



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Dirección administrativa y fiabilidad del servicio educativo en  
Inversiones y Negocios RENOIR S.A.C., Lima 2019

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

Licenciada en Administración

**AUTORA:**

Br. Requena Oviedo Mely Denisse (ORCID: 0000-0002-2915-5765)

**ASESOR:**

Dr. Vásquez Espinoza Juan Manuel (ORCID: 0000-0002-1678-1361)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

**LIMA – PERÚ**

**2019**

### **Dedicatoria**

A mis padres por brindarme su apoyo incondicional en las diferentes etapas de mi vida en especial en la etapa universitaria y por inculcarme en mí, valores fundamentales para mi crecimiento personal y profesional.

## **Agradecimiento**

A mi familia por todo el apoyo que me brindaron, a mis docentes por las enseñanzas brindada, a la Universidad César Vallejo, por concederme la oportunidad de crecer a nivel profesional y cumplir mis objetivos y a mis compañeros de trabajo de Inversiones y Negocios Renoir por su disposición y participación en la recolección de datos para el proceso de la investigación.

A mi asesor Dr. Vásquez Espinoza Juan Manuel por su dedicación.

## **Página del Jurado**

## Declaratoria de autenticidad

Yo, Mely Denisse Requena Oviedo, con DNI N° 45192255, en la senda de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, declaro bajo juramento que los documentos que se adjuntan son fidedignos.

Asimismo, indico bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces. En el caso que hubiera falta, omisión o falsedad asumo los correspondientes procesos investigativos y sanciones de acuerdo a las normas internas de la Universidad.

En concordancia, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, con las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 29 de noviembre de 2019



Requena Oviedo, Mely Denisse

N° 45192255

## Índice

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO	11
2.1. Tipo y diseño de investigación	11
2.2. Operacionalización de variables	12
2.3. Población y muestra	15
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	15
2.5. Procedimiento	17
2.6. Métodos de análisis de datos	17
2.7. Aspectos éticos	17
III. RESULTADOS	18
IV. DISCUSIÓN	25
V. CONCLUSIONES	29
VI. RECOMENDACIONES	31
REFERENCIAS	32
ANEXOS	36

## RESUMEN

Esta investigación tiene como objetivo determinar la relación de la dirección administrativa y fiabilidad de servicio educativo Inversiones y Negocios Renoir S.A.C., Lima 2019. La investigación para la definición de dirección administrativa se tomó en cuenta a Chiavenato Idalberto (2014) que señala que son las gestiones que se deben realizar para llegar a la meta planteada a través de procesos mediante el compromiso de los colaboradores que integran la organización y Juan Carlos Alcaide (2015) quien define a la fiabilidad como la entrega de un servicio correcto desde el primer momento, cumpliendo constante de las promesas que hace y brindando un servicio en la fecha y momento determinado lo prometió en el momento y lugar indicado. La importancia de esta investigación es que las instituciones educativas puedan concientizarse y tener la capacidad de fomentar la fiabilidad del servicio educativo a través de una correcta dirección administrativa. La siguiente investigación fue de tipo aplicada con diseño no experimental y de corte transversal. El instrumento fue el cuestionario tipo Likert, estuvo conformado de 24 preguntas. El estudio tuvo como población 55 colaboradores de ambos sexos: entre docentes y personal administrativo de Inversiones y Negocios Renoir, con una muestra censal siendo igual al tamaño de la población con 55 colaboradores. Que brindo resultados permitiendo concluir que la Dirección Administrativa tiene relación con la Fiabilidad del servicio educativo.

**Palabras clave:** dirección administrativa, fiabilidad del servicio, responsabilidad.

## **ABSTRACT**

This research aims to determine the relationship of the administrative management and reliability of the educational service Inversiones y Negocios Renoir SAC, Lima 2019. The investigation for the definition of administrative management was taken into account to Chiavenato Idalberto (2014), which indicates that the procedures are that must be done to reach the goal set through processes through the commitment of the collaborators that make up the organization and Juan Carlos Alcaide (2015) who defines reliability as the delivery of a correct service from the first moment, fulfilling constant of the promises he makes and providing a service on the determined date and time he promised at the time and place indicated. The importance of this research is that educational institutions can raise awareness and have the ability to foster the reliability of the educational service through a proper administrative direction. The following research was applied with a non-experimental and cross-sectional design. The instrument was the Likert questionnaire, it was made up of 24 questions. The study had 55 employees of both sexes as a population: between teachers and administrative staff of Investments and Businesses Renoir, with a census sample being equal to the size of the population with 55 collaborators. That I give results allowing to conclude that the Administrative Direction is related to the Reliability of the educational service.

**Keywords:** administrative management, service reliability, responsibility.

## I. INTRODUCCIÓN

Las empresas generalmente buscan organizarse para poder enfrentarse a los objetivos y retos cambiantes; como la optimización de recursos a través de la dirección y el juicio administrativo con el propósito de la obtención de resultados de todo lo planeado, enfocándose en la acertada toma de decisiones que puedan trascender en un buen funcionamiento de la dirección empresarial y sistema económico. Sánchez y Castillo (2017). En la revista El marco institucional en la transición socialista y el sistema de dirección y gestión de las empresas de propiedad social.

A nivel internacional la dirección empresarial se enfoca en establecer políticas, objetivos y decisiones que permiten posicionarse en el mercado actual, a través de la gestión de los factores socio productivo de forma eficiente y competitiva. Para ello la empresa realiza mecanismo de formación de sus recursos humanos y la estructuración interna productiva, financiera, comerciales que permitan la innovación y el desarrollo. Sánchez y Castillo. (2017).

A nivel nacional podemos identificar que la dirección administrativa esta implementada por una secuencia de actividades las cuales están establecidas y monitoreadas por reglas y políticas de la institución, con la finalidad de incrementar valor a los servicios brindados, llegar a la eficiencia y calidad no solo mediante el uso correcto de los recursos, sino también en la toma de decisiones bajo condiciones de incertidumbre y en los resultados obtenidos de los objetivos planteados.

