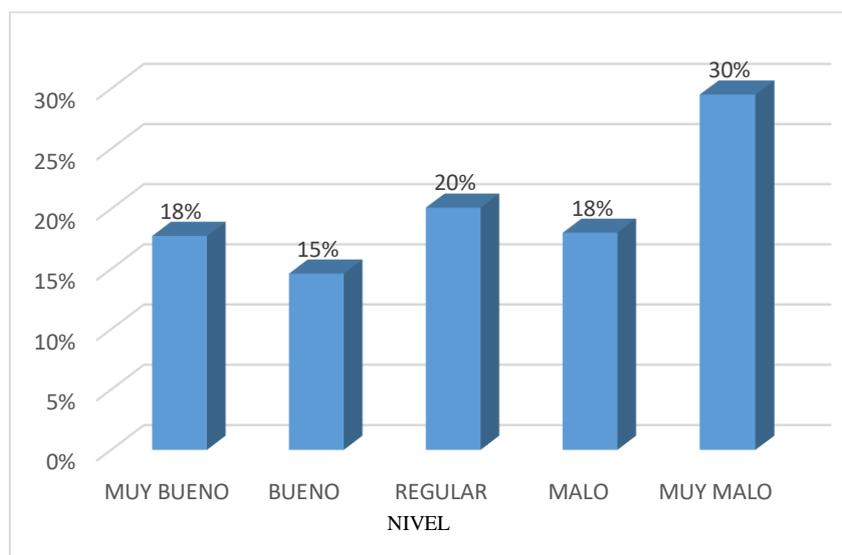
**Tabla 12**

*El nivel de la fiabilidad de la empresa SEDACHIMBOTE S.A., 2019. Según los clientes.*

NIVEL	CLIENTES ENCUESTADOS	
	Nº	%
MUY BUENO	68	18%
BUENO	56	15%
REGULAR	77	20%
MALO	69	18%
MUY MALO	113	30%
TOTAL	383	100%

*Fuente: Obtenido de la base de datos del cuestionario sobre la fiabilidad de la empresa SEDACHIMBOTE S.A., 2019.*

*Elaboración: Propia*



**Figura 11: El nivel de la fiabilidad de la empresa SEDACHIMBOTE S.A., 2019. Según los clientes.**

Fuente: Tabla 12

**Interpretación:**

El 68% de los clientes opinaron sobre el nivel de la fiabilidad de la empresa SEDACHIMBOTE S.A., que es de regular a muy malo, en cambio, el 33% de los clientes mencionó que, está en un nivel bueno y muy bueno la fiabilidad en la empresa.

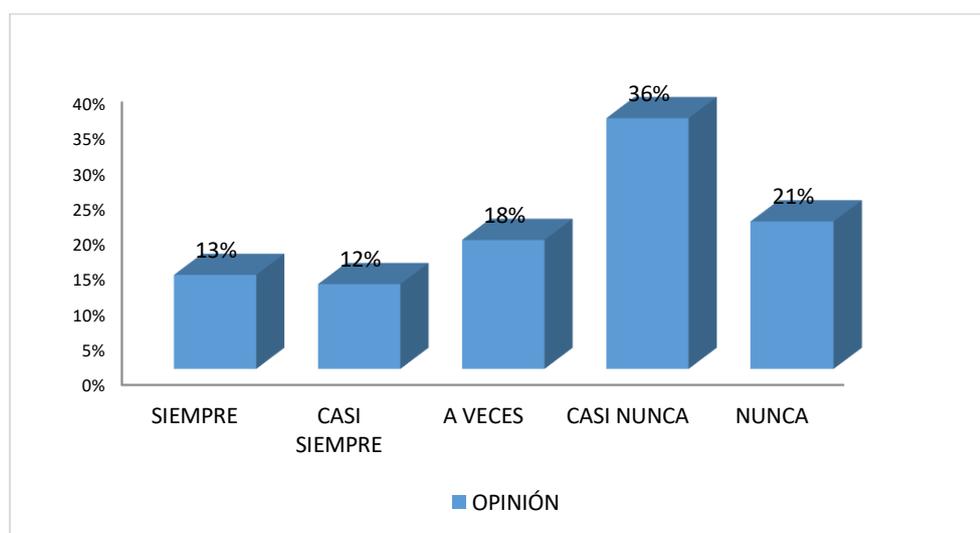
**Tabla 13**

*Opinión de los clientes el interés de solucionar problemas de la empresa SEDACHIMBOTE S.A., 2019. Según los clientes.*

OPINIÓN	CLIENTES ENCUESTADOS	
	Nº	%
SIEMPRE	51	13%
CASI SIEMPRE	46	12%
A VECES	70	18%
CASI NUNCA	136	36%
NUNCA	80	21%
TOTAL	383	100%

*Fuente: Obtenido de la base de datos del cuestionario sobre el interés de solucionar problemas de la empresa SEDACHIMBOTE S.A. 2019.*

*Elaboración: Propia*



**Figura 12: Opinión de los clientes el interés de solucionar problemas de la empresa SEDACHIMBOTE S.A., 2019. Según los clientes.**

Fuente: Tabla 13

**Interpretación:**

El 57% de los clientes opinaron, que, casi nunca y nunca se muestra interés por solucionar problemas en la empresa SEDACHIMBOTE S.A., mientras que, el 25% de los clientes manifestaron que, casi siempre y siempre se muestra interés por solucionar problemas de los clientes en la empresa.

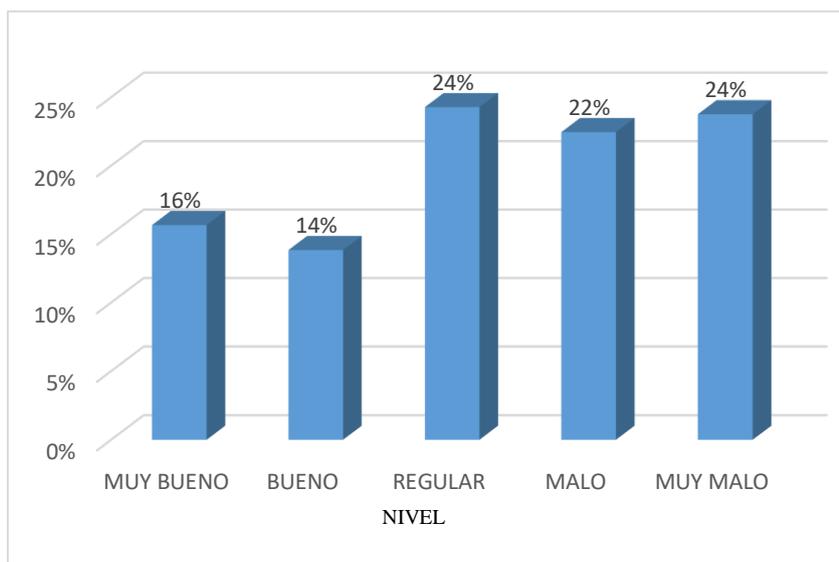
**Tabla 14**

*El nivel de la capacidad de respuesta de la empresa SEDACHIMBOTE S.A., 2019. Según los clientes.*

NIVEL	CLIENTES ENCUESTADOS	
	Nº	%
MUY BUENO	60	16%
BUENO	53	14%
REGULAR	93	24%
MALO	86	22%
MUY MALO	91	24%
TOTAL	383	100%

*Fuente:* Obtenida de la base de datos del cuestionario sobre la capacidad de respuesta de la empresa SEDACHIMBOTE S.A., 2019.

*Elaboración:* Propia



**Figura 13:** El nivel de la capacidad de respuesta de la empresa SEDACHIMBOTE S.A., 2019. Según los clientes.

Fuente: Tabla 14

**Interpretación:**

El 70% de los clientes opinaron sobre el nivel de la capacidad de respuesta de la empresa SEDACHIMBOTE S.A., que está entre el nivel regular a muy malo, mientras que, el 30% de los clientes consideró que, está entre un nivel bueno y muy bueno la capacidad de respuesta en la empresa.

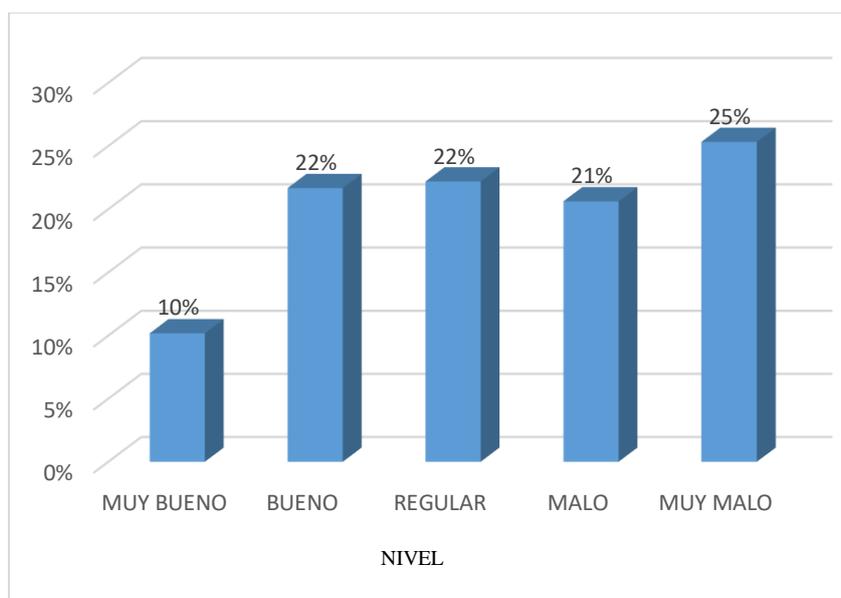
**Tabla 15**

*El nivel de la seguridad de la empresa SEDACHIMBOTE S.A., 2019. Según los clientes.*

NIVEL	CLIENTES ENCUESTADOS	
	Nº	%
MUY BUENO	39	10%
BUENO	83	22%
REGULAR	85	22%
MALO	79	21%
MUY MALO	97	25%
TOTAL	383	100%

*Fuente:* Obtenida de la base de datos del cuestionario sobre la seguridad de la empresa SEDACHIMBOTE S.A., 2019.

*Elaboración:* Propia



**Figura 14: El nivel de la seguridad de la empresa SEDACHIMBOTE S.A., 2019. Según los clientes.**

Fuente: Tabla 15

**Interpretación:**

El 68% de los clientes opinaron sobre el nivel de la seguridad de la empresa SEDACHIMBOTE S.A., que es de regular a muy malo, mientras que, el 32% manifestaron que el nivel de la seguridad es bueno y muy bueno en la empresa.

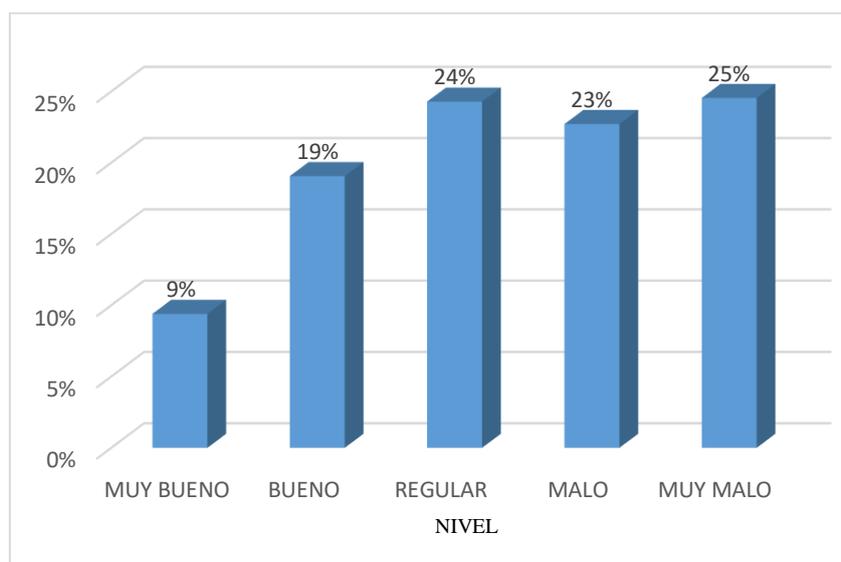
**Tabla 16**

*El nivel de la empatía de la empresa SEDACHIMBOTE S.A., 2019. Según los clientes.*

OPINIÓN	CLIENTES ENCUESTADOS	
	Nº	%
SIEMPRE	33	9%
CASI SIEMPRE	89	23%
A VECES	74	19%
CASI NUNCA	107	28%
NUNCA	80	21%
TOTAL	383	100%

*Fuente: Obtenida de la base de datos del cuestionario sobre la empatía de la empresa SEDACHIMBOTE S.A., 2019.*

*Elaboración: Propia*



**Figura 15: El nivel de la empatía de la empresa SEDACHIMBOTE S.A., 2019. Según los clientes.**

Fuente: Tabla 16

**Interpretación:**

El 72% de los clientes opinaron sobre el nivel de la empatía de la empresa SEDACHIMBOTE S.A., está entre regular a muy malo, mientras que, el 28% manifestaron que el nivel de empatía está entre bueno y muy bueno.

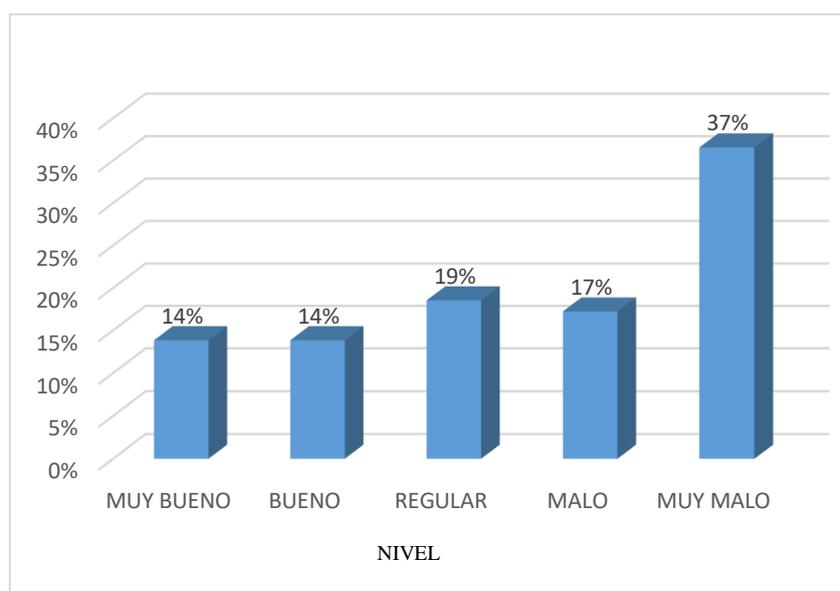
**Tabla 17**

*El nivel de los aspectos tangibles de la empresa SEDACHIMBOTE S.A., 2019. Según los clientes.*

NIVEL	CLIENTES ENCUESTADOS	
	Nº	%
MUY BUENO	53	14%
BUENO	53	14%
REGULAR	71	19%
MALO	66	17%
MUY MALO	140	37%
TOTAL	383	100%

*Fuente: Obtenida de la base de datos del cuestionario sobre los aspectos tangibles de la empresa SEDACHIMBOTE S.A., 2019.*

*Elaboración: Propia*



**Figura 16: El nivel de los aspectos tangibles de la empresa SEDACHIMBOTE S.A., 2019. Según los clientes.**

Fuente: Tabla 17

**Interpretación:**

El 71% de los clientes opinaron sobre el nivel de los aspectos tangibles de la empresa SEDACHIMBOTE S.A., considerando de regular a muy malo, mientras que, el 28% de los clientes mencionó que, el nivel de los aspectos tangibles esta entre bueno y muy bueno.

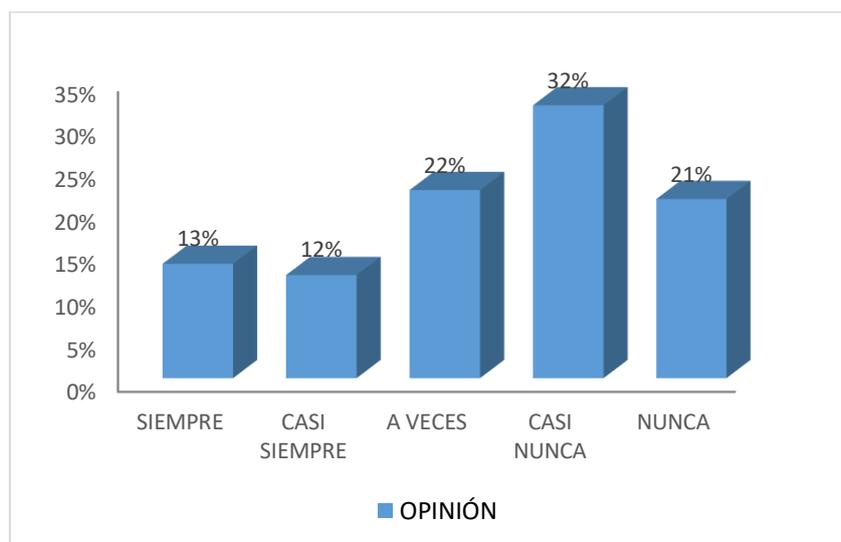
**Tabla 18**

*Opinión de los clientes sobre el personal pulcro de la SEDACHIMBOTE S.A., 2019.*

OPINIÓN	CLIENTES ENCUESTADOS	
	Nº	%
SIEMPRE	51	13%
CASI SIEMPRE	46	12%
A VECES	84	22%
CASI NUNCA	122	32%
NUNCA	80	21%
TOTAL	383	100%

*Fuente: Obtenida de la base de datos del cuestionario sobre el personal pulcro de la empresa SEDACHIMBOTE S.A., 2019.*

**Elaboración: Propia**



**Figura 17: Opinión de los clientes sobre el personal pulcro de la empresa SEDACHIMBOTE S.A., 2019.**

Fuente: Tabla 18

**Interpretación:**

El 53% de los clientes opinaron que casi nunca y nunca se observa a un personal pulcro en la empresa SEDACHIMBOTE S.A., mientras que, el 25% de los clientes mencionó que, casi siempre y siempre hay personal pulcro en la empresa.