A nivel local, Inversiones y Negocios Renoir S.A.C., fue fundada el 15/11/2011, está registrado en las sociedades mercantiles y comerciales como una Sociedad Anónima Cerrada, posicionada en el sector enseñanza preescolar y primaria y secundaria de formación general. Para luego ingresar a la enseñanza superior con el Instituto Pedagógico Renoir, que tiene como objetivo es fomentar las habilidades intelectuales, emocionales, personales y sociales que los estudiantes requieren para vivir, aprender y trabajar en un mundo competitivo y globalizado.

En la organización objeto de estudio, su planeación se viene dando de forma inadecuada porque las actividades programadas se realizan a destiempo, los colaboradores desconocen los objetivos y su presupuesto no contempla un plan estratégico. Asimismo, se visualiza una organización con funciones sin manual de procedimientos actualizados,

procesos poco normados y desconocimiento de la estructura organizacional por parte de los colaboradores, en parte se debe a la dirección de la organización que no establece los medios de comunicación efectiva, actividades integradoras que motiven al personal dado que la percepción de los mismos es la falta de liderazgo. Sumado a ello las actividades de control no contemplan una política interna para la ejecución de los planes de trabajo, no se evidencia instructivos de control y solo se contempla el hallazgo de errores más no la aplicación de medidas correctivas. Ante esta realidad reconocida emerge la propuesta de realizar la investigación con el fin reconocer y diagnosticar la relación que existe entre dirección administrativa con la fiabilidad del servicio educativo en Inversiones y Negocios Renoir, lima. Para que las instituciones educativas puedan concientizarse y tener la capacidad de fomentar la fiabilidad del servicio educativo a través de una correcta dirección administrativa.

Según el artículo de Ramírez y Castaño (2015) Tiene como objetivo establecer estructuras de gestión administrativa comprendidas en la concepción de calidad educativa, organización escolar y rol de los individuos, tomando en cuenta variables como tamaño del establecimiento y género de directivos. Se concluye la importancia del enfoque estratégico enfatizando en el liderazgo, generando y propiciando el impacto de la calidad educativa considerando variable como tamaño del establecimiento y género en los directivos.

Internacionalmente, Mendoza, Izquierdo y Baque (2019) El objetivo del trabajo es identificar los distintos escenarios donde se desarrolla el liderazgo en la organización. Los métodos empleados son el teórico, inductivo, deductivo, análisis – síntesis e histórico – lógico. Esta investigación permitió conocer la influencia que tiene el liderazgo en las organizaciones, empresarios y trabajadores esto favorece la determinación de que estas empresas no cuentan con horizontes establecidos para la aplicación de controles que les permita crecer y evolucionar hacia estilos empresariales óptimos. Se considera que el liderazgo carismático es el que prevalece en los empresarios más exitosos del mundo los cuales tienen la capacidad de motivar o ilusionar a sus seguidores.

Según el artículo de Martín (2017) Su objetivo exteriorizar una idea sustantiva del procedimiento administrativo esto es, una interpretación que prescindiera del significado meramente procedimental o prudente que se ha consolidado en Chile a partir de la definición prolijado por la Ley de Bases de Procedimiento Administrativo; se llega a la conclusión

que el procedimiento administrativo es un mecanismo que permite nutrir de información imprescindible para adoptar decisiones que permitan ejecutar su finalidad.

Media, Oviedo y Carpio (2017) Tiene como objetivo potenciar la planificación y el control, para que se mejore el uso de sus estructuras, recursos y procesos, que responda con eficiencia y eficacia las demandas y exigencias que se contribuye al proceso de toma de decisiones por parte de sus directivos. Se expone un modelo de propuesta de planificación y control de la estructura, recursos y procesos administrativos, que responda con eficiencia y eficacia que responda a las exigencias y demandas de la institución, se plantea la carencia de instrumentos de gestión que vinculen de manera acertada en los procesos de la institución.

Díaz, González y Paddison (2015) Tiene como objetivo determinar la multiplicidad de los activos tangibles del equipo de alta dirección empresarial que influyen en la rentabilidad en un contexto industrial diverso. Concluye este artículo puede ayudar a las empresas alcanzar un mayor entendimiento de la complejidad en la diversidad interna de su equipo de alta dirección suministrando lo necesario para implementar el mejor proceso de toma de decisiones para lograr y garantizar los objetivos empresariales.

Pupo (2018) El objetivo del artículo es diseñar e implementar un procedimiento para la gestión administrativa respecto al clima organizacional con un enfoque estratégico y sistémico, que contribuya al fomento de los valores organizacionales y al logro del objetivo. Como resultados de la investigación se obtienen un conjunto de herramientas para calcular indicadores de gestión del clima y comprobar cuánto se avanza en dicha gestión, identificar y desarrollar prioridades de trabajo, metas y acciones para la mejora del clima a través de la dirección y con ello fomentar los valores organizacionales y contribuir al logro del desempeño individual esperado.

De Oliveira, Borini y Mendez (2016) El objetivo del artículo es plantear un modelo donde la Orientación empresarial está asociada a las alianzas estratégicas, este vínculo siendo influenciada por su precursor (alta dirección). Como resultado se ha demostrado que la alta dirección tiene una influencia significativa que se debe utilizar para incrementar el rendimiento de la empresa, lo que puede mermar las barreras de entrada y la inseguridad de negocio, en particular para las pequeñas y medianas empresas.

Según el artículo de Echavarría (2016) tiene como objetivo analizar la aplicabilidad del Estatuto del Consumidor, Ley 1480 de 2011, a dicho campo. Llegando a la conclusión

que la prestación del servicio educativo de calidad es una obligación de parte de los colaboradores, buscando una atención integral de calidad y con las condiciones necesarias.

Romero, y Álvarez (2018) El objetivo del trabajo es evaluar la satisfacción de los clientes en empresas de servicio, enfoque es de tipo mixto; es decir, se combinan elementos cuantitativos. La conclusión es que las empresas exitosas a nivel mundial han utilizado la calidad como estrategia de diferenciación, de manera que han logrado satisfacer las necesidades de sus clientes y lograr la fidelización de estos, esto influye en la imagen y reputación de esta, en el nivel de aceptación del mercado y por ende en el logro de la eficacia, eficiencia y efectividad por medio de la fiabilidad del servicio.

En el Perú, Arévalo, Escoba y Jaramillo (2019) Su objetivo es establecer y medir la opinión de los clientes. Para ello, se revisan las propuestas conceptuales más reconocidas para la evaluación de la percepción de la calidad. Se concluye la evidencia de los diversos estudios revisados, aún en diversas áreas del servicio, se observan atributos de calidad comunes como son: los aspectos tangibles, la atención al usuario de forma personalizada y la fiabilidad del servicio.

Flores y Romero (2019) Su objetivo es evaluar la calidad de los servicios y la satisfacción de los usuarios en el proceso de inscripción de una institución de educación superior. Se concluye que calidad de los servicios debe ser una prioridad para las organizaciones pues se considera un importante antecedente de la satisfacción de los clientes lo cual incide directamente en la fidelización de estos y por tanto en la imagen y posicionamiento en el mercado de las organizaciones, esto implica que la satisfacción de los clientes tiene una alta importancia para la reputación de las organizaciones, su aceptación en el mercado y la consecución de la eficiencia y efectividad.

Londoño, Prado y Salazar (2017) El objetivo examinar las relaciones entre los conceptos de calidad del servicio, valor percibido, satisfacción e intención de pago en el contexto de los servicios teatrales en la ciudad de Medellín, Se realizó una investigación cuantitativa. Se concluye que tanto la percepción del grado de servicio central brindando, así como el grado de la prestación periférica influyen en el valor percibido por el usuario de la experiencia general. En este estudio se ha encontrado que la satisfacción es el principal determinante de la intención de pago, será importante en el futuro examinar las expectativas importantes que cada teatro podría considerar útilmente en sus actividades futuras.

Machaca (2018) Su objetivo es evaluar la Gestión de los Directivos en los Institutos Superiores Tecnológicos Públicos de la Región Puno, donde concluye que los principales factores de desarrollo empresarial competitiva son la innovación tecnológica y la capitalización del talento humano, precisa que la dirección se da a base de la conducción racional de las actividades de la organización y el control de las actividades que deben tener características dinámicas y prácticas.

Ibarra (2015) Su estudio busco medir la relación de eficacia de la gestión administrativa con la percepción integral del resultado de los procesos administrativos. Se concluye que la eficacia de la gestión administrativa de los procesos y la correcta aplicación de la dirección administrativa contribuye a la mejora los resultados detectándose debilidades en cuanto a la disposición de asumir riesgos y la generación de motivación en los miembros de la institución.

Rojas (2011) El objetivo general fue tener un proceso eficiente, oportuno y moldeable a las necesidades de las diferentes tareas administrativas para lograr su eficiencia, para ello tanto la autoridad, atribuciones y etapas deben estar entrelazadas. Se concluye que la esencia del procedimiento administrativo en general es asegurar el cumplimiento efectivo respecto de los derechos e intereses legítimos del administrado de acuerdo al ordenamiento jurídico.

Stanley (2013) Su objetivo es determinar el papel de la participación de la gerencia en la innovación y su relación con las cinco dimensiones seleccionadas de la innovación, al saber administrativo, capital humano, producto, proceso e innovaciones de marketing. Se concluye la influencia de la participación de la gerencia como antecedente estableciendo más cadenas de interrelaciones para facilitar un enfoque más integral de la innovación. Los conocimientos de la investigación en esta dirección deberían permitir a los profesionales de la gestión adoptar un enfoque múltiple para abordar los problemas derivados de las actividades.

Krukowski (2015) Su objetivo determinar las diferencias en la implementación de reingeniería de procesos de negocios en organizaciones públicas y empresariales, se concluye que los procesos son instrumentos que mejoran la efectividad organizacional, por lo que se refiere a la acción de ir hacia delante de forma efectiva mediante etapas hacia el objetivo determinado.

Lipaj y Davidaviciene (2013) Su objeto estudiar el impacto de los sistemas informativos sobre el rendimiento empresarial. En conclusión, debido a la creciente

necesidad de información en el mundo actual requiere el desarrollo de sistemas de información, que toda empresa debe seguir como las últimas soluciones de tecnología de la información para la gestión empresarial, la optimización de los métodos implementando la tecnología.

Rimarachin (2015) Tiene como objetivo evaluar la calidad de servicio en relación a la satisfacción del cliente en la agencia de viajes Consorcio Turístico Sipán Tours SAC. Chiclayo. Se llegó a la conclusión que la calidad de servicio ofrecido es buena, debido a que se preocupan por satisfacer sus exigencias y perspectivas en el momento, brindando un buen servicio evitando cometer errores.

Ihtiyar y Ahmad (2015) Su objetivo es presentar y examinar las relaciones del modelo teórico entre la competencia de comunicación intercultural, la confiabilidad del servicio y la satisfacción del cliente. Se concluye los estudios futuros podrían probar las influencias directas e indirectas de la competencia de comunicación intercultural en la confiabilidad del servicio y la satisfacción del cliente en diferentes entornos o industrias de servicios, los resultados del presente estudio sugieren que otras dimensiones de la calidad percibida del servicio pueden incluirse en futuros estudios, en términos de implicaciones teóricas y de gestión incluyendo referencias a la competencia de comunicación intercultural de la experiencia de servicio además de la evaluación cognitiva tradicional es decir, calidad de servicio percibida.

Van (2016) Su objetivo es determinar y calcular los impactos de la falta de fiabilidad del servicio en los pasajeros del transporte público. Se concluye que la fiabilidad del servicio es una característica de calidad importante en el transporte público, tanto los pasajeros como los operadores se benefician de una mayor confiabilidad del servicio por tiempos de viaje disminuidos y predecibles, y por costos más bajos respectivamente, en este documento demostramos cómo calcular los impactos de los pasajeros de la falta de fiabilidad del servicio.

Bernal, Muñoz & Vergel (2018) su objetivo es evaluar la promoción de la relación directiva en organizaciones de prestación educativa universitaria superior desde el departamento académico y de investigación, se concluye además de los factores psicológicos y sociales que inhiben o potencian la actitud y el rendimiento académico, el mismo sistema, permita direccionarlo a un desempeño cotidiano, que establece barreras desfavorables o condiciones favorables a la convivencia y el servicio brindado.