Según objetivo específico 3: Analizar la relación entre la gestión administrativa y las dimensiones de calidad de servicio al cliente en la SEDACHIMBOTE S.A., 2019.

Rho de Spearman		Fiabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía	Aspectos Tangibles
Gestión Administrativa	Coefficiente de correlación	,770	,682	,721	,727	,764
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000
	N	383	383	383	383	383

*Fuente:* Cuestionario aplicado a los clientes de la empresa SEDACHIMBOTE S.A., 2019.

*Elaboración:* Propia

#### **Interpretación:**

En la tabla 22 se observa que los coeficientes de rho de Spearman más altos fueron de fiabilidad y aspectos tangibles con una correlación de 0.770 y 0.764 respectivamente, siendo su significancia de 0.000 menor a 0.05. Comprobándose la relación entre la variable de gestión administrativa y las dimensiones de calidad de servicio.

#### **IV. Discusión**

Chirihuana (2018) concluyó, se analizó la relación mediante la prueba Rho de Spearman teniendo significancia de 0.000 menor a 0.05 y una correlación moderada de 0.673, demostrando que si existe relación entre ambas variables. En esta investigación se afirma en la tabla 1 se comprueba la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio al cliente de la empresa SEDACHIMBOTE S.A., 2019, aceptándose la hipótesis alternativa ( $H_i$ ), con respecto a la significancia tuvo un valor de 0.000 siendo menor a 0.05, teniendo un coeficiente de Rho de Spearman de 0.758 lo cual indica una correlación alta. Entonces, existe una gestión administrativa moderada que ayuda a mejorar la calidad de servicio de la empresa de SEDACHIMBOTE S.A.

Ramírez et al. (2017) concluyeron que, la parte administrativa impacta en el crecimiento de la empresa, además, determino que, la institución se encontraba en una situación que no tenía un plan; tampoco establecía de un reglamento interno, para tener una norma sobre la conducta del personal de la entidad. Tenían un trato con los empleados de forma autoritaria, provocando el malestar general, tuvo como desenlace la perdida de materiales y un desorden general. Lo cual se afirma, en la tabla 02 según el 63% de los clientes que manifestaron que, el nivel de gestión administrativa de la empresa SEDACHIMBOTE S.A., está entre el nivel regular a muy malo, porque no tiene un plan bien establecido sobre la conducta del personal, debido a esto muchas veces hacen notar su malestar. Entonces se debe mejorar la parte administrativa para que los clientes tengan una mejor percepción del personal.

Cerdas et al. (2017), concluyeron que, no existe un conocimiento sobre las funciones de gestión administrativa, de misma manera hay aspectos considerables con respecto al directorio del ministerio de educación, según las necesidades que son requeridas como la infraestructura y sus recursos que fueron destinados para apoyar a los profesores, así como participar en las actividades de

las escuelas., lo cual se afirma, en la tabla 02 según el 63% de los clientes, manifestó que, el nivel de gestión administrativa de la empresa SEDACHIMBOTE S.A., está entre el nivel regular a muy malo, debido que realizan la gestión según la perspectiva de los altos mandos, por ese motivo se debe comunicar a los trabajadores sobre los cambios que se realizan.

Chero (2017) concluyó, con respecto al nivel de gestión administrativa, el 50% de los trabajadores encuestados se encuentran en un nivel alto, asimismo, el 10% están en un nivel regular y el 40% en un nivel bajo. De acuerdo con la investigación se refuta, en la tabla 2, el 63% de los clientes manifestó que, el nivel de gestión administrativa en la empresa SEDACHIMBOTE S.A., esta entre el nivel regular a muy malo, en cambio el 37% de los clientes opinaron que, el nivel de gestión administrativa de la empresa está entre el nivel bueno y muy bueno. Debido a que la gestión dentro de la institución es moderada. Por ese motivo se debe implementar el proceso administrativo para mejorar la perspectiva de los usuarios.

Condori (2018), concluyó que, el nivel de las dimensiones de la gestión administrativa con respecto a planificación estuvo en un nivel malo en un 24% según los clientes. Porque no tiene un plan adecuado para mejorar el servicio, lo cual se afirma según la tabla 3, el 63% de los clientes opinó que, la planificación de la empresa SEDACHIMBOTE S.A., está entre el nivel de regular a muy malo, mientras que el 37% de los clientes opinó que, el nivel de planificación está entre bueno y muy bueno. Porque la entidad no crea un plan de acción para abastecer y prevenir la escasez del servicio de agua. Entonces se debe realizar un plan de mejora con respecto al servicio del agua potable.

Rubogora (2017) concluyó, la calidad de servicio estuvo en un nivel alto. Se halló la relación significativa y positiva entre calidad de servicio y la satisfacción del cliente en la comparación de las dimensiones como, lealtad, la capacidad de respuesta y su garantía. De acuerdo con los resultados obtenidos se refuta, según el 61% de los clientes, opinó sobre el nivel de calidad de servicio en la empresa

SEDACHIMBOTE S.A., que está entre un nivel regular a muy malo, mientras que, el 38% de los clientes consideró que, está entre un nivel bueno y muy bueno la calidad de servicio de la empresa SEDACHIMBOTE S.A. Porque la satisfacción del cliente fue no muy buena, el servicio de la empresa es muy deficiente, además, cortan sin previo aviso y las tarifas en algunas veces son muy elevadas. Por lo tanto, se debe mejorar el servicio para que el cliente se encuentre satisfecho.

Kowalik y Dorota (2017), concluyeron que, los resultados presentados en el documento muestran que, el enfoque del proceso también se puede utilizar en la calidad del servicio, donde el servicio puede ser tratado como un proceso y gestionado en cada etapa. Lo cual se refuta, según la tabla 11 donde el 61% de los clientes opinó sobre el nivel de calidad de servicio en la empresa SEDACHIMBOTE S.A. que está entre un nivel regular a muy malo, mientras que, el 38% de los clientes consideró que está entre un nivel bueno y muy bueno la calidad de servicio de la empresa SEDACHIMBOTE S.A., ya que la empresa no realiza el proceso idóneo para la atención al cliente, es decir, no hacen las correcciones debidas. Por lo tanto, la empresa se mejorar la calidad de servicio para mejorar la perspectiva del cliente.

Arrunátegui (2018), concluyó que, los aspectos tangibles está entre el nivel bueno y muy bueno con 42% y 22% respectivamente, debido a que cuenta con personal capacitado en atender al cliente, en cambio, en la entidad de SEDACHIMBOTE S.A. se refuta según la tabla 17, el 71% de los clientes opinaron sobre el nivel de los aspectos tangibles de la empresa SEDACHIMBOTE S.A. considerando de regular a muy malo, mientras que, el 28% de los clientes mencionó que, el nivel de los aspectos tangibles está entre bueno y muy bueno. Por el motivo que, la entidad no cuenta con un personal calificado que trata de manera eficiente a los usuarios y su instalación es muy pequeña para la atención al público. Entonces se debe mejorar la perspectiva del cliente.

Veloz y Vasco (2016), concluyeron que, mejorar la calidad de servicio en las fases de recepción, reservas y pisos que son las principales actividades que realizan, considerando al cliente como eje primordial para su desarrollo, y se pone a consideración algunos aspectos que cuentan desde el momento que ingresan a las instalaciones. De acuerdo con los resultados obtenidos se refuta según la tabla 11, donde el 61% de los clientes opinó sobre el nivel de calidad de servicio en la empresa SEDACHIMBOTE S.A. que está entre un nivel regular a muy malo, mientras que, el 38% de los clientes consideró que, está entre un nivel bueno y muy bueno la calidad de servicio de la empresa SEDACHIMBOTE S.A. Debido que el proceso de servicio de la entidad no es tan eficiente. Entonces se debe implementar la calidad de servicio.

## V. Conclusiones

1. Se determinó la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio al cliente de la empresa SEDACHIMBOTE S.A., 2019, aceptándose la hipótesis alternativa ( $H_i$ ), con respecto a la significancia tuvo un valor de 0.000 siendo menor a 0.05, teniendo un coeficiente de Rho de Spearman de 0.758 lo cual indica una correlación alta (tabla 1).
2. Se analizó la gestión administrativa de la empresa de SEDACHIMBOTE S.A., donde el 63% de los clientes manifestaron que, está entre los niveles de regular a malo, es decir que, la gestión administrativa es moderada, asimismo, las dimensiones como la planeación estuvo entre los niveles de regular a malo con 63%, porque no cuenta con un plan de abastecimiento y de prevención, luego la organización de la empresa estuvo entre los de regular a malo con 71%, porque, no se conoce bien la estructura y no se demuestra un clima agradable, mientras que, la dirección estuvo entre los niveles de regular a malo con 70%, por el motivo que hay buenas decisiones dentro de la entidad y además no solucionan los problemas de los clientes y el control estuvo entre los niveles de regular a malo con 66% (tabla 2,3, 5, 7 y 9).
3. Se analizó la calidad de servicio de la empresa SEDACHIMBOTE S.A., donde el 61% de los clientes manifestaron que, está entre los niveles de regular a malo, es decir que la calidad de servicio con respecto al cliente tiene que mejorar, según lo demuestran en sus dimensiones de capacidad de respuesta que estuvo entre los niveles de regular a malo con 70%, porque, no mantiene informados al clientes sobre las restricciones del servicio y la atención no es eficiente, luego la empatía estuvo entre los niveles de regular a malo con 72% debido a la empresa le da poca importancia al cliente y no le ofrecen una atención personalizada y los aspectos tangibles estuvo entre los niveles de regular a malo con 71% (tabla 11,14, 16 y 17).

4. Se analizó la relación entre la gestión administrativa y las dimensiones de calidad de servicio, teniendo como resultado en la tabla 19, que los coeficientes de rho de Spearman más altos fueron de fiabilidad y aspectos tangibles con una correlación de 0.770 y 0764 respectivamente, es decir, que la empresa tiene que mejorar su servicio capacitando a sus trabajadores (tabla 19).

## **VI. Recomendaciones**

Según los resultados obtenidos sobre la gestión administrativa que fue deficiente y esto influyó en la calidad de servicio, se recomienda al gerente general implementar el proceso administrativo, mejorando la infraestructura, se debe realizar una buena planificación sobre sus actividades, organizarse, tomar decisiones que favorezcan y realizar un control de sus actividades cada cierto tiempo que ayuden a mejorar la calidad de servicio y poder satisfacer a los clientes.

Se recomienda al gerente general realizar un plan para abastecer y prevenir la escasez del servicio, realizando un mantenimiento de agua y saneamiento, porque además la empresa no tiene una buena organización según los resultados, entonces, se debe realizar un plan para abastecer y prevenir la escasez del servicio: realizando un mantenimiento de agua y saneamiento y realizar un seguimiento para brindar a la población un mejor servicio y así poder cumplir con las expectativas de los clientes.

Se recomienda al gerente general mejorar los aspectos tangibles como tener equipos nuevos que permitan realizar un adecuado mantenimiento de las redes de agua y saneamiento en todos los sectores de la ciudad para evitar el colapso de los buzones, de esta manera brindarle una mejor calidad de servicio, según los resultados obtenidos porque la calidad de servicio estuvo entre los niveles malo y regular.

Se recomienda al gerente general capacitar a los trabajadores de la empresa para mejorar el servicio y así poder brindar respuestas oportunas, no generar dudas, demostrando compromiso y amabilidad hacia los clientes. Debido que los resultados no fueron los esperados, porque la mala gestión de la empresa afectó a la calidad de servicio, ya que no tuvo el personal calificado.

## Referencias

- Alvarado, E. y Cevallos, G. (2018). *Gestión administrativa y calidad de servicio en la Dirección General de Control y Supervisión de Comunicaciones del Ministerio de Transportes y Comunicaciones 2014*, (Tesis para el grado académico de Magister en Gestión Pública), Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Recuperado de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/5219>
- Alvarado, O. (2003). *Gestión educativa. Enfoques y procesos*. Lima: Universidad de Lima.
- Arruñategui, M. (2018), “*Calidad de servicio y satisfacción del cliente de la academia preuniversitaria Andreas Vesalius, Nuevo Chimbote, 2018*”. (Tesis de licenciatura). Universidad César Vallejo, Chimbote, Perú. Recuperado de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/19018/arrunategui\\_cm.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/19018/arrunategui_cm.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Botero, L. (2017) “*El liderazgo en la gestión administrativa como impulsor de la estrategia para la competitividad internacional empresarial*”. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/1513/151354939001.pdf>
- Castellanos C, y Baca A, (2014), “*Importancia calidad del servicio en la industria cosmética*”. Recuperado de <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/11587/Importancia%20Calidad%20de%20Servicio.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cerdas, V., García, J., Torres Vitoria, N., y Fallas, M. (2017). Análisis de la gestión administrativa de centros educativos costarricenses: *Percepción del colectivo docente y la dirección*. Revista Ensayos Pedagógicos, 12. Recuperado de <https://doi.org/10.15359/rep.12-2.5>

- Chero, M. (2017), “Capacitación empresarial y la gestión administrativa de la empresa Constructora e Inversiones Santa Fe SAC, Chimbote 2017”. (Tesis de licenciatura). Universidad César Vallejo, Chimbote, Perú. Recuperado de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12087/chero\\_lm.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12087/chero_lm.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Chiavenato, I. (2013). Administración de recursos humanos (9 ed.). Santa Fe de Bogotá, Colombia: Mc Graw Hill.
- Chirihuana, E. (2018). *Gestión administrativa y calidad de servicio en el área registral de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos –Sunarp, La Molina 2018*”, (Tesis para Licenciatura en Administración), Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Recuperado de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/19714>
- Condori, M. (2018). *Gestión administrativa y calidad de servicio en el centro de servicios de Sedapal*, (Tesis de Maestría en Administración de Negocios (MBA), Universidad César Vallejo, Comas, Lima, Perú. Recuperado de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/21508/Condori\\_HME.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/21508/Condori_HME.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Cuba, J. y del Carpio, E. (2014) “*La satisfacción y la calidad de servicio en Organizaciones públicas y privadas de Lima Metropolitana*”. Recuperado de <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/psico/article/view/3926>
- Drucker, P. (1990). *Management and society in the work of Peter Drucker*. Recuperado de [https://www.researchgate.net/publication/44200801\\_Management\\_y\\_sociedad\\_en\\_la\\_obra\\_de\\_Peter\\_Drucker](https://www.researchgate.net/publication/44200801_Management_y_sociedad_en_la_obra_de_Peter_Drucker)
- Dwayne D, Gremler, M. y Bitner, J. (1993). *The Internal Service Encounter*. College of Business and Public Administration, University of Missouri at Columbia, USA. Recuperado de

[http://www.gremler.net/personal/research/1994\\_The\\_Internal\\_Service\\_Encounter\\_IJSIM.pdf](http://www.gremler.net/personal/research/1994_The_Internal_Service_Encounter_IJSIM.pdf)

Fajardo, C. (2005). *Teoría avanzada de organización y gestión*. Bogotá: Universidad de Colombia. Recuperado de <http://www.cid.unal.edu.co/files/publications/CID20050404mateav.pdf>

Fidias, H. (1999). *Metodología de la investigación* (2ª ed.). México: Mc Graw Hill. Recuperado de <https://ebevidencia.com/wp-content/uploads/2014/12/EL-PROYECTO-DE-INVESTIGACIÓN-6ta-Ed.-FIDIAS-G.-ARIAS.pdf>

Flores, G. (2019). *Calidad de servicio de atención al cliente de Sedapal. S.A. según percepción de los clientes de Lima norte-2018*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/29338>

Galarza, S. (2017). *La gestión administrativa y su incidencia en la calidad del servicio a los clientes del gobierno autónomo descentralizado municipal del cantón la maná año 2015*. (Tesis de Maestría), Universidad Técnica Estatal de Quevedo, Ecuador. Recuperado de <http://190.15.134.12/bitstream/43000/1823/1/T-UTEQ-0047.pdf>

Giddens, A. (1993). *The consequences of modernity*. Recuperado de <http://voidnetwork.gr/wp-content/uploads/2016/10/The-Consequences-of-Modernity-by-Anthony-Giddens.pdf>

Grönroos, C. (2001). *The service industry and the "Moment of Truth": The quest for the holy grail*. Recuperado de <https://www.athensjournals.gr/tourism/2016-3-1-2-Sarpong.pdf>

Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (6ª ed.). México: McGraw Hill.