Ferrada y Randón (2014) Tiene como objetivo distinguir las investigaciones realizadas en el sector medio mediante un análisis de la percepción y expectativas de servicio. Se llega a la conclusión la identificación de las expectativas y percepciones de los usuarios en función de la calidad del servicio es esencial se identificó la necesidad de integrar estos temas en la capacitación de los profesionales que permita una mejor experiencia desde la perspectiva de los usuarios.

Pathmini (2016) su objetivo examinar la naturaleza de la confiabilidad del servicio como un enfoque de calidad funcional y hacer recomendaciones disponibles para fortalecer el servicio desde las perspectivas de los estudiantes universitarios de gestión. Los resultados muestran que el requisito de un enfoque estratégico permite fortalecer la confiabilidad del servicio a través del servicio prometido con precisión y el servicio prometido de manera confiable, ambas dimensiones fueron significativas para fortalecer la satisfacción del estudiante en estas universidades.

En el enfoque teórico, está la teoría clásica de la Administración, según Henry Fayol (1916) según la teoría, la etapa del proceso administrativo aporta información valiosa para la actividad de la empresa que puede ser distribuida en organización material y organización social. Constituye una estructura material y humana que permita conseguir los objetivos, evalúa y estudia cada uno de los niveles jerárquicos, sus funciones y su metodología de trabajo, define que un buen jefe es la estructura de un buen administrador.

La dirección conduce a la organización a desempeñarse correctamente, su objetivo es conseguir el máximo rendimiento de parte de todos los empleados. Enjuicia todos los esfuerzos de los subordinados hacia el objetivo común de la institución, el arte de dirigir se basa en ciertas capacidades personales y en tener conocimiento de los principios generales de la administración, esta manifestación es tanto en empresas pequeñas como en las grandes, debido a que mediante la dirección se hace efectivo todo lo planeado en la organización.

De acuerdo a la teoría de La Teoría de la Organización Aguilar (2009) En la organización existen una serie de recursos, la tarea de la dirección es asignarlos de manera eficiente que permita obtener resultados positivos, entre estos recursos está el tiempo en este sentido se evalúa al personal. El administrador es el negociador de recursos en este sentido tiene la habilidad de negociar entre las personas que forman parte de su equipo, la forma de asignar no es fácil, ya que muchas veces se realizan tareas simultaneas. El mundo de las organizaciones es muy alterable, de ahí nace la repercusión de la teoría que nos da una base de cual guiarnos, una frecuencia a seguir tener la noción de la delegación de poderes y

actividades de acuerdo a condiciones y capacidades, que previamente han sido evaluados por los directivos.

Según Munch (2010) en su libro administración, gestión organizacional, planteamientos y procesos administrativos, refiere a la dirección organizacional como la armonización de requerimientos para la obtención de la máximo rendimiento, eficacia, calidad, eficiencia y competitividad con miras al éxito de los objetivos planteados de la estructura organizacional. Según Cabrera y Hernández (2012) en su libro La complejidad y la formación en administración: aproximaciones a una nueva visión de la ciencia, menciona que la dirección administrativa se enfoca en los procesos de la gestión humana y entender su importancia, proponiendo alternativas de gestión con miras hacia el futuro, comprende a la organización como una formación social compleja.

También está la Teoría de calidad en el servicio según Karl Albrecht y Jan Carlzon publicado (2013), desarrollaron la definición del servicio, como el aseguramiento permanente de confianza que el cliente adquiera lo que realmente desea, baso su técnica en 10 fundamentos: saber de las preferencias según sus clientes; a través de sondeos de opinión en referencia a calidad de servicio, como del precio y producto ofrecido. Fijar la percepción del cliente, identificar al cliente; hablar cara a cara, hacer encuestas, analizar la información, hacer propuestas; finalizar el ciclo. Se fundamenta la teoría del servicio el modelo de los triángulos internos y mediante el servicio se asegure la repetición de compra del cliente las veces que desee. Los principios de esta teoría: Conocer preferencias por tipo de clientes, medir la calidad de servicio mediante periodos de verdad para la formación de opinión de calidad, servicio, precio y producto, establecer percepciones de los clientes, fidelización de clientes, dialogo frente a frente, utilizar encuestas, procesamiento de información, establecer propuestas y concluir el ciclo, estos muestran los elementos claves de la administración de los servicios y la interrelación de los mismos; en la parte superior del triángulo se encuentra la estrategia del servicio, en la cual determina por enunciación de estándares de servicio y la descripción de funciones del personal. El patrón de servicio y la especificación de funciones desempeñan un papel importante en el proceso de evaluación del trabajo de los empleados. El lado derecho del triángulo atribuye a las personas que brindan los servicios. Esto inserta a los empleados de la primera línea entre ellos; el personal secundario que puede o no tener contacto con el cliente y personal de gerencial, que supervisa la entera operación del servicio. En la parte izquierda del triángulo representa el sistema que permite al personal dar el servicio al cliente y este servicio debe ser amigable.

Teoría de la mercadotecnia y gestión de servicios: es citada por Christian Grönroos, considerando su aporte a los estudios sobre la calidad y los servicios en la cual disgrega dos modalidades de calidad percibida por el cliente: de servicio esperado; que parte de la comunicación, la imagen de la marca, el marketing que realizan los clientes al recomendar un producto o servicio, descubrir necesidades del cliente, calidad vivida que nace de la calidad analítica que apresta y la calidad operacional que tiene para ofrecer buena imagen (tangibles, atención al cliente e imagen del personal). Entre la calidad esperada y experimentada se da la calidad total percibida, donde establece que para ser medida el autor propone 6 etapas: el profesionalismo y habilidad, la actitud, el desempeño, accesibilidad y flexibilidad, fiabilidad y formalidad, restablecimiento así como la reputación sumado a la credibilidad.