- Hernández, A. (2009). Gestión de la calidad y gestión del conocimiento. *Boletín Científico Técnico INIMET*, núm. 2, pp. 28-33. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=223018305004>
- Houngbo, G. (2018). *The United Nations world water development report 2018: Nature-based Solutions*. Paris, UNESCO. Recuperado de <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000261494>
- Jiménez, W. (2018). *Gestión administrativa y calidad de servicio público para el usuario*, (Tesis para Maestría en Gestión Pública), Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/15293?show=full>
- Koontz, H., Weihrich, H., y Cannice, M. (2012). *Administración: una perspectiva global y empresarial*. (14ª ed.). México: Pearson.
- Kotler, P. (1995): *Fundamentos del Marketing*. 6ª edición, Prentice Hall, México
- Kowalik, L. y Dorota, G. (2017). “*The process approach to service quality management, Department of Production Engineering and Safety, Faculty of Management, Czestochowa University of Technology*”. Recuperado de [https://www.researchgate.net/publication/324787810\\_The\\_process\\_approach\\_to\\_service\\_quality\\_management?fbclid=IwAR3OQUZszh5PYiCAX3spBRYslSanQUDFmT8bzFsR7kDBPaQNuyyeQXbm7M](https://www.researchgate.net/publication/324787810_The_process_approach_to_service_quality_management?fbclid=IwAR3OQUZszh5PYiCAX3spBRYslSanQUDFmT8bzFsR7kDBPaQNuyyeQXbm7M)
- Lara, J. (2002). La gestión de la calidad en los servicios conciencia tecnológica. *Instituto Tecnológico de Aguascalientes*, núm. 19, abril. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=94401905>
- Lugo, Y. (2017). *Gestión administrativa y calidad de servicios de la gerencia de la mujer y desarrollo humano de la Municipalidad de Carabayllo, 2017*. (Tesis de licenciatura).

Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/28963>

Márquez, J., Cardoso, D., Carreño, L. y Bobadilla, S. (2017). Administrative management in MSMES southern state of Mexico, 2016. Vol. 6 Núm. 11, Núm. 11 Enero - Junio 2017. Recuperado de <https://doi.org/10.23913/ricea.v6i11.87>

Melgarejo, E. (2017). *Gestión administrativa y calidad de servicio en la empresa M&G Frio S.A.C.* (Tesis de licenciatura). Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/28350>

Mendoza, A. (2017) “*Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresa comerciales en la ciudad de Manta*”. Recuperado de <http://dx.doi.org/10.23857/dom.cien.pocaip.2017.3.2.may.947-964>

Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento (MVCS). (2015). *Informe final de resultados de evaluación de EPS 2015, periodo 2012-2014*. Lima: Organismo Técnico de la Administración de los Servicios de Saneamiento (OTASS) Recuperado de <http://www.otass.gob.pe/publicaciones/memorias-e-informes.html>

Oblitas, L. (2010). *Servicio de agua potable y saneamiento en el Perú: Beneficios potenciales y determinantes del éxito*. Ministerio Federal de Cooperación Económica y Desarrollo. Recuperado de <https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/3819/1/lcw355.pdf>

Orjeda, C. (2018) Análisis de las dimensiones de la calidad de servicio en el sector financiero - caso: Banco de Crédito-Banca Exclusiva”. Recuperado de [http://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/ESAN/1361/2018\\_ADYDE\\_18-1\\_09\\_TI.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/ESAN/1361/2018_ADYDE_18-1_09_TI.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Parasuraman, A.; Zeithaml, V. A. y Berry, L. L. (2011). “*Servqual: A multiple item scale for measuring consumer perceptions of service quality*”. *Journal of Retailing*, (Volumen 64), N° 1, Primavera. Págs. 12-40. Recuperado de

[https://www.researchgate.net/profile/Valarie\\_Zeithaml/publication/225083802\\_SERVQUAL\\_A\\_multiple\\_Item\\_Scale\\_for\\_measuring\\_consumer\\_perceptions\\_of\\_service\\_quality/links/5429a4540cf27e39fa8e6531/SERVQUAL-A-multiple-Item-Scale-for-measuring-consumer-perceptions-of-service-quality.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Valarie_Zeithaml/publication/225083802_SERVQUAL_A_multiple_Item_Scale_for_measuring_consumer_perceptions_of_service_quality/links/5429a4540cf27e39fa8e6531/SERVQUAL-A-multiple-Item-Scale-for-measuring-consumer-perceptions-of-service-quality.pdf)

Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L. (2011). Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale. *Journal of Retailing*, 67(4), 420–450. Parkhe, A. Recuperado de [https://books.google.com.pe/books?id=9LGeBQAAQBAJ&pg=PA531&lpg=PA531&dq=Parasuraman,+A.;+Zeithaml,+V.+A.+y+Berry,+L.+L.+\(2011\).&source=bl&ots=S8a9r4L255&sig=ACfU3U25KgNeBj8Dhji1ev4bgW-mHwYPOQ&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjMqBifrlAhXOuFkKHXZoCjsQ6AEwBH0ECAoQAQ#v=onepage&q=Parasuraman%2C%20A.%3B%20Zeithaml%2C%20V.%20A.%20y%20Berry%2C%20L.%20L.%20\(2011\).&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=9LGeBQAAQBAJ&pg=PA531&lpg=PA531&dq=Parasuraman,+A.;+Zeithaml,+V.+A.+y+Berry,+L.+L.+(2011).&source=bl&ots=S8a9r4L255&sig=ACfU3U25KgNeBj8Dhji1ev4bgW-mHwYPOQ&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjMqBifrlAhXOuFkKHXZoCjsQ6AEwBH0ECAoQAQ#v=onepage&q=Parasuraman%2C%20A.%3B%20Zeithaml%2C%20V.%20A.%20y%20Berry%2C%20L.%20L.%20(2011).&f=false)

Pascual, M. (2013). *Evaluación de la calidad de atención al cliente que brinda la Caja Municipal de Santa S.A. - Chimbote*. (Tesis de licenciatura), Universidad César Vallejo, Chimbote, Perú.

Ramírez, A., Ramírez, R. y Calderón, E. (2017). La gestión administrativa en el desarrollo empresarial. *Revista: CE Contribuciones a la Economía*. Recuperado de <http://www.eumed.net/ce/2017/1/gestion.html>

Restrepo, G. (2010). *El concepto y alcance de la gestión tecnológica*. Universidad de Antioquia. Colombia. Recuperado de <http://aprendeonline.udea.edu.co/revistas/index.php/ingenieria/article/view/325929/20783236>

Rubogora, F. (2017). *“The process approach to service quality management”*, School of Postgraduate Studies and Research, Masters of Business Administration in Banking and Finance”. Recuperado de <https://www.omicsonline.org/open-access/service->

quality-and-customer-satisfaction-in-selected-banks-in-rwanda-2167-0234-1000246.php?aid=86579

Ramírez, M. (2017), “Gestión administrativa y la ventaja competitiva de la empresa Pacific Natural Foods S.A.C. Chimbote – 2017”. Tesis de licenciatura. Universidad César Vallejo, Chimbote, Perú. Recuperado de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/18853/ramirez\\_sm.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/18853/ramirez_sm.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Ríos, M. (2017), “*Población de Nuevo Chimbote otra vez afrontará problemas de falta de agua*”. En diario el correo de Chimbote. Recuperado de <https://diariocorreo.pe/edicion/chimbote/ancash-poblacion-de-nuevo-chimbote-otra-vez-afrontara-problemas-de-falta-de-agua-742729/>

Sánchez, A. (2014). *La administración y la rentabilidad del supermercado FAVISA – Chimbote*. (Título de Licenciatura), Universidad César Vallejo, Chimbote, Perú.

Tamayo T. & Tamayo M. (2003). *El proceso de la investigación científica*. (4ª ed.). México: Limusa Noriega Editores.

Tedros, A. y Lake, A. (2017). *Progresos en materia de agua potable, saneamiento e higiene*. (Informe de Actualización y línea de base de los ODS). Recuperado de [https://data.unicef.org/wp-content/uploads/2018/01/JMP-2017-report-es\\_0.pdf](https://data.unicef.org/wp-content/uploads/2018/01/JMP-2017-report-es_0.pdf)

Vara, A. (2012). *Manual de investigación empresarial aplicada*. (3ª ed.). Lima.

Vázquez, R., Rodríguez, I., y Díaz, A. (1996). *Estructura multidimensional de la calidad de servicio en cadenas de supermercados: desarrollo y validación de la escala CALSUPER*. Oviedo, España: Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad de Oviedo.

Veloz, C, y Vasco, J. (2016) Calidad en el servicio de las empresas hoteleras de segunda categoría en la ciudad de Riobamba – Ecuador, Vol. 9 - N° 18, Junio 2016, pp. 19 – 25.  
Recuperado de  
<http://ojs.unemi.edu.ec/index.php/cienciaunemi/article/download/300/262>

# Anexos

**Anexo N° 01: Matriz de Consistencia**

<b>Variables</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Definición Conceptual</b>	<b>Definición Operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala de Medición</b>
<b>Gestión Administrativa</b>	<b>General:</b>	Chiavenato (2013), es lograr las metas trazadas por parte de empresa siendo eficaces en el proceso de planear, organizar, dirigir y planear.	Es conseguir las metas trazadas por la institución mediante el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar, que se medirá con un cuestionario.	Planificación	Acciones pertinentes	Ordinal
	Determinar la influencia de la Gestión administrativa en la Calidad de Servicio al cliente en la empresa SEDACHIMBOTE S.A., 2019.				Objetivos	
					Evaluación de resultados	
				Organización	Función organizacional	
					Estructura organizacional	
				Dirección	Liderazgo	
					Motivación	
					Comunicación	
				Control	Establecimiento de estándares	
					Medición del desempeño	
Corrección de desviaciones						
<b>Específicos:</b>	Analizar el nivel de la gestión administrativa de la empresa SEDACHIMBOTE S.A., 2019.					
<b>Calidad de Servicio</b>	Analizar el nivel de la calidad de servicio al cliente de la empresa de la empresa SEDACHIMBOTE S.A., 2019.	Parasuraman, Zeithaml y Berry (2011), es como un juicio general, que tiene relación con la superioridad del servicio, asimismo, busca la comprensión de las carencias de los clientes a futuro con caracteres medibles.	Es la disconformidad que hay satisfacer al cliente y sus apreciaciones, teniendo en cuenta la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles.	Fiabilidad	Cumplimiento de promesas	Ordinal
					Interés de solucionar problemas	
	Capacidad de Respuesta			Colaboradores rápidos		
	Seguridad			Confianza		
	Empatía			Comprensión		
	Aspectos Tangibles			Instalaciones		
				Equipamiento		
Personal pulcro						

## Anexo N° 02: Instrumentos de recolección de datos

### Instrumento de recolección de datos 1:

#### Cuestionario para identificar el nivel de gestión administrativa en la empresa SEDACHIMBOTE S.A., 2019.

Estimado(a) cliente:

El presente instrumento tiene por finalidad analizar el nivel de la gestión administrativa en la empresa de la empresa SEDACHIMBOTE S.A., 2019.

#### INSTRUCCIONES:

Marque con una “x” la alternativa de la columna en cada una de los enunciados propuestos, de acuerdo a su percepción respecto a la gestión administrativa de la empresa SEDACHIMBOTE S.A., 2019, según la siguiente escala:

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

DIMENSIÓN	ÍTEMS	Valoración				
		Siempre	Casi Siempre	A Veces	Casi Nunca	Nunca
PLANIFICACIÓN	1. ¿Cree que el plan de acción para abastecer y prevenir la escasez del servicio es eficiente?					
	2. ¿Cree usted que los planes de mantenimiento de los servicios de redes de agua son eficientes?					
	3. ¿El servicio de agua continuo en todo el día es un objetivo que se está tomando en cuenta?					
	4. ¿Cree usted que existe preocupación por promover programas de mejora en la prestación de los servicios de agua y saneamiento?					

	5. ¿La empresa está demostrando mejorar la calidad de vida de la población con los cambios de tuberías de agua y desagüe?					
ORGANIZACIÓN	6. ¿Se conoce claramente la estructura de esta organización?					
	7. ¿La organización muestra un clima de trabajo agradable y sin tensiones?					
	8. ¿según la estructura de la empresa los trabajadores cumplen bien con sus funciones para poder satisfacer las necesidades de la población?					
	9. ¿Considera que esta estructura organizacional ha mejorado los servicios?					
DIRECCIÓN	10. ¿La gerencia está tomando buenas decisiones?					
	11. ¿La dirección de la empresa establece y coordina soluciones a los problemas?					
	12. ¿Se les orienta al personal que labora en la empresa para ser más eficientes en su trabajo?					
	13. ¿La empresa tiene trabajadores motivados para brindar un mejor servicio a los clientes?					
	14. ¿Existe buena comunicación entre la gerencia y los clientes para hacer las gestiones?					
CONTROL	15. ¿Cree usted que existe un control de calidad para el tratamiento del agua en la empresa?					
	16. ¿La empresa efectúa controles para detectar los errores en el abastecimiento de agua y los repara?					
	17. ¿Está conforme con lo que registra de los medidores de agua?					
	18. ¿Cree usted que el personal de la empresa se desempeña de manera eficiente?					
	19. ¿Se hace seguimiento y corrigen los problemas que tienen los clientes?					

## **FICHA TÉCNICA**

Cuestionario para determinar el nivel de Gestión Administrativa en la empresa SEDACHIMBOTE S.A., 2019.

### **I. DATOS INFORMATIVOS:**

Técnica: Encuesta

Tipo de instrumento: Cuestionario

Lugar: Chimbote y Nuevo Chimbote

Forma de Aplicación: Individual

Autor: Christian Mario de la Sota Tantal

Medición: Gestión de Organizaciones.

Administración: Clientes

Tiempo de Aplicación: 10 minutos

### **II. OBJETIVO DEL INSTRUMENTO:**

El objetivo del instrumento tiene como finalidad determinar el nivel de Gestión administrativa en la empresa SEDACHIMBOTE S.A., 2019.

### **III. INSTRUCCIONES:**

1. El cuestionario sobre la gestión administrativa en la empresa SEDACHIMBOTE S.A., cuenta con 19 ítems correspondiendo 5 a la dimensión Planeación, 4 a Organización, 5 a Dirección y 5 a Control.
2. El sistema de calificación para las dimensiones es: Siempre (1), Casi Siempre (2), A veces (3), Casi nunca (4), y Nunca (5) sumando un puntaje máximo de 95.
3. Los niveles para determinar el nivel de gestión administrativa son: Muy bueno, Bueno, Regular, Malo, Muy Malo.

#### **IV. MATERIALES**

Cuestionario para ser desarrollado por los clientes de la empresa SEDACHIMBOTE S.A., 2019, lápices, lapiceros, borradores y tajadores.

#### **V. VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD:**

El instrumento fue sometido a juicio de expertos; esto según lo indican Hernández et al. (2014), a fin de analizar las proposiciones para comprobar si los enunciados están bien definidos en relación con la temática planteada, y si las instrucciones son claras y precisas, a fin de evitar confusión al desarrollar la prueba. Para la validación se emplearon como procedimientos la selección de los expertos, en investigación y en la temática de investigación. La entrega de la carpeta de evaluación a cada experto: cuadro de operacionalización de las variables, instrumento y ficha de opinión de los expertos; mejora de los instrumentos en función a las opiniones y sugerencias de los expertos.

Para establecer la confiabilidad del instrumento, cuestionario de gestión, se aplicó una prueba piloto; posterior a ello, los resultados fueron sometidos a los procedimientos del método Alfa de Cronbach, citado por Hernández et al. (2014); el cálculo de confiabilidad que obtuvo del instrumento fue  $\alpha = 0,936$ , resultado que a luz de la tabla de valoración e interpretación de los resultados de Alfa de Cronbach se asume como una confiabilidad muy fuerte, que permite determinar que el instrumento proporciona la confiabilidad necesaria para su aplicación.

#### **Estadísticas de Fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,936	19

## VI. EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO

### DISTRIBUCIÓN DE ÍTEMS POR DIMENSIONES

Planeación	Acciones Pertinentes	1; 2
	Objetivos	3; 4
	Evaluación de Resultados	5
Organización	Función Organizacional	6; 7
	Estructura Organizacional	8; 9
Dirección	Liderazgo	10; 11
	Motivación	12; 13
	Comunicación	14
Control	Establecimiento de Estándares	15; 16
	Medición del Desempeño	17; 18
	Corrección de Desviaciones	19

### PUNTAJE POR DIMENSIÓN Y VARIABLE

Niveles	A nivel de variable	A nivel de las dimensiones			
		Dimensión 1	Dimensión 2	Dimensión 3	Dimensión 4
Muy bueno	81- 95	18 – 20	18 – 20	22 – 25	22 – 25
Bueno	66- 80	14 – 17	14 – 17	19 – 23	19 – 23
Regular	51- 65	11 – 13	11 – 13	15 – 18	15 – 18
Malo	36- 50	7 – 10	7 – 10	9– 12	9– 12
Muy malo	20-35	4 – 6	4 – 6	6 – 8	6 – 8

### Instrumento de recolección de datos 2:

**Cuestionario para identificar el nivel de calidad de servicio al cliente en la empresa Seda Chimbote 2019.**

Estimado(a) cliente:

El presente instrumento tiene por finalidad Analizar el nivel de la calidad de servicio al cliente de la empresa de la empresa Seda Chimbote S.A. 2019.

## INSTRUCCIONES:

Marque con una “x” la alternativa de la columna en cada una de los enunciados propuestos, de acuerdo a su percepción respecto a la calidad de servicio al cliente de la empresa SEDACHIMBOTE S.A., 2019, según la siguiente escala:

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

DIMENSIÓN	ÍTEMS	Valoración				
		Siempre	Casi Siempre	A Veces	Casi Nunca	Nunca
FIABILIDAD	1. ¿La empresa SEDACHIMBOTE S.A., cumple con los servicios prometidos?					
	2. ¿La empresa realiza bien el servicio la primera vez?					
	3. ¿Concluyen el servicio en tiempo prometido?					
	4. ¿No se cometen errores en la prestación del servicio?					
	5. ¿Los servicios que brinda la empresa son buenos y funcionan de manera correcta?					
CAPACIDAD DE RESPUESTA	6. ¿Se mantiene informados a los clientes con respecto a cuándo concluirán el servicio?					
	7. ¿El personal responde de manera satisfactoria y con claridad a las inquietudes del usuario?					
	8. ¿Los empleados se muestran dispuestos para ayudar al cliente?					
	9. ¿La atención a los clientes es rápida y eficiente?					
SEGURIDAD	10. ¿Los empleados tienen un comportamiento confiable?					
	11. ¿Usted como cliente se siente seguro de la empresa?					
	12. ¿Los empleados son amables?					
	13. ¿Los empleados demuestran tener los conocimientos suficientes?					
EMPATÍA	14. ¿La empresa tiene empleados que ofrecen atención personalizada?					

	15. ¿La empresa ofrece atención individualizada?					
	16. ¿La empresa se preocupa por los clientes?					
	17. ¿El horario de trabajo es conveniente para los clientes?					
ASPECTOS TANGIBLES	18. ¿La empresa cuenta con personal capacitado para atender a los clientes?					
	19. ¿El personal que atiende en la empresa demuestra ser pulcro?					
	20. ¿Las instalaciones de la empresa son visualmente atractivas?					
	21. ¿La empresa cuenta con equipos eficientes de apariencia moderna para brindar un servicio de calidad?					

## FICHA TÉCNICA

Cuestionario para determinar el nivel de calidad de servicio al cliente en la empresa  
SEDACHIMBOTE S.A., 2019.

### I. DATOS INFORMATIVOS:

Técnica: Encuesta

Tipo de instrumento: Cuestionario

Lugar: Chimbote y Nuevo Chimbote

Forma de Aplicación: Individual

Autor: Christian Mario de la Sota Tantal

Medición: Gestión de Organizaciones.

Administración: Clientes

Tiempo de Aplicación: 10 minutos

### II. OBJETIVO DEL INSTRUMENTO:

Determinar el nivel de calidad de servicio en la empresa SEDACHIMBOTE S.A., 2019.

### **III. INSTRUCCIONES:**

1. El cuestionario sobre la calidad de servicio en la empresa SEDACHIMBOTE S.A., cuenta con 21 ítems correspondiendo 5 a la dimensión Fiabilidad, 4 a Capacidad de Respuesta, 4 a Seguridad, 4 a Empatía y 4 a Aspectos Tangibles.
2. El sistema de calificación para las dimensiones es: Siempre (1), Casi Siempre (2), A veces (3), Casi nunca (4), y Nunca (5) sumando un puntaje máximo de 105.
3. Los niveles para determinar el nivel de calidad de servicio son: Muy bueno, Bueno, Regular, Malo, Muy Malo.

### **IV. MATERIALES**

Cuestionario para ser desarrollado por los clientes de la empresa SEDACHIMBOTE S.A., 2019, lápices, lapiceros, borradores y tajadores.

### **V. VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD:**

El instrumento fue sometido a juicio de expertos; esto según lo indican Hernández et al. (2014), a fin de analizar las proposiciones para comprobar si los enunciados están bien definidos en relación con la temática planteada, y si las instrucciones son claras y precisas, a fin de evitar confusión al desarrollar la prueba. Para la validación se emplearon como procedimientos la selección de los expertos, en investigación y en la temática de investigación. La entrega de la carpeta de evaluación a cada experto: cuadro de operacionalización de las variables, instrumento y ficha de opinión de los expertos; mejora de los instrumentos en función a las opiniones y sugerencias de los expertos.

Para establecer la confiabilidad del instrumento, cuestionario de calidad de servicio, se aplicó una prueba piloto; posterior a ello, los resultados fueron sometidos a los procedimientos del método Alfa de Cronbach, citado por Hernández et al. (2014); el cálculo de confiabilidad que obtuvo del instrumento fue  $\alpha = 0,944$ , resultado que a luz de la tabla de valoración e interpretación de los resultados de Alfa de Cronbach se asume como una confiabilidad muy fuerte, que permite determinar que el instrumento proporciona la confiabilidad necesaria para su aplicación.

### Estadísticas de Fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,944	21

## VI. EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO

### DISTRIBUCIÓN DE ÍTEMS POR DIMENSIONES

Fiabilidad	Cumplimiento de promesas	1; 2; 3
	Interés de solucionar problemas	4; 5
Capacidad de Respuesta	Colaboradores Rápidos	6; 7; 8; 9
Seguridad	Confianza	10; 11; 12; 13
Empatía	Comprensión	14; 15; 16; 17
Aspectos Tangibles	Personal	18; 19
	Equipamiento	20
	Personal	21

### PUNTAJE POR DIMENSIÓN Y VARIABLE

Niveles	A nivel de variable	A nivel de las dimensiones				
		Dimensión 1	Dimensión 2	Dimensión 3	Dimensión 4	Dimensión 5
Muy bueno	90- 105	18 – 20	22 – 25	18 – 20	22 – 25	18 – 20
Bueno	73-89	14 – 17	19 – 23	14 – 17	19 – 23	14 – 17
Regular	56- 72	11 – 13	15 – 18	11 – 13	15 – 18	11 – 13
Malo	39- 55	7 – 10	9– 12	7 – 10	9– 12	7 – 10
Muy malo	21- 38	4 – 6	6 – 8	4 – 6	6 – 8	4 – 6

### Anexo N° 03: Validez y Confiabilidad

#### RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario para determinar el nivel de Gestión de la empresa Seda Chimbote S.A.

OBJETIVO: Determinar el nivel de Gestión de la empresa Seda Chimbote S.A. 2019.

DIRIGIDO A: Usuarios de la empresa Seda Chimbote S.A.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		X		

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : TINOCO NEYRA DAVID SRURDO

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : DOCTOR

  
Dr. DAVID SRURDO TINOCO NEYRA  
DNI: 0.84.80.142

Fuente: Formato enviado por el Área de Investigación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignarle una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)

## RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario SERVQUAL – Calidad de Servicio al cliente de la empresa Seda Chimbote S.A.

OBJETIVO: Determinar la Calidad de Servicio al cliente de la empresa Seda Chimbote S.A. 2019

DIRIGIDO A: Usuarios de la empresa Seda Chimbote S.A.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		X		

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : TINOCO NEYRA DAVID ARIVIO

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : DOCTOR.

  
Dr. DAVID TINOCO NEYRA  
DNI: 08480142

Fuente: Formato enviado por el Área de Investigación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignarle una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)

## RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario para determinar el nivel de Gestión de la empresa Seda Chimbote S.A.

OBJETIVO: Determinar el nivel de Gestión de la empresa Seda Chimbote S.A. 2019.

DIRIGIDO A: Usuarios de la empresa Seda Chimbote S.A.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		X		

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : *Manuel Antonio Cardoza Serna*  
GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : *Maestro en Gestión del Talento Humano*

  
.....Mgtr. Manuel Cardoza Serna.....  
DNI: .....02855165.....

Fuente: Formato enviado por el Área de Investigación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignarle una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)

## RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario SERVQUAL – Calidad de Servicio al cliente de la empresa Seda Chimbote S.A.

OBJETIVO: Determinar el nivel de Calidad de Servicio al cliente de la empresa Seda Chimbote S.A. 2019

DIRIGIDO A: Usuarios de la empresa Seda Chimbote S.A.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		X		

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : Manuel Antonio Cardoza Sernaquel  
GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Maestro en Gestión del talento Humano

  
Dr. Mgr. Manuel Cardoza Sernaquel  
DNI: 02855165

Fuente: Formato enviado por el Área de Investigación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignarle una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)

## RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario para determinar el nivel de Gestión de la empresa Seda Chimbote S.A.

OBJETIVO: Determinar el nivel de Gestión de la empresa Seda Chimbote S.A. 2019.

DIRIGIDO A: Usuarios de la empresa Seda Chimbote S.A.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		X		

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : Aguilar Sánchez Sonia.

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Magister.

  
Mgtr. ....  
DNI: 32965014

Fuente: Formato enviado por el Área de Investigación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignarle una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)

## RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario SERVQUAL – Calidad de Servicio al cliente de la empresa Seda Chimbote S.A.

OBJETIVO: Determinar el nivel de Calidad de Servicio al cliente de la empresa Seda Chimbote S.A. 2019

DIRIGIDO A: Usuarios de la empresa Seda Chimbote S.A.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		X		

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : Aguilar Sánchez Sonia.

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Magister.

  
M.Dr.  
DNI: 32062014

Fuente: Formato enviado por el Área de Investigación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignarle una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)

## PRUEBA PILOTO – VARIABLE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Nro. De Encuestados	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10	Item 11	Item 12	Item 13	Item 14	Item 15	Item 16	Item 17	Item 18	Item 19	
	¿Cree usted que el plan de acción para abastecer y prevenir la escasez del servicio es eficiente?	¿Cree usted que los planes de mantenimiento de los servicios de redes de agua son eficientes?	¿El servicio de agua continuo en todo el día es un objetivo que se está tomando en cuenta?	¿Cree usted que existe preocupación por promover programas de mejora en la prestación de los servicios de agua y saneamiento?	¿La empresa está demostrando mejorar la calidad de vida de la población con buenos resultados?	¿Se conoce claramente la estructura organizativa de esta organización?	¿La organización se demuestra un clima de trabajo agradable y sin tensiones?	¿La estructura actual de la empresa cubre eficientemente a toda la población?	¿Considera que esta estructura organizacional ha mejorado los servicios?	¿La gerencia está tomando buenas decisiones?	¿La dirección de la empresa establece y coordina soluciones a los problemas?	¿Se orienta al personal que labora en la empresa para ser eficientes en su trabajo?	¿La empresa tiene trabajadores motivados para brindar un mejor servicio a los clientes?	¿Existe buena comunicación entre la gerencia y los clientes para hacer las gestiones?	¿Cree usted que existe transparencia en la empresa?	¿La empresa efectúa controles para detectar los errores en el abastecimiento de agua y los repara?	¿Está conforme con el desempeño de los medidores de agua?	¿Cree usted que el personal de la empresa se desempeña de manera eficiente?	¿Se hace seguimiento y corrigen los problemas que tienen los clientes?	
1	2	5	1	1	3	1	4	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	5	35
2	3	5	4	1	5	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	36
3	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	42
4	4	5	3	1	2	3	3	1	1	1	3	1	2	1	1	1	1	1	1	36
5	3	4	5	2	5	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	3	1	2	2	43
6	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	2	4	2	4	4	2	3	5	40
7	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	2	5	4	4	2	5	3	44
8	2	4	5	1	4	2	5	2	1	1	2	1	2	2	2	1	2	3	5	48
9	3	4	5	1	5	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	1	2	2	4	44
10	5	3	4	2	5	1	1	3	2	1	1	1	2	1	3	1	2	1	2	41
11	3	1	5	3	3	4	3	3	4	4	4	2	1	3	3	2	2	2	4	54
12	2	1	4	3	2	3	2	4	2	4	2	4	2	4	4	4	3	1	4	55
13	5	1	5	4	3	5	3	3	3	5	1	2	1	3	3	2	2	2	2	52
14	3	3	5	4	3	4	2	1	1	5	1	3	2	4	4	3	1	1	3	42
15	5	3	4	4	3	3	3	4	2	5	1	2	1	3	3	4	2	1	5	40
16	5	3	5	2	4	5	2	2	1	5	1	1	2	4	4	2	3	2	2	41
17	3	3	4	1	3	4	3	3	2	5	2	3	1	3	3	4	2	1	3	44
18	5	4	5	1	4	3	2	1	3	5	4	4	2	4	4	2	1	2	2	55
19	2	4	5	2	3	4	3	2	4	5	1	4	1	3	3	2	2	1	4	42
20	2	4	4	1	4	2	2	3	2	4	2	4	2	4	3	2	3	2	5	46
Varianza	2.044	0.933	1.656	1.878	3.611	1.789	5.600	1.389	1.878	1.878	1.789	1.567	1.067	0.844	1.389	2.100	0.844	1.333	1.833	313.51

**PRUEBA PILOTO – VARIABLE GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

<b>Varianza de la Población</b>	<b>35.42</b>	$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$	19	1 -	0.113	=	0.936	=	93.63%
<b>K : Numero de Items</b>	<b>19</b>		18						
<b>Sumatoria Varianza de los Items</b>	<b>35</b>								

**Descripción:**

La muestra piloto de la variable gestión administrativa tuvo como resultado un 93.63% de confiabilidad, la cual se considera un nivel alto.

## PRUEBA PILOTO – VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO

Nro. De Encuestados	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10	Item 11	Item 12	Item 13	Item 14	Item 15	Item 16	Item 17	Item 18	Item 19	Item 20	Item 21	
	¿La empresa Seda Chimboe S.A. cumple con los servicios prometidos?	¿La empresa realiza bien el servicio la primera vez?	¿Concluyen el servicio en tiempo prometido?	¿No se cometen errores en la prestación del servicio?	¿Los servicios que brinda la empresa son buenos y funcionan de manera correcta?	¿Se mantiene informado a los clientes con respecto a cuándo concluirán el servicio?	¿El personal responde de manera satisfactoria y con claridad a las inquietudes del usuario?	¿Los empleados se muestran dispuestos para ayudar al cliente?	¿La atención a los usuarios es rápida y eficiente?	¿Los empleados tienen un comportamiento confiable?	¿Usted como cliente se siente seguro de la empresa?	¿Los empleados son amables?	¿Los empleados demuestran tener los conocimientos suficientes?	¿La empresa tiene empleados que ofrecen atención personalizada?	¿La empresa ofrece atención individualizada?	¿La empresa se preocupa por los clientes?	¿El horario de trabajo es conveniente para los clientes?	¿La empresa cuenta con personal capacitado para atender a los usuarios?	¿El personal que atiende en la empresa demuestra ser pulcro?	¿Las instalaciones de la empresa son visualmente atractivas?	¿La empresa cuenta con equipos eficientes de apariencia moderna para brindar un servicio de calidad?	
1	2	5	1	1	3	1	4	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	5	2	1	38
2	3	5	4	1	5	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	4	41
3	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	44
4	4	5	3	1	2	3	3	1	1	1	3	1	2	1	1	1	1	1	1	1	5	42
5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	37
6	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	2	4	5	2	3	2	5	5	46
7	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	2	5	4	5	2	5	3	4	3	40
8	2	4	5	2	5	2	4	2	3	3	3	3	3	3	4	5	1	1	3	2	5	42
9	3	4	5	1	5	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	3	3	2	3	48
10	5	3	4	2	4	1	1	3	2	1	1	1	2	1	3	2	2	2	1	3	2	46
11	4	3	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	4	3	4	2	3	2	2	2	42
12	5	4	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	4	3	4	1	2	2	2	1	41
13	4	5	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2	1	4	3	2	2	4	2	2	2	45
14	5	4	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	4	4	2	3	3	3	2	1	46
15	5	5	1	1	1	1	3	1	1	1	1	2	1	4	4	2	2	3	3	2	1	45
16	5	4	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	4	4	3	1	3	3	2	1	44
17	4	5	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	3	4	4	2	2	3	2	1	43
18	4	4	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1	1	4	4	1	3	2	3	2	1	40
19	4	5	1	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1	3	4	3	2	2	3	4	1	45
20	4	4	1	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	4	4	3	1	3	3	4	2	48
Varianza	2.278	1.600	1.956	1.878	4.444	1.600	5.122	1.389	1.789	1.789	1.822	1.656	1.122	0.989	1.567	2.900	0.900	1.289	1.833	1.389	2.544	416.77

Varianza de la Población	41.9								
K : Numero de Items	21	$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$	21	1 -	0.1	=	0.945	=	94.45%
Sumatoria Varianza de los Items	41.9		20						
Varianza de la Suma de los Items	417								

**Descripción:**

La muestra piloto de la variable calidad de servicio tuvo como resultado un 94.45% de confiabilidad, la cual se considera un nivel alto.