Según Muñoz (2011) en su libro Marketing financiero, refiere que la fiabilidad permite la prestación de un servicio con precisión y formalidad cumpliendo rigurosamente con los compromisos adquiridos para con el cliente. Es considerado el elemento más importante del servicio de una empresa. Fiabilidad debe tenerla el jefe, así garantizara la correcta asignación de recursos. En el enfoque teórico, de la fiabilidad del servicio. Paines (2004) en su libro De la calidad de servicio a la fidelidad del cliente, refiere que la fiabilidad es la habilidad para prestar el servicio ofrecido de forma metódica y fiable. Es decir que el servicio se preste bien desde el comienzo y que la empresa cumpla las propuestas que realice.

Problema General: ¿Cómo se relaciona la dirección administrativa con la fiabilidad de servicio educativo en Inversiones y Negocios Renoir S.A.C., Lima 2019? Problemas Específicos ¿Cómo se relaciona la dirección administrativa con la responsabilidad en Inversiones y Negocios Renoir S.A.C., Lima 2019? ¿Cómo se relaciona la dirección administrativa con la seguridad en Inversiones y Negocios Renoir S.A.C., Lima 2019? ¿Cómo se relaciona la dirección administrativa con empatía en Inversiones y Negocios Renoir S.A.C., Lima 2019? ¿Cómo se relaciona la dirección administrativa con los tangibles en Inversiones y Negocios Renoir S.A.C., Lima 2019?

La justificación teórica contribuye a la validación teórica de los conocimientos adquiridos y a la ampliación de nuevos conocimientos. Los planteamientos teóricos expuestos permitirán una propuesta de mejora en la dirección administrativa y fiabilidad del servicio, siendo un aporte significativo que nos ayudará para la toma de decisiones e incrementar nuestro nivel. Asimismo, la justificación práctica contribuirá a analizar el

problema ya que se busca dar una posible solución a la propuesta planteada que ayude a optimizar las actividades de trabajo, mejorar e implementar los procedimientos y organización. También, la justificación metodológica permitirá contestar la hipótesis planteada, mediante de la elaboración del cuestionario, las que serán destinadas a medir el criterio de los colaboradores de la empresa. Finalmente, la justificación social contribuirá analizar para mejorar los procesos que involucra a los trabajadores y clientes para la satisfacción de cada uno de ellos, a fin de conocer sus debilidades y fortalezas para tomar las acciones correctivas.

No obstante, se presentó la Hipótesis General; la dirección administrativa se relaciona con la fiabilidad de servicio educativo en Inversiones y Negocios Renoir S.A.C., Lima 2019. Hipótesis Específicas; la dirección administrativa se relaciona con la responsabilidad en Inversiones y Negocios Renoir S.A.C., Lima 2019. La dirección administrativa se relaciona con la seguridad en Inversiones y Negocios Renoir S.A.C., Lima 2019. la dirección administrativa se relaciona con empatía en Inversiones y Negocios Renoir S.A.C., Lima 2019. La dirección administrativa se relaciona con los tangibles en Inversiones y Negocios Renoir S.A.C., lima 2019.

Objetivo General, determinar la relación de la dirección administrativa y fiabilidad de servicio educativo Inversiones y Negocios Renoir S.A.C., Lima 2019. Objetivos Específicos, determinar la relación de la dirección administrativa con la responsabilidad en Inversiones y Negocios Renoir S.A.C., Lima 2019. Determinar la relación de la dirección administrativa con la seguridad en Inversiones y Negocios Renoir S.A.C., Lima 2019. Determinar la relación de la dirección administrativa con la empatía en Inversiones y Negocios Renoir S.A.C., Lima 2019. Determinar la relación de la dirección administrativa con los tangibles en Inversiones y Negocios Renoir S.A.C., Lima 2019.

## II. MÉTODO

### 2.1 Tipo y diseño de la investigación

2.1.1. Vara (2015) una investigación es de tipo cuantitativa, al hacer uso de acumulación de datos para corroborar la hipótesis, mediante bases numéricas que permita y establezca patrones de conducta y probar teorías. Pascual (2015) refiere que la investigación cuantitativa necesita el uso de paquetes informáticos-estadísticos para su desarrollo uno de los programas más populares el SPSS (P.13).

2.1.2. El diseño de un estudio no experimental -Trasversal consiste en la observación de los fenómenos tal como ocurren de forma natural si intervenir en su desarrollo. se emplea para ejecutar estudios de investigación de sucesos y prodigios de la realidad en un tiempo señalado (Hernández, Fernández y Baptista (2015).

2.1.3. El método de la investigación fue Hipotético – Deductivo, consiste en la deducción de las consecuencias más elementales de la propia hipótesis, la corroboración de la autenticidad de un planteamiento explicando y comparando con la experiencia. Bernal (2013) nos menciona que radica en un método que comienza en la calidad de las afirmaciones de hipótesis y busca desnaturalizarlas infiriendo que los resultados sean comparando con los hechos.

2.1.4. El nivel de la investigación fue descriptivo correlacional, debido a que evalúa la variante en investigación en medida del desarrollo de los hechos Vara (2015) menciona que el estudio descriptivo averigua los detalles las propiedades; características de grupos, personas, comunidades o cualquiera de los fenómenos que esté sujeta a un estudio. Pretende la acumulación de comunicación de manera conjunta e independiente sobre el juicio o variables en estudio, su objetivo es dar a conocer como se relacionan.

2.1.5. El tipo de investigación utilizada fue aplicada Vara (2015) se concentra en la determinación de problemas en un escenario determinado, averigua el empleo de conocimientos desde algunas áreas especializadas con la finalidad de implementarlos de forma práctica y satisfacer las obligaciones proporcionando una posible solución al sector evaluado. Se diferencia por sus propósitos prácticos, claramente definidos y se estudia para actuar, cambiar o producir transformaciones en un sector o empresa determinado.

## 2.2 Operacionalización de las Variables

Variable: Dirección Administrativa Chiavenato Idalberto (2014) en su libro teoría general de la administración, menciona que la dirección administrativa son las gestiones que se deben realizar para llegar a la meta planteada a través de procesos mediante el compromiso de los colaboradores que integran la organización. Hace referencia al clima profesional y relación laboral de los líderes, de los niveles de la organización y de la comunicación efectiva con el desarrollo del liderazgo y motivación para estimular y perfeccionar. (pag.130). El medio en el cual se desenvuelven actualmente las organizaciones en muy cambiante, la dirección es un componente muy importante dentro del procedimiento administrativo que tiene como objetivo coordinar el origen principal de la empresa que es el factor humano. Ello implica que el responsable de la institución genere liderazgo, así como la comunicación, motivación, creatividad y cambios dentro de la organización.