### Anexo N° 04: Base de Datos

VARIABLES	GESTION ADMINISTRATIVA																			CALIDAD DE SERVICIO																						
	Planeación					Organización				Dirección					Control					Fiabilidad					Capacidad de Respuesta				Seguridad				Empatía				Aspectos Tangibles					
N° PREGUNTAS	P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	P 6	P 7	P 8	P 9	P 10	P 11	P 12	P 13	P 14	P 15	P 16	P 17	P 18	P 19	P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	P 6	P 7	P 8	P 9	P 10	P 11	P 12	P 13	P 14	P 15	P 16	P 17	P 18	P 19	P 20	P 21		
N° ENCUESTADOS																																										
1	2	3	3	1	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	5	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	3	2	2	1
2	3	3	4	1	5	4	4	4	3	2	3	4	1	2	4	3	3	3	3	4	3	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	4	4	4	3	2	2	1	
3	2	3	3	1	4	5	3	3	3	3	3	3	2	3	5	2	4	3	5	5	2	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	4	4	4	4	2	2	1	
4	2	3	4	2	5	4	2	4	4	2	2	3	1	2	4	3	3	3	4	4	3	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	4	4	4	4	2	2	1	
5	2	4	2	1	4	5	4	3	1	3	3	4	2	3	3	2	4	3	5	5	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	3	4	4	4	2	3	1		
6	2	2	3	2	5	4	2	4	2	2	2	3	1	4	4	3	3	2	3	4	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	3	4	3	2	2	
7	1	4	2	2	4	5	3	3	4	4	3	4	2	3	5	2	4	3	5	5	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	3	4	4	4	2	2	2		
8	3	2	4	1	5	4	4	4	3	3	2	3	1	4	4	3	3	2	4	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	4	3	4	2	2	2		
9	4	4	3	1	4	5	2	3	2	4	3	4	2	3	3	2	2	4	5	4	5	2	1	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	3	5	3	4	2	2	2		
10	4	2	2	1	5	4	3	4	3	3	3	3	1	4	4	3	3	2	3	5	5	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	3	5	3	2	2	3	2			
11	4	3	4	3	4	5	4	3	4	4	3	4	2	3	5	2	2	3	5	2	4	2	1	2	2	1	1	2	2	1	1	1	2	3	5	3	2	2	2	1		
12	4	3	2	2	5	4	2	4	3	3	3	3	1	4	4	3	3	2	4	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	5	4	2	3	2	1			
13	2	1	3	2	4	5	3	3	2	4	2	4	2	3	4	1	2	4	5	5	4	2	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	2	5	4	3	2	2	1		
14	2	1	4	2	5	4	4	2	3	3	3	3	1	4	4	1	3	2	3	2	4	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	4	4	3	2	3	1		
15	2	1	2	2	4	5	2	3	4	4	2	4	2	3	3	1	4	3	5	4	3	2	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	2	2	5	4	2	2	2	1		
16	2	1	3	1	3	4	3	2	3	3	3	3	1	4	5	2	3	4	4	5	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	4	3	2	2	2	1			
17	2	1	4	1	3	5	4	2	4	5	3	4	2	3	4	3	4	2	5	4	2	2	3	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	4	3	2	2	2	1			
18	4	1	2	2	4	4	2	2	3	4	2	3	1	4	3	2	2	3	3	2	4	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	4	4	3	5	3	3	1		
19	4	2	3	2	2	4	3	1	4	3	2	4	2	3	4	4	4	4	5	5	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	5	3	5	3	2	2			

20	4	3	4	1	2	5	4	1	3	4	3	3	3	4	4	2	2	2	4	4	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	3	4	4	4	3	2	1
21	4	2	2	1	4	4	2	2	4	3	2	4	2	3	4	4	4	3	5	3	3	1	2	1	1	2	1	2	1	2	2	1	2	4	5	4	3	3	2	2	
22	4	4	2	2	3	5	3	3	3	5	4	3	1	3	3	2	2	4	3	4	4	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2	5	4	3	2	3	1	
23	2	2	2	2	4	5	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	2	2	5	5	5	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	2	2	3	5	4	2	2	2	1	
24	2	3	3	1	3	4	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	4	3	4	4	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	4	4	4	2	2	2
25	2	2	4	1	2	4	3	1	3	4	3	4	2	3	4	4	2	4	2	5	3	1	2	1	1	1	2	3	1	1	1	1	2	4	4	2	5	3	2	1	
26	2	1	4	2	2	4	4	2	4	3	5	3	1	3	3	2	4	2	3	3	2	1	1	1	1	1	1	3	1	1	2	1	1	2	4	3	2	2	4	2	
27	2	3	2	2	1	4	2	1	2	4	4	4	2	3	4	4	2	3	5	3	4	1	2	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1	2	5	2	3	2	4	2	
28	2	2	2	2	3	5	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	4	4	2	5	5	1	1	2	1	3	2	3	1	1	2	2	1	5	4	3	4	2	4	2	
29	3	1	2	2	3	5	2	3	4	4	3	4	1	4	4	4	4	2	3	3	2	1	2	1	1	3	2	2	1	1	1	1	1	5	4	2	2	2	2	2	
30	3	3	2	2	3	5	4	1	2	3	4	3	2	4	3	2	2	3	5	5	3	2	2	1	1	3	2	1	1	3	2	2	2	5	5	2	3	2	2	1	
31	3	2	3	1	3	4	3	1	3	4	4	4	1	4	4	4	7	4	4	3	5	2	1	1	1	3	2	2	1	1	1	1	2	4	5	1	2	3	3	2	
32	3	1	3	2	3	4	1	2	4	2	3	3	2	4	2	2	2	1	1	5	2	2	2	3	1	1	2	3	1	2	2	1	2	2	4	1	4	3	2	1	
33	3	3	3	1	3	5	2	4	2	3	4	4	1	4	2	4	4	1	2	3	4	2	1	1	1	3	1	2	2	1	1	2	2	3	4	1	2	3	2	1	
34	3	2	3	1	3	5	3	1	3	5	3	3	2	3	3	3	2	1	3	5	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	2	4	2	2	3	2	1	
35	4	1	3	2	3	5	4	2	4	4	4	4	1	2	2	3	4	1	5	3	3	1	1	1	1	3	1	2	1	3	1	2	2	5	4	3	2	3	2	2	
36	4	3	4	1	3	4	2	1	2	3	4	3	2	2	1	3	2	2	4	5	2	2	1	1	1	1	2	3	2	2	2	1	2	5	5	2	3	2	3	1	
37	2	1	4	2	3	5	3	2	3	4	3	3	1	3	1	2	4	2	1	3	5	2	1	2	1	3	1	2	1	3	1	1	1	2	5	3	3	2	3	1	
38	2	1	4	1	5	4	4	4	4	3	4	4	2	2	1	1	2	3	2	5	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	4	5	4	3	2	2	2
39	5	1	4	2	4	5	2	3	2	2	3	3	1	3	2	1	4	2	3	3	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	1	1	2	1	2	5	4	3	2	2	2
40	5	1	4	1	3	4	2	2	3	4	4	3	2	2	1	2	3	1	5	5	3	1	1	1	2	1	1	3	2	2	2	1	1	2	4	4	3	2	3	1	
41	5	2	3	2	5	5	2	4	4	3	4	4	2	3	2	4	2	2	4	3	2	3	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	2	4	4	3	2	2	1	
42	5	2	4	1	3	4	3	2	2	5	4	3	1	2	1	2	3	3	2	5	4	3	1	1	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	4	2	3	4	2	2	
43	2	2	4	2	3	5	3	3	3	3	4	4	2	3	2	4	3	2	3	3	5	3	2	1	2	3	2	2	2	1	2	1	1	2	5	2	3	4	3	1	
44	2	3	3	1	5	4	4	5	4	4	4	3	1	4	3	4	3	4	5	5	2	3	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	2	4	5	2	3	2	2	1	
45	2	2	4	2	4	5	2	5	2	3	4	4	2	4	4	4	2	2	4	4	3	3	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	1	5	5	3	4	2	2	2	
46	2	1	3	1	3	4	3	2	3	5	5	3	1	4	3	4	4	3	2	5	3	2	1	2	1	3	1	2	1	2	2	2	2	5	4	2	4	2	2	1	

47	5	1	4	1	5	4	4	3	4	2	4	4	2	4	4	4	2	4	5	3	3	2	1	2	1	2	2	3	2	1	2	2	1	5	5	1	4	3	2	2	
48	5	1	2	1	4	3	3	5	2	5	4	3	1	4	3	2	3	2	4	3	3	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	3	4	4	4	2	3	2	2	1
49	5	2	2	1	3	4	4	2	2	4	5	4	2	5	4	3	4	1	4	5	5	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	4	4	3	3	2	3	2	
50	1	3	2	2	5	5	3	4	2	4	4	3	1	4	3	3	2	2	4	4	5	2	2	2	2	3	1	2	2	2	2	1	4	4	4	2	3	2	2	1	
51	1	2	3	2	4	4	5	3	4	2	3	4	2	4	4	3	2	2	4	5	5	1	1	2	2	2	2	3	1	1	1	1	4	4	5	1	4	3	2	2	
52	1	1	4	2	3	3	2	2	3	4	4	3	1	4	3	3	2	2	5	3	4	2	2	2	1	1	1	2	1	2	1	1	4	4	4	3	4	2	2	1	
53	1	1	4	2	5	5	3	2	4	2	4	4	1	5	4	2	3	3	5	5	4	1	2	3	1	2	1	1	2	1	1	2	3	4	5	2	4	3	3	2	
54	1	1	4	1	3	4	4	4	3	3	4	3	1	5	5	1	4	4	4	4	4	2	2	3	1	3	1	2	1	2	1	2	3	4	4	1	3	2	2	1	
55	2	2	4	1	3	3	2	2	3	4	3	4	1	5	5	2	2	4	2	5	5	3	1	2	1	2	1	2	2	1	2	2	3	4	3	4	3	2	3	2	
56	3	3	5	2	5	5	3	3	3	5	4	3	1	4	4	1	3	4	3	3	5	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	3	4	3	4	3	2	2	1	
57	4	3	5	2	5	4	4	3	3	4	4	4	2	5	4	2	2	1	5	5	5	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	1	5	4	3	4	4	2	2	1
58	2	4	5	1	4	3	2	4	3	2	4	2	2	4	3	4	2	2	4	4	5	2	2	1	2	3	2	1	1	2	1	1	5	4	3	4	4	2	2	2	
59	2	4	5	2	4	5	5	4	2	3	4	3	1	5	4	2	3	2	5	5	5	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	4	4	3	2	4	3	2	1	
60	5	3	5	2	3	4	2	2	4	5	4	4	1	5	3	3	2	2	3	4	5	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	4	4	3	2	4	2	3	2		
61	5	2	4	2	3	3	4	3	2	4	4	2	1	4	4	2	2	1	5	5	5	1	1	2	2	1	2	1	1	2	1	1	4	4	2	2	3	2	3	2	
62	4	3	3	2	2	5	3	4	3	5	3	3	1	4	3	1	3	1	4	4	5	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	4	4	3	3	3	3	3	1		
63	5	4	4	2	3	4	4	2	2	4	4	4	1	5	4	2	2	2	5	4	4	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	5	4	3	2	3	2	4	2	
64	5	3	5	2	3	5	3	5	4	5	3	2	1	5	3	3	3	1	2	3	4	2	2	2	1	2	1	1	2	1	2	1	4	3	2	2	3	3	4	1	
65	3	2	5	2	5	5	3	2	2	5	4	3	2	4	4	4	2	2	3	3	4	2	2	1	2	3	2	1	2	1	1	4	3	3	2	3	2	4	2		
66	5	1	5	1	4	5	3	3	3	5	3	1	1	3	3	2	3	1	5	3	4	2	2	1	1	2	2	2	1	1	1	1	4	4	4	3	3	2	4	1	
67	2	3	5	2	4	4	3	4	2	4	4	1	1	4	4	1	2	2	1	3	4	2	2	2	2	1	2	3	1	1	1	1	4	4	4	2	2	3	2	1	
68	5	2	4	2	2	4	5	2	4	4	4	2	1	3	3	3	3	2	1	3	4	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	4	4	4	2	3	2	2	1		
69	2	1	4	1	3	3	2	5	2	5	4	3	1	3	4	2	1	2	2	5	3	1	3	2	2	3	1	1	1	2	1	2	4	3	3	1	2	3	2	2	
70	3	4	5	5	2	4	2	3	3	5	4	2	1	3	3	4	2	1	5	4	3	1	2	1	1	3	1	1	1	1	1	4	4	3	4	1	2	2	1		
71	5	2	5	5	3	3	2	4	5	5	4	1	1	4	4	1	3	2	4	5	3	1	1	1	2	3	1	1	1	1	2	4	4	3	2	1	2	2	1		
72	2	2	4	2	2	4	3	2	2	5	2	2	2	3	3	2	2	2	5	4	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	1	1	4	4	4	3	2	2	3	1	
73	5	2	5	2	2	3	2	5	3	4	2	3	1	4	4	3	1	1	3	5	4	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	4	3	4	2	2	2	2	1	

74	3	1	5	3	3	4	3	3	4	4	4	2	1	3	3	2	2	2	4	4	3	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	4	3	4	2	3	2	2	2	
75	2	1	4	3	2	3	2	4	2	4	2	4	2	4	4	4	3	1	4	5	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	4	3	4	1	2	2	2	1
76	5	1	5	4	3	5	3	3	3	5	1	2	1	3	3	2	2	2	2	4	5	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2	1	4	3	2	2	4	2	2	2	
77	3	3	5	4	3	4	2	1	1	5	1	3	2	4	4	3	1	1	3	5	4	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	4	4	2	3	3	3	2	1	
78	5	3	4	4	3	3	3	4	2	5	1	2	1	3	3	4	2	1	5	5	5	1	1	1	1	3	1	1	1	1	2	1	4	4	2	2	3	3	2	1	
79	5	3	5	2	4	5	2	2	1	5	1	1	2	4	4	2	3	2	2	5	4	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	4	4	3	1	3	3	2	1	
80	3	3	4	1	3	4	3	3	2	5	2	3	1	3	3	4	2	1	3	4	5	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	3	4	4	2	2	3	2	1	
81	5	4	5	1	4	3	2	1	3	5	4	4	2	4	4	2	1	2	2	4	4	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1	1	4	4	1	3	2	3	2	1	
82	2	4	5	2	3	4	3	2	4	5	1	4	1	3	3	2	2	1	4	4	5	1	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1	3	4	3	2	2	3	4	1	
83	2	4	4	1	4	2	2	3	2	4	2	4	2	4	3	2	3	2	5	4	4	1	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	4	4	3	1	3	3	4	2	
84	2	5	4	3	3	3	2	4	1	4	1	3	1	5	4	2	2	1	5	4	4	1	1	2	2	1	1	1	2	3	1	1	3	3	3	2	2	3	4	1	
85	3	5	4	3	4	4	2	2	2	4	3	4	2	5	3	2	1	2	2	4	4	2	2	1	1	3	2	1	1	2	1	1	3	3	3	3	2	3	4	1	
86	4	3	4	1	3	5	2	3	1	5	2	3	1	4	2	1	2	1	3	4	2	1	1	2	2	3	1	2	3	1	1	1	4	3	4	2	2	4	4	4	
87	3	3	5	4	4	3	4	1	3	5	2	4	1	3	3	2	3	2	4	4	2	1	2	2	2	2	1	3	1	2	1	1	3	3	4	4	3	4	4	1	
88	3	3	5	4	3	5	4	2	1	4	3	3	1	4	2	3	1	1	5	3	2	1	1	1	1	3	1	2	2	3	1	1	4	3	4	4	2	4	3	1	
89	3	3	5	1	3	4	4	4	3	5	3	4	2	3	3	2	2	2	5	3	3	1	1	2	2	3	2	1	2	2	2	1	3	3	3	4	2	2	3	2	
90	3	4	4	2	4	2	3	1	2	5	4	3	1	4	2	1	3	2	3	4	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	4	4	2	2	3	2	2	1	
91	3	4	5	2	3	2	2	2	1	5	4	4	2	3	4	2	2	1	2	4	3	1	1	2	1	2	1	1	1	2	2	1	3	4	3	3	2	3	2	1	
92	3	4	5	3	4	4	5	3	4	4	4	3	1	4	2	3	2	2	4	3	3	1	1	1	2	2	1	2	1	1	2	1	3	4	2	2	2	2	2	1	
93	3	3	3	2	3	3	2	4	2	5	4	4	2	3	3	1	2	1	4	4	4	1	1	2	1	3	1	1	2	2	1	1	4	4	5	2	2	2	2	2	
94	3	3	3	2	3	5	3	2	3	5	4	3	1	4	4	2	3	1	2	4	4	1	2	1	2	2	1	2	1	1	2	1	3	4	5	2	3	2	3	2	
95	3	3	3	2	3	4	4	1	4	4	4	4	2	3	2	3	2	1	4	4	3	2	2	2	1	2	1	3	2	1	1	1	4	4	5	2	2	2	3	2	
96	3	4	4	2	3	2	3	2	2	4	4	3	1	4	3	1	2	1	2	3	3	2	2	1	2	1	1	2	2	1	1	1	3	5	4	2	3	3	3	1	
97	3	4	5	2	3	3	2	3	1	5	4	4	2	3	4	2	1	1	4	4	3	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	3	4	4	3	2	2	2	3
98	4	3	5	1	3	4	2	4	3	4	3	3	2	3	2	4	2	2	2	4	3	1	1	1	2	3	1	2	2	2	1	1	4	5	4	4	3	2	2	3	
99	2	2	4	2	3	5	2	1	2	5	2	4	2	4	3	1	2	2	3	4	3	1	1	2	1	3	1	1	1	1	1	2	1	4	5	3	2	3	1	2	4
100	2	4	4	2	4	4	2	2	2	4	4	3	2	4	4	2	2	2	4	4	4	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	4	4	4	2	3	2	2	4	