Chiavenato Idalberto (2014) señala las dimensiones como etapas siendo la primera la planeación; que las organizaciones su trabajo no este fundamentado por el imprevisto, toda la actividad a realizar es planificado con anterioridad. La planeación es la principal función administrativa, ya que es una referencia para las demás. Del mismo modo será la que defina cuáles serán los objetivos por alcanzar y sus lineamientos. (pag.124). siendo, sus indicadores: Objetivos, Presupuesto. Referente a la dimensión organización; describe a la organización como una entidad social, dirigida hacia los objetivos para el cual ha sido estructurado, se considera una empresa social porque está compuesto por personas. Significa entidad humana formada con la intención de alcanzar los objetivos planteados siendo sus indicadores: Funciones, estructura, procesos. En referencia a la dimensión dirección; nos menciona que la dirección administrativa nace con el propósito de motivar la actividad y el dinamismo en la institución, la dirección se relaciona con acción, con poner en camino lo planeado en la organización; está relacionada directamente con la situación sobre el recurso humano de la empresa, sus indicadores son: Motivación, Comunicación, Liderazgo. La dimensión control que en la administración la definición control posee varios conceptos; control como función represiva y coactiva, es la que se utiliza con la finalidad de evitar cierto tipo de comportamientos no deseados. Control como sistema de regulación automática; se usa para mantener automáticamente el flujo de funcionamiento de un sistema y control como función administrativa; su función es asegurar que se cumplan los lineamientos planeados,

organizados y dirigidos. Señalándose como sus indicadores: Estándares, Hallazgo, Medidas correctivas

Variable: Fiabilidad: Juan Carlos Alcaide (2015) en su libro Fidelización de clientes, define a la fiabilidad como la entrega de un servicio correcto desde el primer momento, cumpliendo siempre las promesas que hace y brindando un servicio en la fecha y momento determinado. Admite su error y hace todo lo posible para brindar un buen servicio y dejar satisfecho al cliente. Es brindar un servicio constante si errores y entregar un servicio tal como lo prometió en el momento y lugar indicado.

Juan Carlos Alcaide (2015) el autor define: a la responsabilidad como el cumplimiento de sus obligaciones del personal, esto quiere decir que no solo basta que el personal establezca el contacto directo con el cliente, sino este comprometido con la fidelización y su buena atención. Señalando como sus indicadores: políticas, inclusión y resolución de conflictos.

Juan Carlos Alcaide (2015) autor define: a la seguridad como la preocupación por la integridad física y financiera de los clientes. Preocuparse por las transacciones y operaciones que realizan manteniendo la confidencialidad. Señalando como sus indicadores: integridad, disponibilidad y confidencialidad.

Juan Carlos Alcaide (2015) autor define a la empatía como un trato con calidez, humanidad y actitud amigable, las instituciones buscan generar experiencias inolvidables no solo con el trato correcto, formal o educado sino también con empatía. Señalando como sus indicadores: atención personalizada, amabilidad y conocimiento.

Juan Carlos Alcaide (2015) autor define a Tangible como el complemento de equipos, implementación de tecnologías de apariencia moderna. Instalaciones físicas cómodas y visualmente atractivas, los empleados con apariencia pulcra y los materiales son visualmente atractivos. Señalando como sus indicadores: equipamiento, instalación física y apariencia integral de sus colaboradores.

Tabla 01 Matriz de Operalización de la Variable

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM	ESCALA DE MEDICIÓN
Dirección Administrativa (V1)	Chiavenato Idalberto, (2014) en su libro teoría general de la administración Son las gestiones que se deben realizar para llegar a la meta planteada a través de procesos mediante el compromiso de los colaboradores que integran la organización.	La dirección administrativa contempla la planeación, organización, dirección y control, los mismos que serán evaluados mediante los objetos de medición, a través de un cuestionario con preguntas cerradas	Planeación	Objetivos	Considera usted que los colaboradores tienen claro los objetivos de la institución.	Escala de Likert
			Organización	Presupuesto	Considera usted que la institución cuenta con un plan estratégico	
				Tiempo	En la institución La decisión para la programación de actividades es consultada con anticipación	
				Funciones	La institución cuenta con manuales de procedimientos actualizados	
			Dirección	Estructura	Los trabajadores conocen el organigrama institucional	
				Procesos	Los trabajadores cumplen con las políticas laborales de la institución	
				Motivación	La institución realiza actividades de inducción para el desempeño de sus actividades en el trabajo	
			Control	Comunicación	Considera usted que existe buena comunicación en la institución	
				Liderazgo	Considera usted que la institución brinda un desarrollo integral y promueve el liderazgo integral	
				Estándares	La institución cuenta con políticas interna para la ejecución de los planes de trabajo	
				Hallazgo	Considera que la institución cuenta con instructivos para control en el área de trabajo	
				Medidas correctivas	Considera usted que se efectúa el seguimiento a la ejecución de los planes de trabajo	
Fiabilidad del Servicio Educativo (V2)	Juan Carlos Alcaide (2015) en su libro Fidelización de clientes, define a la fiabilidad como la entrega de un servicio correcto desde el primer momento, cumpliendo constante de las promesas que hace y brindando un servicio en la fecha y momento determinado. lo prometió en el momento y lugar indicado.	La fiabilidad del servicio educativo contempla la responsabilidad, seguridad, empatía y tangibles los mismos que serán evaluados mediante los objetos de medición, a través de un cuestionario con preguntas cerradas	Responsabilidad	Políticas	En la institución existen normas y reglamentos para el desarrollo de las actividades	Escala de Likert
			Seguridad	Inclusión	La institución fomenta actividades de integración periódicamente entre sus colaboradores	
				Resolución de conflictos	El personal está capacitado para brindar oportunamente soluciones a los problemas que se presenten	
				Integridad	La institución cumple con las condiciones necesarias y básicas de seguridad	
			Empatía	Disponibilidad	El personal de la institución responde a cada requerimiento en forma eficiente y oportuna.	
				Confidencialidad	La institución gestiona correcta y confidencialmente la información personal de sus colaboradores	
				Atención personalizada	La institución ofrece una atención individual efectiva y en los horarios establecidos	
			Tangibles	Amabilidad	La capacidad de respuesta del orientador es ágil, confiable y entendible	
				Conocimiento	Los profesionales de la institución cuentan con capacidad de respuesta en situaciones imprevistas	
				Equipamiento	Los colaboradores de la institución cuentan con un atractivo material publicitario	
	Instalación física	La estructura y ambientes de la oficina en general son cómodos y de excelente calidad.				
	Apariencia integral de los colaboradores	Los profesionales de la institución cuentan con buena presentación				