128	2	2	2	2	3	5	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	4	4	2	5	5	1	1	2	1	3	2	3	1	1	2	2	1	5	4	3	4	2	4	2
129	3	1	2	2	3	5	2	3	4	4	3	4	1	4	4	4	4	2	3	3	2	1	2	1	1	3	2	2	1	1	1	1	1	5	4	2	2	2	2	2
130	3	3	2	2	3	5	4	1	2	3	4	3	2	4	3	2	2	3	5	5	3	2	2	1	1	3	2	1	1	3	2	2	2	5	5	2	3	2	2	1
131	3	2	3	1	3	4	3	1	3	4	4	4	1	4	4	4	7	4	4	3	5	2	1	1	1	3	2	2	1	1	1	1	2	4	5	1	2	3	3	2
131	3	1	3	2	3	4	1	2	4	2	3	3	2	4	2	2	2	1	1	5	2	2	2	3	1	1	2	3	1	2	2	1	2	2	4	1	4	3	2	1
132	3	3	3	1	3	5	2	4	2	3	4	4	1	4	2	4	4	1	2	3	4	2	1	1	1	3	1	2	2	1	1	2	2	3	4	1	2	3	2	1
134	3	2	3	1	3	5	3	1	3	5	3	3	2	3	3	3	2	1	3	5	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	2	4	2	2	3	2	1
135	4	1	3	2	3	5	4	2	4	4	4	4	1	2	2	3	4	1	5	3	3	1	1	1	1	3	1	2	1	3	1	2	2	5	4	3	2	3	2	2
136	4	3	4	1	3	4	2	1	2	3	4	3	2	2	1	3	2	2	4	5	2	2	1	1	1	1	2	3	2	2	2	1	2	5	5	2	3	2	3	1
137	2	1	4	2	3	5	3	2	3	4	3	3	1	3	1	2	4	2	1	3	5	2	1	2	1	3	1	2	1	3	1	1	1	2	5	3	3	2	3	1
138	2	1	4	1	5	4	4	4	4	3	4	4	2	2	1	1	2	3	2	5	4	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	4	5	4	3	2	2	2
139	5	1	4	2	4	5	2	3	2	2	3	3	1	3	2	1	4	2	3	3	2	2	2	2	1	3	2	2	2	1	1	2	1	2	5	4	3	2	2	2
140	5	1	4	1	3	4	2	2	3	4	4	3	2	2	1	2	3	1	5	5	3	1	1	1	2	1	1	3	2	2	2	1	1	2	4	4	3	2	3	1
141	5	2	3	2	5	5	2	4	4	3	4	4	2	3	2	4	2	2	4	3	2	3	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	2	4	4	3	2	2	1
142	5	2	4	1	3	4	3	2	2	5	4	3	1	2	1	2	3	3	2	5	4	3	1	1	2	2	1	1	2	2	1	2	2	4	2	3	4	2	2	
143	2	2	4	2	3	5	3	3	3	3	4	4	2	3	2	4	3	2	3	3	5	3	2	1	2	3	2	2	2	1	2	1	1	2	5	2	3	4	3	1
144	2	3	3	1	5	4	4	5	4	4	4	3	1	4	3	4	3	4	5	5	2	3	1	1	1	2	1	2	1	1	2	2	4	5	2	3	2	2	1	
145	2	2	4	2	4	5	2	5	2	3	4	4	2	4	4	4	2	2	4	4	3	3	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	1	5	5	3	4	2	2	2
146	2	1	3	1	3	4	3	2	3	5	5	3	1	4	3	4	4	3	2	5	3	2	1	2	1	3	1	2	1	2	2	2	2	5	4	2	4	2	2	1
147	5	1	4	1	5	4	4	3	4	2	4	4	2	4	4	4	2	4	5	3	3	2	1	2	1	2	2	3	2	1	2	2	1	5	5	1	4	3	2	2
148	5	1	2	1	4	3	3	5	2	5	4	3	1	4	3	2	3	2	4	3	3	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	3	4	4	2	3	2	2	1
149	5	2	2	1	3	4	4	2	2	4	5	4	2	5	4	3	4	1	4	5	5	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	4	4	3	3	2	3	2
150	1	3	2	2	5	5	3	4	2	4	4	3	1	4	3	3	2	2	4	4	5	2	2	2	2	3	1	2	2	2	2	1	4	4	4	2	3	2	2	1
151	1	2	3	2	4	4	5	3	4	2	3	4	2	4	4	3	2	2	4	5	5	1	1	2	2	2	2	3	1	1	1	1	4	4	5	1	4	3	2	2
152	1	1	4	2	3	3	2	2	3	4	4	3	1	4	3	3	2	2	5	3	4	2	2	2	1	1	1	2	1	2	1	1	4	4	4	3	4	2	2	1
153	1	1	4	2	5	5	3	2	4	2	4	4	1	5	4	2	3	3	5	5	4	1	2	3	1	2	1	1	2	1	1	2	3	4	5	2	4	3	3	2
154	1	1	4	1	3	4	4	4	3	3	4	3	1	5	5	1	4	4	4	4	4	2	2	3	1	3	1	2	1	2	1	2	3	4	4	1	3	2	2	1

155	2	2	4	1	3	3	2	2	3	4	3	4	1	5	5	2	2	4	2	5	5	3	1	2	1	2	1	2	2	1	2	2	3	4	3	4	3	2	3	2
156	3	3	5	2	5	5	3	3	3	5	4	3	1	4	4	1	3	4	3	3	5	2	1	1	2	1	1	1	1	2	3	4	3	4	3	4	3	2	2	1
157	4	3	5	2	5	4	4	3	3	4	4	4	2	5	4	2	2	1	5	5	5	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	1	5	4	3	4	4	2	2	1
158	2	4	5	1	4	3	2	4	3	2	4	2	2	4	3	4	2	2	4	4	5	2	2	1	2	3	2	1	1	2	1	1	5	4	3	4	4	2	2	2
159	2	4	5	2	4	5	5	4	2	3	4	3	1	5	4	2	3	2	5	5	5	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	4	4	3	2	4	3	2	1
160	5	3	5	2	3	4	2	2	4	5	4	4	1	5	3	3	2	2	3	4	5	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	4	4	3	2	4	2	3	2
161	5	2	4	2	3	3	4	3	2	4	4	2	1	4	4	2	2	1	5	5	5	1	1	2	2	1	2	1	1	2	1	1	4	4	2	2	3	2	3	2
162	4	3	3	2	2	5	3	4	3	5	3	3	1	4	3	1	3	1	4	4	5	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	3	3	3	3	3	1
163	5	4	4	2	3	4	4	2	2	4	4	4	1	5	4	2	2	2	5	4	4	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	5	4	3	2	3	2	4	2
164	5	3	5	2	3	5	3	5	4	5	3	2	1	5	3	3	3	1	2	3	4	2	2	2	1	2	1	1	2	1	2	1	4	3	2	2	3	3	4	1
165	3	2	5	2	5	5	3	2	2	5	4	3	2	4	4	4	2	2	3	3	4	2	2	1	2	3	2	1	2	1	1	1	4	3	3	2	3	2	4	2
166	5	1	5	1	4	5	3	3	3	5	3	1	1	3	3	2	3	1	5	3	4	2	2	1	1	2	2	2	1	1	1	1	4	4	4	3	3	2	4	1
167	2	3	5	2	4	4	3	4	2	4	4	1	1	4	4	1	2	2	1	3	4	2	2	2	2	1	2	3	1	1	1	1	4	4	4	2	2	3	2	1
168	5	2	4	2	2	4	5	2	4	4	4	2	1	3	3	3	3	2	1	3	4	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	4	4	4	2	3	2	2	1	
169	2	1	4	1	3	3	2	5	2	5	4	3	1	3	4	2	1	2	2	5	3	1	3	2	2	3	1	1	1	2	1	2	4	3	3	1	2	3	2	2
170	3	4	5	5	2	4	2	3	3	5	4	2	1	3	3	4	2	1	5	4	3	1	2	1	1	3	1	1	1	1	1	4	4	3	4	1	2	2	1	
171	5	2	5	5	3	3	2	4	5	5	4	1	1	4	4	1	3	2	4	5	3	1	1	1	2	3	1	1	1	2	1	2	4	4	3	2	1	2	2	1
172	2	2	4	2	2	4	3	2	2	5	2	2	2	3	3	2	2	2	5	4	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	1	1	4	4	4	3	2	2	3	1
173	5	2	5	2	2	3	2	5	3	4	2	3	1	4	4	3	1	1	3	5	4	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	4	3	4	2	2	2	2	1
174	3	1	5	3	3	4	3	3	4	4	4	2	1	3	3	2	2	2	4	4	3	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	4	3	4	2	3	2	2	2
175	2	1	4	3	2	3	2	4	2	4	2	4	2	4	4	4	3	1	4	5	4	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	4	3	4	1	2	2	2	1
176	5	1	5	4	3	5	3	3	3	5	1	2	1	3	3	2	2	2	2	4	5	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2	1	4	3	2	2	4	2	2	2
177	3	3	5	4	3	4	2	1	1	5	1	3	2	4	4	3	1	1	3	5	4	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	4	4	2	3	3	3	2	1
178	5	3	4	4	3	3	3	4	2	5	1	2	1	3	3	4	2	1	5	5	5	1	1	1	1	3	1	1	1	1	2	1	4	4	2	2	3	3	2	1
179	5	3	5	2	4	5	2	2	1	5	1	1	2	4	4	2	3	2	2	5	4	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	4	4	3	1	3	3	2	1
180	3	3	4	1	3	4	3	3	2	5	2	3	1	3	3	4	2	1	3	4	5	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	3	4	4	2	2	3	2	1
181	5	4	5	1	4	3	2	1	3	5	4	4	2	4	4	2	1	2	2	4	4	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1	4	4	1	3	2	3	2	1	

182	2	4	5	2	3	4	3	2	4	5	1	4	1	3	3	2	2	1	4	4	5	1	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1	3	4	3	2	2	3	4	1	
183	2	4	4	1	4	2	2	3	2	4	2	4	2	4	3	2	3	2	5	4	4	1	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	4	4	3	1	3	3	4	2	
184	2	5	4	3	3	3	2	4	1	4	1	3	1	5	4	2	2	1	5	4	4	1	1	2	2	1	1	1	2	3	1	1	3	3	3	2	2	3	4	1	
185	3	5	4	3	4	4	2	2	2	4	3	4	2	5	3	2	1	2	2	4	4	2	2	1	1	3	2	1	1	2	1	1	3	3	3	3	2	3	4	1	
186	4	3	4	1	3	5	2	3	1	5	2	3	1	4	2	1	2	1	3	4	2	1	1	2	2	3	1	2	3	1	1	1	4	3	4	2	2	4	4	4	
187	3	3	5	4	4	3	4	1	3	5	2	4	1	3	3	2	3	2	4	4	2	1	2	2	2	2	1	3	1	2	1	1	3	3	4	4	3	4	4	1	
188	3	3	5	4	3	5	4	2	1	4	3	3	1	4	2	3	1	1	5	3	2	1	1	1	1	3	1	2	2	3	1	1	4	3	4	4	2	4	3	1	
189	3	3	5	1	3	4	4	4	3	5	3	4	2	3	3	2	2	2	5	3	3	1	1	2	2	3	2	1	2	2	2	1	3	3	3	4	2	2	3	2	
190	3	4	4	2	4	2	3	1	2	5	4	3	1	4	2	1	3	2	3	4	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	4	4	2	2	3	2	2	1		
191	3	4	5	2	3	2	2	2	1	5	4	4	2	3	4	2	2	1	2	4	3	1	1	2	1	2	1	1	1	2	2	1	3	4	3	3	2	3	2	1	
192	3	4	5	3	4	4	5	3	4	4	4	3	1	4	2	3	2	2	4	3	3	1	1	1	2	2	1	2	1	1	2	1	3	4	2	2	2	2	2	1	
193	3	3	3	2	3	3	2	4	2	5	4	4	2	3	3	1	2	1	4	4	4	1	1	2	1	3	1	1	2	2	1	1	4	4	5	2	2	2	2	2	
194	3	3	3	2	3	5	3	2	3	5	4	3	1	4	4	2	3	1	2	4	4	1	2	1	2	2	1	2	1	1	2	1	3	4	5	2	3	2	3	2	
195	3	3	3	2	3	4	4	1	4	4	4	4	2	3	2	3	2	1	4	4	3	2	2	2	1	2	1	3	2	1	1	1	4	4	5	2	2	2	3	2	
196	3	4	4	2	3	2	3	2	2	4	4	3	1	4	3	1	2	1	2	3	3	2	2	1	2	1	1	2	2	1	1	1	3	5	4	2	3	3	3	1	
197	3	4	5	2	3	3	2	3	1	5	4	4	2	3	4	2	1	1	4	4	3	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	3	4	4	3	2	2	2	3	
198	4	3	5	1	3	4	2	4	3	4	3	3	2	3	2	4	2	2	2	4	3	1	1	1	2	3	1	2	2	2	1	1	4	5	4	4	3	2	2	3	
199	2	2	4	2	3	5	2	1	2	5	2	4	2	4	3	1	2	2	3	4	3	1	1	2	1	3	1	1	1	1	1	2	1	4	5	3	2	3	1	2	4
200	2	4	4	2	4	4	2	2	2	4	4	3	2	4	4	2	2	2	4	4	4	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	4	4	4	2	3	2	2	4
201	2	1	3	1	3	4	3	2	3	5	5	3	1	4	3	4	4	3	2	5	3	2	1	2	1	3	1	2	1	2	2	2	2	5	4	2	4	2	2	1	
202	5	1	4	1	5	4	4	3	4	2	4	4	2	4	4	4	2	4	5	3	3	2	1	2	1	2	2	3	2	1	2	2	1	5	5	1	4	3	2	2	
203	5	1	2	1	4	3	3	5	2	5	4	3	1	4	3	2	3	2	4	3	3	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	3	4	4	2	3	2	2	1	
204	5	2	2	1	3	4	4	2	2	4	5	4	2	5	4	3	4	1	4	5	5	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	4	4	3	3	2	3	2	
205	1	3	2	2	5	5	3	4	2	4	4	3	1	4	3	3	2	2	4	4	5	2	2	2	2	3	1	2	2	2	2	1	4	4	4	2	3	2	2	1	
206	1	2	3	2	4	4	5	3	4	2	3	4	2	4	4	3	2	2	4	5	5	1	1	2	2	2	2	3	1	1	1	1	4	4	5	1	4	3	2	2	
207	1	1	4	2	3	3	2	2	3	4	4	3	1	4	3	3	2	2	5	3	4	2	2	2	1	1	1	2	1	2	1	1	4	4	4	3	4	2	2	1	
208	1	1	4	2	5	5	3	2	4	2	4	4	1	5	4	2	3	3	5	5	4	1	2	3	1	2	1	1	2	1	1	2	3	4	5	2	4	3	3	2	

209	1	1	4	1	3	4	4	4	3	3	4	3	1	5	5	1	4	4	4	4	4	2	2	3	1	3	1	2	1	2	1	2	3	4	4	1	3	2	2	1	
210	2	2	4	1	3	3	2	2	3	4	3	4	1	5	5	2	2	4	2	5	5	3	1	2	1	2	1	2	2	1	2	2	3	4	3	4	3	2	3	2	
211	3	3	5	2	5	5	3	3	3	5	4	3	1	4	4	1	3	4	3	3	5	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	3	4	3	4	3	2	2	1	
212	4	3	5	2	5	4	4	3	3	4	4	4	2	5	4	2	2	1	5	5	5	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	1	5	4	3	4	4	2	2	1	
213	2	4	5	1	4	3	2	4	3	2	4	2	2	4	3	4	2	2	4	4	5	2	2	1	2	3	2	1	1	2	1	1	5	4	3	4	4	2	2	2	
214	2	4	5	2	4	5	5	4	2	3	4	3	1	5	4	2	3	2	5	5	5	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	4	4	3	2	4	3	2	1
215	5	3	5	2	3	4	2	2	4	5	4	4	1	5	3	3	2	2	3	4	5	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	4	4	3	2	4	2	3	2	
216	5	2	4	2	3	3	4	3	2	4	4	2	1	4	4	2	2	1	5	5	5	1	1	2	2	1	2	1	1	2	1	1	4	4	2	2	3	2	3	2	
217	4	3	3	2	2	5	3	4	3	5	3	3	1	4	3	1	3	1	4	4	5	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	3	3	3	3	3	1	
218	5	4	4	2	3	4	4	2	2	4	4	4	1	5	4	2	2	2	5	4	4	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	5	4	3	2	3	2	4	2	
219	5	3	5	2	3	5	3	5	4	5	3	2	1	5	3	3	3	1	2	3	4	2	2	2	1	2	1	1	2	1	2	1	4	3	2	2	3	3	4	1	
220	3	2	5	2	5	5	3	2	2	5	4	3	2	4	4	4	2	2	3	3	4	2	2	1	2	3	2	1	2	1	1	1	4	3	3	2	3	2	4	2	
221	5	1	5	1	4	5	3	3	3	5	3	1	1	3	3	2	3	1	5	3	4	2	2	1	1	2	2	2	1	1	1	1	4	4	4	3	3	2	4	1	
222	2	3	5	2	4	4	3	4	2	4	4	1	1	4	4	1	2	2	1	3	4	2	2	2	2	1	2	3	1	1	1	1	4	4	4	2	2	3	2	1	
223	5	2	4	2	2	4	5	2	4	4	4	2	1	3	3	3	3	2	1	3	4	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	4	4	4	2	3	2	2	1		
224	2	1	4	1	3	3	2	5	2	5	4	3	1	3	4	2	1	2	2	5	3	1	3	2	2	3	1	1	1	2	1	2	4	3	3	1	2	3	2	2	
225	3	4	5	5	2	4	2	3	3	5	4	2	1	3	3	4	2	1	5	4	3	1	2	1	1	3	1	1	1	1	1	4	4	3	4	1	2	2	1		
226	5	2	5	5	3	3	2	4	5	5	4	1	1	4	4	1	3	2	4	5	3	1	1	1	2	3	1	1	1	2	1	2	4	4	3	2	1	2	2	1	
227	2	2	4	2	2	4	3	2	2	5	2	2	2	3	3	2	2	2	5	4	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	1	1	4	4	4	3	2	2	3	1	
228	5	2	5	2	2	3	2	5	3	4	2	3	1	4	4	3	1	1	3	5	4	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	4	3	4	2	2	2	2	1	
229	3	1	5	3	3	4	3	3	4	4	4	2	1	3	3	2	2	2	4	4	3	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	4	3	4	2	3	2	2	2	
230	2	1	4	3	2	3	2	4	2	4	2	4	2	4	4	4	3	1	4	5	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	4	3	4	1	2	2	2	1
231	5	1	5	4	3	5	3	3	3	5	1	2	1	3	3	2	2	2	2	4	5	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2	1	4	3	2	2	4	2	2	2	
232	3	3	5	4	3	4	2	1	1	5	1	3	2	4	4	3	1	1	3	5	4	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	4	4	2	3	3	3	2	1	
233	5	3	4	4	3	3	3	4	2	5	1	2	1	3	3	4	2	1	5	5	5	1	1	1	1	3	1	1	1	1	2	1	4	4	2	2	3	3	2	1	
234	5	3	5	2	4	5	2	2	1	5	1	1	2	4	4	2	3	2	2	5	4	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	4	4	3	1	3	3	2	1	
235	3	3	4	1	3	4	3	3	2	5	2	3	1	3	3	4	2	1	3	4	5	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	3	4	4	2	2	3	2	1