### **2.3. Población y Muestra**

Según Borda (2013) una población, se define como el grupo de personas, cosas o animales para fines de investigación, de quienes se desea dar una solución al problema del estudio (pag.169). Se coordinó realizar la siguiente evaluación a los docentes nivel inicial – primario - secundario – Ceba – instituto pedagógico de la institución educativa privada perteneciente a Inversiones y Negocios Renoir en todas sus sedes: puente piedra, zapallal y los olivos por lo cual, para resultados de esta reciente investigación, la población está compuesta por 55 docentes y personal administrativo de todos los niveles educativos y todas las sedes. En el presente trabajo se aplicará una muestra censal conformada por 55 docentes y personal administrativo de todos los niveles educativos y todas las sedes.

Para (Hernández, Fernández y Baptista, 2010) muestra viene a ser una fracción representativa del total a estudiar, en una investigación por causas económicas es usual que el investigador agrupe datos de un conjunto de personas seleccionados que participaran en dicha investigación.

La técnica de muestreo que se utilizó fue probabilística, por racimos, este muestreo, determina que cada uno de los elementos tiene una posibilidad de ser apartado en la muestra, por lo mismo es el tipo de patrón que se debe emplear en las investigaciones por ser censo.

### **2.4 Técnicas, instrumento de recolección de datos, validez y Confiabilidad**

Zarzar Charur Carlos Alejandro (2015) no refiere:

Uno de los procedimientos más simples de incitación ocurre con la asistencia de una serie de encuestas, permitiendo conocer datos de las que se obtienen de las respuestas dadas por la muestra seleccionada (pág. 27).

La técnica empleada de recopilación de información fue la encuesta, porque facilitó la recolección de datos mediante las respuestas brindadas del total de encuestados conforme a las preguntas realizadas.

El instrumento utilizado para dicha recolección fue el cuestionario lo cual permitió analizar y evaluar la relación entre las variables.

El instrumento que se ha utilizado para la investigación ha sido evaluado y ha estado sujeto al discernimiento de profesionales y analistas de la Escuela de Administración de la Universidad Cesar Vallejo, detallándose la evaluación obtenida:

**Tabla 2***Validación de instrumento*

N°	Nombres y apellidos	Nivel académico	Resultados
1	Abraham Cárdenas Saavedra	Doctor	Aplicable
2	Juan Manuel Vásquez Espinoza	Doctor	Aplicable
3	Rosell Cesar Alva Arce	Doctor	Aplicable
4	David Fernando Aliaga Correa	Doctor	Aplicable

**Confiabilidad del instrumento**

Según Bernal (2010) refiere a la solidez de las evaluaciones que se han obtenido a través de las encuestas realizadas. La confiabilidad se efectuó con la prueba del Alfa de Cron Bach, procesando la información obtenida mediante la recolección de datos al estadístico SPSS.

**Tabla 3****Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,995	12

Diseño personal

El resultado de la prueba de fiabilidad de Dirección Administrativa, de la presente tesis tuvo un valor de 0.995 lo que indica que el instrumento tiene confiabilidad de nivel muy alto.

**Tabla 4****Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,989	12

Diseño personal

El resultado de la prueba de fiabilidad de Fiabilidad del Servicio, de la presente tesis tuvo un valor de 0.995 lo que indica que el instrumento tiene confiabilidad de nivel muy alto.

## **2.5 Procedimiento**

Para la recopilación de información de ambas variables se elaboró el instrumento que consto de 24 preguntas, una vez validado se procedió a la recopilación de información a través de la encuesta al personal, se procedió a realizar el procesamiento estadístico para la presentación de resultados, realizar discusiones correspondientes y proponer las recomendaciones al área o ente correspondiente

## **2.6 Método de análisis de información**

En el estudio realizado se ha empleado el programa estadístico SPSS, empleándose los estadísticos: Alfa de Cronbach que permitió establecer el grado de confiabilidad del cuestionario, el estadístico de normalidad considerando la prueba Kolmogorov-Smirnov que permitirá comprender el comportamiento de los datos. El estadístico rho de spearman para analizar la aprobación o negación de la hipótesis de investigación y tablas de frecuencias de las dimensiones, de tal modo se puede llegar a concluir en forma certera.

## **2.7 Aspectos éticos**

Los resultados obtenidos de mi investigación son reales y fueron procesadas de manera voluntaria para no perjudicar al personal que participo en el estudio, respetando el anonimato de los colaboradores participantes y proteger la información obtenida, respetándose asimismo los créditos de cada fuente, cumpliendo con la guía de formación investigativa de la Universidad y en concordancia a referencias APA

### III. RESULTADOS

#### 3.1 Análisis descriptivo de la variable

##### 3.1.1 Dirección Administrativa

Tabla 05: frecuencia variable dirección administrativa

##### DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	37	67,3	67,3	67,3
	REGULAR	7	12,7	12,7	80,0
	ALTO	11	20,0	20,0	100,0
	Total	55	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Conforme al resultado obtenidos en la tabla 05, representados en la figura 01 se aprecia que el 67.3% de los encuestados indicaron como mala la dirección administrativa, el 12.7% es regular y finalmente el 20.0% es buena.

Tabla 06: **Dimensión planeación**

Planeación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	38	69,1	69,1	69,1
	REGULAR	9	16,4	16,4	85,5
	ALTO	8	14,5	14,5	100,0
	Total	55	100,0	100,0	

Diseño propio

De acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla 06, representados en la figura 02 se aprecia que el 69.1% de los encuestados indicaron como mala la planeación, el 16.4% es regular y finalmente el 14.5% es buena.

Tabla 07: **Dimensión organización**

Organización

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	34	61,8	61,8	61,8
	REGULAR	10	18,2	18,2	80,0
	ALTO	11	20,0	20,0	100,0
	Total	55	100,0	100,0	

Diseño propio

Conforme al resultado obtenidos en la tabla 07, representados en la figura 03 se aprecia que el 69.1% de encuestados indicaron como mala a la organización, el 16.4% es regular y finalmente el 14.5% es buena.

Tabla 08: **Dimensión dirección**

**Dirección**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	41	74,5	74,5	74,5
	REGULAR	6	10,9	10,9	85,5
	ALTO	8	14,5	14,5	100,0
	Total	55	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo al resultado obtenido en la tabla 08 y representados en la figura 04 se aprecia que el 74.5% de los encuestados señalaron la dirección como mala, el 10.9% es regular y finalmente el 14.5% es buena.

Tabla 09: **Dimensión control**

**Control (Agrupada)**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	43	78,2	78,2	78,2
	REGULAR	6	10,9	10,9	89,1
	ALTO	6	10,9	10,9	100,0
	Total	55	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla 09 y representados en la figura 05 se aprecia que el 74.5% de los encuestados señalaron el control como mala, el 10.9% es regular y finalmente el 14.5% es buena.

### 3.1.2 FIABILIDAD

Tabla 10: frecuencia variable Fiabilidad

**FIABILIDAD DEL SERVICIO (Agrupada)**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALO	41	74,5	74,5	74,5
	REGULAR	5	9,1	9,1	83,6
	ALTO	9	16,4	16,4	100,0
	Total	55	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla 10 y representados en la figura 06 se aprecia que el 67.3% de los encuestados señalaron a la fiabilidad como mala, el 12.7% es regular y finalmente el 20.0% es buena.

**Tabla 11: Dimensión responsabilidad**

**Responsabilidad**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	45	81,8	81,8	81,8
	REGULAR	5	9,1	9,1	90,9
	ALTO	5	9,1	9,1	100,0
	Total	55	100,0	100,0	

Diseño propio

De acuerdo al resultado obtenido en la tabla 11 y representados en la figura 07 se aprecia que el 81.8% de los encuestados señalaron la responsabilidad como mala, el 9.1% es regular y finalmente el 9.1% es buena.

**Tabla 12: Dimensión seguridad**

**Seguridad**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	41	74,5	74,5	74,5
	REGULAR	6	10,9	10,9	85,5
	ALTO	8	14,5	14,5	100,0
	Total	55	100,0	100,0	

Diseño propio

De acuerdo al resultado obtenidos en la tabla 12 y representados en la figura 08 se aprecia que el 74.5% de los encuestados señalaron la seguridad como mala, el 10.9% es regular y finalmente el 14.5% es buena.

**Tabla 13: Dimensión empatía**

**Empatía**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	40	72,7	72,7	72,7
	REGULAR	9	16,4	16,4	89,1
	ALTO	6	10,9	10,9	100,0
	Total	55	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo al resultado obtenido en la tabla 13 y representados en la figura 09 se aprecia que el 74.5% de los encuestados señalaron la empatía como mala, el 10.9% es regular y finalmente el 14.5% es buena.

Tabla 14: **Dimensión tangibles**

Tangibles

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	40	72,7	72,7	72,7
	REGULAR	7	12,7	12,7	85,5
	ALTO	8	14,5	14,5	100,0
	Total	55	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo al resultado obtenidos en la tabla 14 y representados en la figura 10 se aprecia que el 72.7% de los encuestados señalaron el aspecto tangible como malo, el 12.7% es regular y finalmente el 14.5% es buena.

### 3.2 Análisis Inferencial

#### 3.2.1. Prueba de hipótesis general

Si Valor  $p > 0.05$ , se acepta la Hipótesis Nula ( $H_0$ )

Si Valor  $p < 0.05$ , se rechaza la Hipótesis Nula ( $H_0$ ). Y se acepta  $H_1$

$H_0$ : No existe relación entre Dirección Administrativa y Fiabilidad del Servicio educativo en Inversiones y Negocios Renoir SAC. Lima, 2019

$H_1$ : Existe relación entre Dirección Administrativa y Fiabilidad del Servicio educativo en Inversiones y Negocios Renoir SAC. Lima, 2019

#### CORRELACIONES

			DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	FIABILIDAD DEL SERVICIO
Rho de Spearman	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	Coficiente de correlación	1,000	,889**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	55	55
	FIABILIDAD DEL SERVICIO	Coficiente de correlación	,889**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	55	55

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Diseño propio

Habiéndose realizado la prueba de Hipótesis, se evidencia una relación significativa entre Dirección Administrativa y Fiabilidad del Servicio, con una correlación positiva alta de 0.889 y sig.= 0.000, siendo significativo, se rechaza la H0, y se acepta H1 existe relación entre Dirección Administrativa y Fiabilidad del Servicio educativo en Inversiones y Negocios Renoir SAC. Lima, 2019

### 3.2.2 prueba de hipótesis Específica 1

H0: No existe relación entre Dirección Administrativa y Responsabilidad del Servicio educativo en Inversiones y Negocios Renoir SAC. Lima, 2019

H1: Existe relación entre Dirección Administrativa y Responsabilidad del Servicio educativo en Inversiones y Negocios Renoir SAC. Lima, 2019

#### CORRELACIONES

			DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	Responsabilidad
Rho de Spearman	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	Coefficiente de correlación	1,000	,795**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	55	55
	Responsabilidad	Coefficiente de correlación	,795**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	55	55

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Diseño propio

Habiéndose realizado la prueba de hipótesis, se evidencia una correlación significativa entre Dirección Administrativa y Responsabilidad, con una correlación positiva alta de 0.795, alto y sig.= 0.000, siendo significativo, se rechaza la H0, y se acepta H1 existe relación entre Dirección Administrativa y Responsabilidad del Servicio educativo en Inversiones y Negocios Renoir SAC. Lima, 2019.

### 3.2.3. Prueba de hipótesis Específica 