236	5	4	5	1	4	3	2	1	3	5	4	4	2	4	4	2	1	2	2	4	4	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1	1	1	4	4	1	3	2	3	2	1
237	2	4	5	2	3	4	3	2	4	5	1	4	1	3	3	2	2	1	4	4	5	1	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1	3	4	3	2	2	3	4	1	
238	2	4	4	1	4	2	2	3	2	4	2	4	2	4	3	2	3	2	5	4	4	1	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	4	4	3	1	3	3	4	2	
239	2	5	4	3	3	3	2	4	1	4	1	3	1	5	4	2	2	1	5	4	4	1	1	2	2	1	1	1	2	3	1	1	3	3	3	2	2	3	4	1	
240	3	5	4	3	4	4	2	2	2	4	3	4	2	5	3	2	1	2	2	4	4	2	2	1	1	3	2	1	1	2	1	1	3	3	3	3	2	3	4	1	
241	4	3	4	1	3	5	2	3	1	5	2	3	1	4	2	1	2	1	3	4	2	1	1	2	2	3	1	2	3	1	1	1	4	3	4	2	2	4	4	4	
242	3	3	5	4	4	3	4	1	3	5	2	4	1	3	3	2	3	2	4	4	2	1	2	2	2	2	1	3	1	2	1	1	3	3	4	4	3	4	4	1	
243	3	3	5	4	3	5	4	2	1	4	3	3	1	4	2	3	1	1	5	3	2	1	1	1	1	3	1	2	2	3	1	1	4	3	4	4	2	4	3	1	
244	3	3	5	1	3	4	4	4	3	5	3	4	2	3	3	2	2	2	5	3	3	1	1	2	2	3	2	1	2	2	2	1	3	3	3	4	2	2	3	2	
245	3	4	4	2	4	2	3	1	2	5	4	3	1	4	2	1	3	2	3	4	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	4	4	2	2	3	2	2	1		
246	3	4	5	2	3	2	2	2	1	5	4	4	2	3	4	2	2	1	2	4	3	1	1	2	1	2	1	1	1	2	2	1	3	4	3	3	2	3	2	1	
247	3	4	5	3	4	4	5	3	4	4	4	3	1	4	2	3	2	2	4	3	3	1	1	1	2	2	1	2	1	1	2	1	3	4	2	2	2	2	2	1	
248	3	3	3	2	3	3	2	4	2	5	4	4	2	3	3	1	2	1	4	4	4	1	1	2	1	3	1	1	2	2	1	1	4	4	5	2	2	2	2	2	
249	3	3	3	2	3	5	3	2	3	5	4	3	1	4	4	2	3	1	2	4	4	1	2	1	2	2	1	2	1	1	2	1	3	4	5	2	3	2	3	2	
250	3	3	3	2	3	4	4	1	4	4	4	4	2	3	2	3	2	1	4	4	3	2	2	2	1	2	1	3	2	1	1	1	4	4	5	2	2	2	3	2	
251	3	4	4	2	3	2	3	2	2	4	4	3	1	4	3	1	2	1	2	3	3	2	2	1	2	1	1	2	2	1	1	1	3	5	4	2	3	3	3	1	
252	3	4	5	2	3	3	2	3	1	5	4	4	2	3	4	2	1	1	4	4	3	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	3	4	4	3	2	2	2	3		
253	4	3	5	1	3	4	2	4	3	4	3	3	2	3	2	4	2	2	2	4	3	1	1	1	2	3	1	2	2	2	1	1	4	5	4	4	3	2	2	3	
254	2	2	4	2	3	5	2	1	2	5	2	4	2	4	3	1	2	2	3	4	3	1	1	2	1	3	1	1	1	1	1	2	1	4	5	3	2	3	1	2	4
255	2	4	4	2	4	4	2	2	2	4	4	3	2	4	4	2	2	2	4	4	4	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	4	4	4	2	3	2	2	4	
256	3	4	4	2	4	2	3	1	2	5	4	3	1	4	2	1	3	2	3	4	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	4	4	2	2	3	2	2	1		
257	3	4	5	2	3	2	2	2	1	5	4	4	2	3	4	2	2	1	2	4	3	1	1	2	1	2	1	1	1	2	2	1	3	4	3	3	2	3	2	1	
258	3	4	5	3	4	4	5	3	4	4	4	3	1	4	2	3	2	2	4	3	3	1	1	1	2	2	1	2	1	1	2	1	3	4	2	2	2	2	2	1	
259	3	3	3	2	3	3	2	4	2	5	4	4	2	3	3	1	2	1	4	4	4	1	1	2	1	3	1	1	2	2	1	1	4	4	5	2	2	2	2	2	
260	3	3	3	2	3	5	3	2	3	5	4	3	1	4	4	2	3	1	2	4	4	1	2	1	2	2	1	2	1	1	1	2	1	3	4	5	2	3	2	3	2
261	3	3	3	2	3	4	4	1	4	4	4	4	2	3	2	3	2	1	4	4	3	2	2	2	1	2	1	3	2	1	1	1	4	4	5	2	2	2	3	2	
262	3	4	4	2	3	2	3	2	2	4	4	3	1	4	3	1	2	1	2	3	3	2	2	1	2	1	1	2	2	1	1	1	3	5	4	2	3	3	3	1	

263	3	4	5	2	3	3	2	3	1	5	4	4	2	3	4	2	1	1	4	4	3	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	3	4	4	4	3	2	2	2	3
264	4	3	5	1	3	4	2	4	3	4	3	3	2	3	2	4	2	2	2	4	3	1	1	1	2	3	1	2	2	2	1	1	4	5	4	4	4	3	2	2	3		
265	2	2	4	2	3	5	2	1	2	5	2	4	2	4	3	1	2	2	3	4	3	1	1	2	1	3	1	1	1	1	2	1	4	5	3	2	3	1	2	4			
266	2	4	4	2	4	4	2	2	2	4	4	3	2	4	4	2	2	2	4	4	4	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	4	4	4	2	3	2	2	4			
267	2	3	3	1	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	5	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	3	2	2	1		
268	3	3	4	1	5	4	4	4	3	2	3	4	1	2	4	3	3	3	3	4	3	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	4	4	4	3	2	2	1		
269	2	3	3	1	4	5	3	3	3	3	3	3	2	3	5	2	4	3	5	5	2	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	4	4	4	4	4	2	2	1		
270	2	3	4	2	5	4	2	4	4	2	2	3	1	2	4	3	3	3	4	4	3	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	4	4	4	4	4	2	2	1		
271	2	4	2	1	4	5	4	3	1	3	3	4	2	3	3	2	4	3	5	5	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	3	4	4	4	4	2	3	1		
272	2	2	3	2	5	4	2	4	2	2	2	3	1	4	4	3	3	2	3	4	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	3	4	3	2	2			
273	1	4	2	2	4	5	3	3	4	4	3	4	2	3	5	2	4	3	5	5	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	3	4	4	4	4	2	2	2		
274	3	2	4	1	5	4	4	4	3	3	2	3	1	4	4	3	3	2	4	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	4	3	4	2	2	2			
275	4	4	3	1	4	5	2	3	2	4	3	4	2	3	3	2	2	4	5	4	5	2	1	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	3	5	3	4	2	2	2			
276	4	2	2	1	5	4	3	4	3	3	3	3	1	4	4	3	3	2	3	5	5	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	3	5	3	2	2	3	2				
277	4	3	4	3	4	5	4	3	4	4	3	4	2	3	5	2	2	3	5	2	4	2	1	2	2	1	1	2	2	1	1	1	2	3	5	3	2	2	2	1			
278	4	3	2	2	5	4	2	4	3	3	3	3	1	4	4	3	3	2	4	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	5	4	2	3	2	1			
279	2	1	3	2	4	5	3	3	2	4	2	4	2	3	4	1	2	4	5	5	4	2	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	2	5	4	3	2	2	1			
280	2	1	4	2	5	4	4	2	3	3	3	3	1	4	4	1	3	2	3	2	4	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	4	4	3	2	3	1			
281	2	1	2	2	4	5	2	3	4	4	2	4	2	3	3	1	4	3	5	4	3	2	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	2	2	5	4	2	2	2	1			
282	2	1	3	1	3	4	3	2	3	3	3	3	1	4	5	2	3	4	4	5	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	4	3	2	2	2	1			
283	2	1	4	1	3	5	4	2	4	5	3	4	2	3	4	3	4	2	5	4	2	2	3	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	4	3	2	2	2	1				
284	4	1	2	2	4	4	2	2	3	4	2	3	1	4	3	2	2	3	3	2	4	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	4	4	3	5	3	3	1			
285	4	2	3	2	2	4	3	1	4	3	2	4	2	3	4	4	4	4	5	5	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	5	3	5	3	2	2			
286	4	3	4	1	2	5	4	1	3	4	3	3	3	4	4	2	2	2	4	4	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	3	4	4	4	4	3	2	1			
287	4	2	2	1	4	4	2	2	4	3	2	4	2	3	4	4	4	3	5	3	3	1	2	1	1	2	1	2	1	2	2	1	2	4	5	4	3	3	2	2			
288	4	4	2	2	3	5	3	3	3	5	4	3	1	3	3	2	2	4	3	4	4	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2	5	4	3	2	3	1			
289	2	2	2	2	4	5	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	2	2	5	5	5	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	2	2	3	5	4	2	2	2	1			

290	2	3	3	1	3	4	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	4	3	4	4	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	4	4	4	2	2	2
291	2	2	4	1	2	4	3	1	3	4	3	4	2	3	4	4	2	4	2	5	3	1	2	1	1	1	2	3	1	1	1	1	2	4	4	2	5	3	2	1			
292	2	1	4	2	2	4	4	2	4	3	5	3	1	3	3	2	4	2	3	3	2	1	1	1	1	1	1	3	1	1	2	1	1	2	4	3	2	2	4	2			
293	2	3	2	2	1	4	2	1	2	4	4	4	2	3	4	4	2	3	5	3	4	1	2	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1	2	5	2	3	2	4	2			
294	2	2	2	2	3	5	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	4	4	2	5	5	1	1	2	1	3	2	3	1	1	2	2	1	5	4	3	4	2	4	2			
295	3	1	2	2	3	5	2	3	4	4	3	4	1	4	4	4	4	2	3	3	2	1	2	1	1	3	2	2	1	1	1	1	1	5	4	2	2	2	2	2			
296	3	3	2	2	3	5	4	1	2	3	4	3	2	4	3	2	2	3	5	5	3	2	2	1	1	3	2	1	1	3	2	2	2	5	5	2	3	2	2	1			
297	3	2	3	1	3	4	3	1	3	4	4	4	1	4	4	4	7	4	4	3	5	2	1	1	1	3	2	2	1	1	1	1	2	4	5	1	2	3	3	2			
298	3	1	3	2	3	4	1	2	4	2	3	3	2	4	2	2	2	1	1	5	2	2	2	3	1	1	2	3	1	2	2	1	2	2	4	1	4	3	2	1			
299	3	3	3	1	3	5	2	4	2	3	4	4	1	4	2	4	4	1	2	3	4	2	1	1	1	3	1	2	2	1	1	2	2	3	4	1	2	3	2	1			
300	3	2	3	1	3	5	3	1	3	5	3	3	2	3	3	3	2	1	3	5	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	2	4	2	2	3	2	1			
301	4	1	3	2	3	5	4	2	4	4	4	4	1	2	2	3	4	1	5	3	3	1	1	1	1	3	1	2	1	3	1	2	2	5	4	3	2	3	2	2			
302	4	3	4	1	3	4	2	1	2	3	4	3	2	2	1	3	2	2	4	5	2	2	1	1	1	1	2	3	2	2	2	1	2	5	5	2	3	2	3	1			
303	2	1	4	2	3	5	3	2	3	4	3	3	1	3	1	2	4	2	1	3	5	2	1	2	1	3	1	2	1	3	1	1	2	5	3	3	2	3	1				
304	2	1	4	1	5	4	4	4	4	3	4	4	2	2	1	1	2	3	2	5	4	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	4	5	4	3	2	2	2			
305	5	1	4	2	4	5	2	3	2	2	3	3	1	3	2	1	4	2	3	3	2	2	2	2	1	3	2	2	2	1	1	2	1	2	5	4	3	2	2	2			
306	5	1	4	1	3	4	2	2	3	4	4	3	2	2	1	2	3	1	5	5	3	1	1	1	2	1	1	3	2	2	2	1	1	2	4	4	3	2	3	1			
307	5	2	3	2	5	5	2	4	4	3	4	4	2	3	2	4	2	2	4	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	2	4	4	3	2	2	1		
308	5	2	4	1	3	4	3	2	2	5	4	3	1	2	1	2	3	3	2	5	4	3	1	1	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	4	2	3	4	2	2			
309	2	2	4	2	3	5	3	3	3	3	4	4	2	3	2	4	3	2	3	3	5	3	2	1	2	3	2	2	2	1	2	1	1	2	5	2	3	4	3	1			
310	2	3	3	1	5	4	4	5	4	4	4	3	1	4	3	4	3	4	5	5	2	3	1	1	1	2	1	2	1	1	2	2	4	5	2	3	2	2	1				
311	2	2	4	2	4	5	2	5	2	3	4	4	2	4	4	4	2	2	4	4	3	3	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	1	5	5	3	4	2	2	2			
312	2	1	3	1	3	4	3	2	3	5	5	3	1	4	3	4	4	3	2	5	3	2	1	2	1	3	1	2	1	2	2	2	2	5	4	2	4	2	2	1			
313	5	1	4	1	5	4	4	3	4	2	4	4	2	4	4	4	2	4	5	3	3	2	1	2	1	2	2	3	2	1	2	2	1	5	5	1	4	3	2	2			
314	5	1	2	1	4	3	3	5	2	5	4	3	1	4	3	2	3	2	4	3	3	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	3	4	4	2	3	2	2	1			
315	5	2	2	1	3	4	4	2	2	4	5	4	2	5	4	3	4	1	4	5	5	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	4	4	3	3	2	3	2			
316	1	3	2	2	5	5	3	4	2	4	4	3	1	4	3	3	2	2	4	4	5	2	2	2	2	3	1	2	2	2	2	1	4	4	4	2	3	2	2	1			

317	1	2	3	2	4	4	5	3	4	2	3	4	2	4	4	3	2	2	4	5	5	1	1	2	2	2	2	3	1	1	1	1	4	4	5	1	4	3	2	2	
318	1	1	4	2	3	3	2	2	3	4	4	3	1	4	3	3	2	2	5	3	4	2	2	2	1	1	1	2	1	2	1	1	4	4	4	4	3	4	2	2	1
319	1	1	4	2	5	5	3	2	4	2	4	4	1	5	4	2	3	3	5	5	4	1	2	3	1	2	1	1	2	1	1	2	3	4	5	2	4	3	3	2	
320	1	1	4	1	3	4	4	4	3	3	4	3	1	5	5	1	4	4	4	4	4	2	2	3	1	3	1	2	1	2	1	2	3	4	4	1	3	2	2	1	
321	2	2	4	1	3	3	2	2	3	4	3	4	1	5	5	2	2	4	2	5	5	3	1	2	1	2	1	2	2	1	2	2	3	4	3	4	3	2	3	2	
322	3	3	5	2	5	5	3	3	3	5	4	3	1	4	4	1	3	4	3	3	5	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	3	4	3	4	3	2	2	1	
323	4	3	5	2	5	4	4	3	3	4	4	4	2	5	4	2	2	1	5	5	5	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	1	5	4	3	4	4	2	2	1	
324	2	4	5	1	4	3	2	4	3	2	4	2	2	4	3	4	2	2	4	4	5	2	2	1	2	3	2	1	1	2	1	1	5	4	3	4	4	2	2	2	
325	2	4	5	2	4	5	5	4	2	3	4	3	1	5	4	2	3	2	5	5	5	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	4	4	3	2	4	3	2	1		
326	5	3	5	2	3	4	2	2	4	5	4	4	1	5	3	3	2	2	3	4	5	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	4	4	3	2	4	2	3	2		
327	5	2	4	2	3	3	4	3	2	4	4	2	1	4	4	2	2	1	5	5	5	1	1	2	2	1	2	1	1	2	1	1	4	4	2	2	3	2	3	2	
328	4	3	3	2	2	5	3	4	3	5	3	3	1	4	3	1	3	1	4	4	5	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	4	4	3	3	3	3	3	1		
329	5	4	4	2	3	4	4	2	2	4	4	4	1	5	4	2	2	2	5	4	4	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	5	4	3	2	3	2	4	2	
330	5	3	5	2	3	5	3	5	4	5	3	2	1	5	3	3	3	1	2	3	4	2	2	2	1	2	1	1	2	1	2	1	4	3	2	2	3	3	4	1	
331	3	2	5	2	5	5	3	2	2	5	4	3	2	4	4	4	2	2	3	3	4	2	2	1	2	3	2	1	2	1	1	4	3	3	2	3	2	4	2		
332	5	1	5	1	4	5	3	3	3	5	3	1	1	3	3	2	3	1	5	3	4	2	2	1	1	2	2	2	1	1	1	1	4	4	4	3	3	2	4	1	
333	2	3	5	2	4	4	3	4	2	4	4	1	1	4	4	1	2	2	1	3	4	2	2	2	2	1	2	3	1	1	1	1	4	4	4	2	2	3	2	1	
334	5	2	4	2	2	4	5	2	4	4	4	2	1	3	3	3	3	2	1	3	4	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	4	4	4	2	3	2	2	1		
335	2	1	4	1	3	3	2	5	2	5	4	3	1	3	4	2	1	2	2	5	3	1	3	2	2	3	1	1	1	2	1	2	4	3	3	1	2	3	2	2	
336	3	4	5	5	2	4	2	3	3	5	4	2	1	3	3	4	2	1	5	4	3	1	2	1	1	3	1	1	1	1	1	4	4	3	4	1	2	2	1		
337	5	2	5	5	3	3	2	4	5	5	4	1	1	4	4	1	3	2	4	5	3	1	1	1	2	3	1	1	1	2	1	2	4	4	3	2	1	2	2	1	
338	2	2	4	2	2	4	3	2	2	5	2	2	2	3	3	2	2	2	5	4	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	1	1	4	4	4	3	2	2	3	1	
339	5	2	5	2	2	3	2	5	3	4	2	3	1	4	4	3	1	1	3	5	4	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	4	3	4	2	2	2	2	1	
340	3	1	5	3	3	4	3	3	4	4	4	2	1	3	3	2	2	2	4	4	3	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	4	3	4	2	3	2	2	2	
341	2	1	4	3	2	3	2	4	2	4	2	4	2	4	4	4	3	1	4	5	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	4	3	4	1	2	2	2	1
342	5	1	5	4	3	5	3	3	3	5	1	2	1	3	3	2	2	2	2	4	5	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2	1	4	3	2	2	4	2	2	2	
343	3	3	5	4	3	4	2	1	1	5	1	3	2	4	4	3	1	1	3	5	4	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	4	4	2	3	3	3	2	1	

344	5	3	4	4	3	3	3	4	2	5	1	2	1	3	3	4	2	1	5	5	5	1	1	1	1	3	1	1	1	1	2	1	4	4	2	2	3	3	2	1		
345	5	3	5	2	4	5	2	2	1	5	1	1	2	4	4	2	3	2	2	5	4	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	4	4	3	1	3	3	2	1		
346	3	3	4	1	3	4	3	3	2	5	2	3	1	3	3	4	2	1	3	4	5	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	3	4	4	2	2	3	2	1		
347	5	4	5	1	4	3	2	1	3	5	4	4	2	4	4	2	1	2	2	4	4	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1	1	4	4	1	3	2	3	2	1		
348	2	4	5	2	3	4	3	2	4	5	1	4	1	3	3	2	2	1	4	4	5	1	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1	3	4	3	2	2	3	4	1		
349	2	4	4	1	4	2	2	3	2	4	2	4	2	4	3	2	3	2	5	4	4	1	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	4	4	3	1	3	3	4	2		
350	2	5	4	3	3	3	2	4	1	4	1	3	1	5	4	2	2	1	5	4	4	1	1	2	2	1	1	1	2	3	1	1	3	3	3	2	2	3	4	1		
351	3	5	4	3	4	4	2	2	2	4	3	4	2	5	3	2	1	2	2	4	4	2	2	1	1	3	2	1	1	2	1	1	3	3	3	3	2	3	4	1		
352	4	3	4	1	3	5	2	3	1	5	2	3	1	4	2	1	2	1	3	4	2	1	1	2	2	3	1	2	3	1	1	1	4	3	4	2	2	4	4	4		
353	3	3	5	4	4	3	4	1	3	5	2	4	1	3	3	2	3	2	4	4	2	1	2	2	2	2	1	3	1	2	1	1	3	3	4	4	3	4	4	1		
354	3	3	5	4	3	5	4	2	1	4	3	3	1	4	2	3	1	1	5	3	2	1	1	1	1	3	1	2	2	3	1	1	4	3	4	4	2	4	3	1		
355	3	3	5	1	3	4	4	4	3	5	3	4	2	3	3	2	2	2	5	3	3	1	1	2	2	3	2	1	2	2	2	1	3	3	3	4	2	2	3	2		
356	3	4	4	2	4	2	3	1	2	5	4	3	1	4	2	1	3	2	3	4	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	4	4	2	2	3	2	2	1		
357	3	4	5	2	3	2	2	2	1	5	4	4	2	3	4	2	2	1	2	4	3	1	1	2	1	2	1	1	1	2	2	1	3	4	3	3	2	3	2	1		
358	3	4	5	3	4	4	5	3	4	4	4	3	1	4	2	3	2	2	4	3	3	1	1	1	2	2	1	2	1	1	2	1	3	4	2	2	2	2	2	1		
359	3	3	3	2	3	3	2	4	2	5	4	4	2	3	3	1	2	1	4	4	4	1	1	2	1	3	1	1	2	2	1	1	4	4	5	2	2	2	2	2		
360	3	3	3	2	3	5	3	2	3	5	4	3	1	4	4	2	3	1	2	4	4	1	2	1	2	2	1	2	1	1	2	1	3	4	5	2	3	2	3	2		
361	3	3	3	2	3	4	4	1	4	4	4	4	2	3	2	3	2	1	4	4	3	2	2	2	1	2	1	3	2	1	1	1	4	4	5	2	2	2	3	2		
362	3	4	4	2	3	2	3	2	2	4	4	3	1	4	3	1	2	1	2	3	3	2	2	1	2	1	1	2	2	1	1	1	3	5	4	2	3	3	3	1		
363	3	4	5	2	3	3	2	3	1	5	4	4	2	3	4	2	1	1	4	4	3	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	3	4	4	3	2	2	2	3		
364	4	3	5	1	3	4	2	4	3	4	3	3	2	3	2	4	2	2	2	4	3	1	1	1	2	3	1	2	2	2	1	1	4	5	4	4	3	2	2	3		
365	2	2	4	2	3	5	2	1	2	5	2	4	2	4	3	1	2	2	3	4	3	1	1	2	1	3	1	1	1	1	2	1	4	5	3	2	3	1	2	4		
366	2	4	4	2	4	4	2	2	2	4	4	3	2	4	4	2	2	2	4	4	4	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	4	4	4	2	3	2	2	4		
367	2	3	3	1	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	5	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	3	2	2	1		
368	3	3	4	1	5	4	4	4	3	2	3	4	1	2	4	3	3	3	3	4	3	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	4	4	4	3	2	2	1
369	2	3	3	1	4	5	3	3	3	3	3	3	2	3	5	2	4	3	5	5	2	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	4	4	4	4	2	2	1	
370	2	3	4	2	5	4	2	4	4	2	2	3	1	2	4	3	3	3	4	4	3	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	4	4	4	4	2	2	1	

371	2	4	2	1	4	5	4	3	1	3	3	4	2	3	3	2	4	3	5	5	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	3	4	4	4	2	3	1			
372	2	2	3	2	5	4	2	4	2	2	2	3	1	4	4	3	3	2	3	4	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	3	4	3	2	2
373	1	4	2	2	4	5	3	3	4	4	3	4	2	3	5	2	4	3	5	5	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	3	4	4	4	2	2	2			
374	3	2	4	1	5	4	4	4	3	3	2	3	1	4	4	3	3	2	4	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	4	3	4	2	2	2			
375	4	4	3	1	4	5	2	3	2	4	3	4	2	3	3	2	2	4	5	4	5	2	1	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	3	5	3	4	2	2	2			
376	4	2	2	1	5	4	3	4	3	3	3	3	1	4	4	3	3	2	3	5	5	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	3	5	3	2	2	3	2				
377	4	3	4	3	4	5	4	3	4	4	3	4	2	3	5	2	2	3	5	2	4	2	1	2	2	1	1	2	2	1	1	1	2	3	5	3	2	2	2	1			
378	4	3	2	2	5	4	2	4	3	3	3	3	1	4	4	3	3	2	4	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	5	4	2	3	2	1			
379	2	1	3	2	4	5	3	3	2	4	2	4	2	3	4	1	2	4	5	5	4	2	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	2	5	4	3	2	2	1			
380	2	1	4	2	5	4	4	2	3	3	3	3	1	4	4	1	3	2	3	2	4	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	4	4	3	2	3	1			
381	2	1	2	2	4	5	2	3	4	4	2	4	2	3	3	1	4	3	5	4	3	2	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	2	2	5	4	2	2	2	1			
382	2	1	3	1	3	4	3	2	3	3	3	3	1	4	5	2	3	4	4	5	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	4	3	2	2	2	1			
383	2	1	4	1	3	5	4	2	4	5	3	4	2	3	4	3	4	2	5	4	2	2	3	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	4	3	2	2	2	1			

**Anexo N° 06: Tablas Resumen de las variables Gestión Administrativa y Calidad de Servicio**

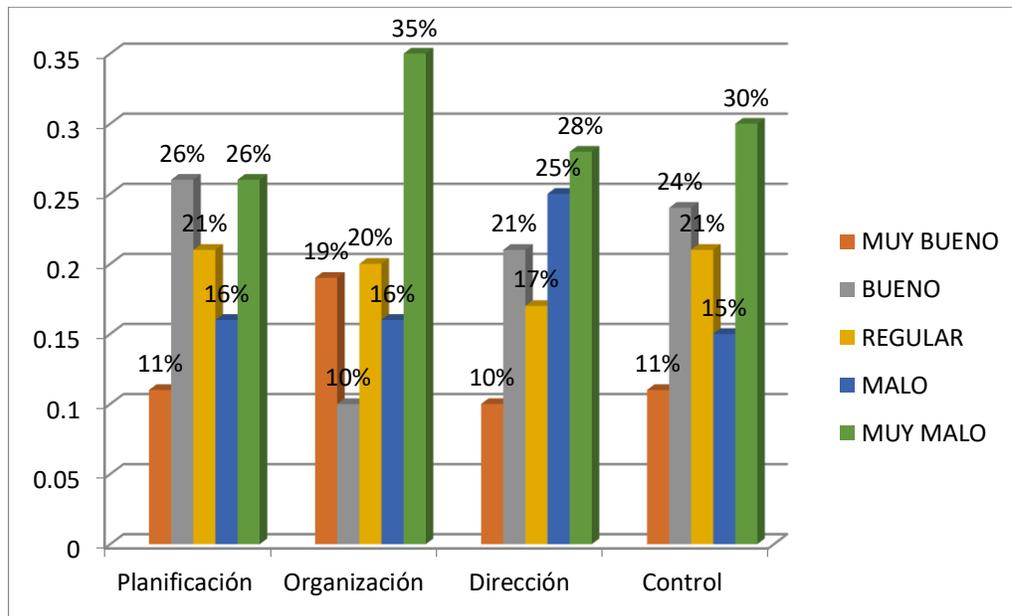
**Tabla 20**

*Tabla resumen de las dimensiones de la variable gestión administrativa.*

OPINIÓN	Planificación	Organización	Dirección	Control
MUY BUENO	11%	19%	10%	11%
BUENO	26%	10%	21%	24%
REGULAR	21%	20%	17%	21%
MALO	16%	16%	25%	15%
MUY MALO	26%	35%	28%	30%
TOTAL	100%	100%	100%	100%

*Fuente: Obtenido de la base de datos del cuestionario sobre el nivel de la gestión administrativa en la empresa SEDACHIMBOTE S.A. Según los clientes.*

*Elaboración: Propia*



**Figura 18: Obtenido de la base de datos del cuestionario sobre el nivel de la gestión administrativa en la empresa SEDACHIMBOTE S.A. Según los clientes.**

Fuente: Tabla 20

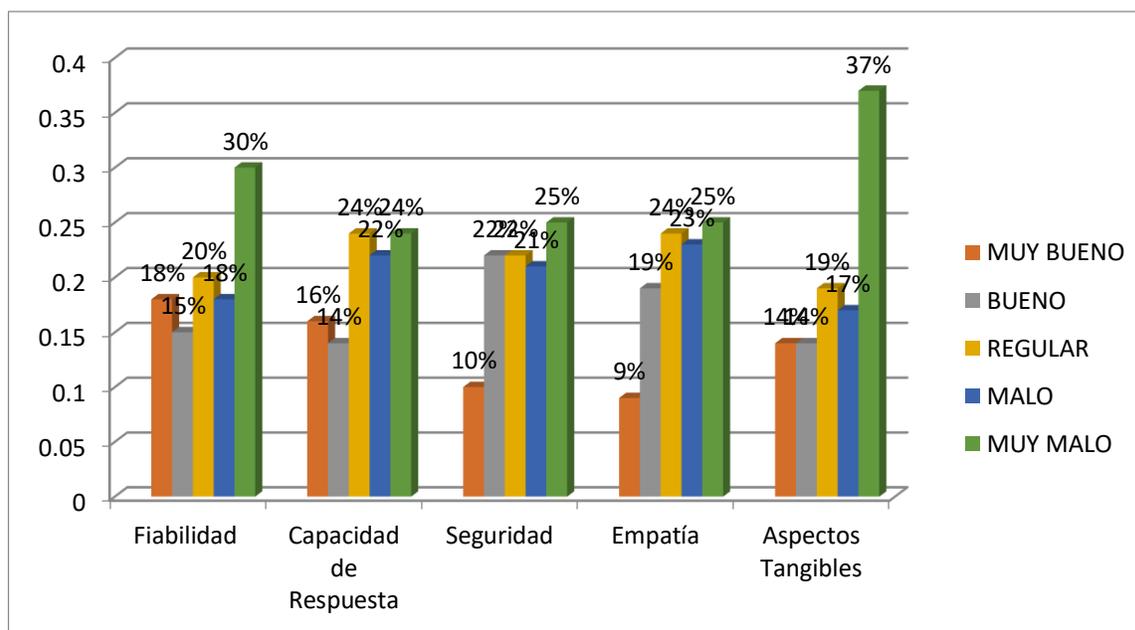
**Tabla 21**

*Tabla resumen de las dimensiones de la variable calidad de servicio.*

OPINIÓN	Fiabilidad	Capacidad de Respuesta	Seguridad	Empatía	Aspectos Tangibles
MUY BUENO	18%	16%	10%	9%	14%
BUENO	15%	14%	22%	19%	14%
REGULAR	20%	24%	22%	24%	19%
MALO	18%	22%	21%	23%	17%
MUY MALO	30%	24%	25%	25%	37%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%

*Fuente: Obtenido de la base de datos del cuestionario sobre el nivel de la calidad de servicio en la empresa SEDACHIMBOTE S.A. Según clientes.*

*Elaboración: Propia*



**Figura 19:** Obtenido de la base de datos del cuestionario sobre el nivel de la calidad de servicio en la empresa SEDACHIMBOTE S.A. Según los clientes.

Fuente: Tabla 21

**Anexo N° 07: Fotos de trabajo de campo**



## Anexo N° 08: Acta de Aprobación de Originalidad de Tesis

	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS</b>	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 10-06-2019 Página : 1 de 1
---	--	---

Yo, Randall Manolo Gutierrez Chilca, Docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo - Chimbote, revisor de la tesis titulada:

"Gestión Administrativa y Calidad de Servicio al cliente en la empresa SEDACHIMBOTE S.A., 2019", del (de la) estudiante Christian Mario de la Sota Tantal constato que la investigación tiene un índice de similitud de 26% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito 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.

Lugar y Fecha: Nuevo Chimbote 02 de Diciembre de 2019



Firma

Randall Manolo Gutierrez Chilca

DNI: 41942904

# Anexo N° 09: Reporte de Turnitin

Feedback Studio - Google Chrome  
ev.turnitin.com/app/carta/es/?s=1&lang=es&u=1088032488&o=1226786174&ro=103

feedback studio | Gestión Administrativa y Calidad de Servicio al cliente en la empresa SEDACHIMBOTE S.A., 2019



## UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Gestión Administrativa y Calidad de Servicio al cliente en la empresa SEDACHIMBOTE S.A., 2019

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
Licenciado en Administración

AUTOR:  
De la Sota Tantal, Christian Mario (ORCID: 0000-0002-2300-3701)

ASESOR:  
Mgtr. Gutiérrez Chilca, Randall Manolo (ORCID: 0000-0003-2114-3724)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:  
Gestión de Organizaciones

CHIMBOTE - PERÚ

2019

### Resumen de coincidencias

**26 %**

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

1	Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	19 %
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	4 %
3	Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	1 %
4	ojs.unemi.edu.ec Fuente de Internet	1 %
5	Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	1 %
6	repositorio.uladech.ed... Fuente de Internet	<1 %
7	web6.bnamericas.com Fuente de Internet	<1 %
8	repositorio.autonoma.e... Fuente de Internet	<1 %
9	Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	<1 %

Página: 1 de 50 | Número de palabras: 11506 | Text-only Report | High Resolution | Activado

## Anexo N° 10: Autorización para la publicación electrónica de la tesis



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)  
"César Acuña Peralta"

### FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

#### 1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres:

DE LA SOTA TANTAL CHRISTIAN MARIO

D.N.I. : 47125930

Domicilio : URB. UNICRETO MZ K3 LT. 41 – NUEVO CHIMBOTE

Teléfono : Fijo : 043 603811 Móvil : 941998682

E-mail : cmdlst8989@gmail.com

#### 2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad : CIENCIAS EMPRESARIALES

Escuela : ADMINISTRACIÓN

Carrera : ADMINISTRACIÓN

Título : LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

Tesis de Post Grado

Maestría

Doctorado

Grado : .....

Mención : .....

#### 3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

DE LA SOTA TANTAL CHRISTIAN MARIO

Título de la tesis:

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE EN  
LA EMPRESA SEDACHIMBOTE S.A., 2019

Año de publicación : 2019

#### 4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



Firma :

Fecha:

18/12/2019

## Anexo N° 11: Autorización de la versión final del trabajo de investigación



# 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  
EP DE ADMINISTRACIÓN

---

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:  
CHRISTIAN MARIO DE LA SOTA TANTAL

---

INFORME TÍTULADO:  
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE  
EN LA EMPRESA SEDACHIMBOTE S.A., 2019

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

---

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

SUSTENTADO EN FECHA: 11/12/2019

NOTA O MENCIÓN: Quince (15)



DR. MANUEL ANTONIO ESPINOZA DE LA CRUZ

FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN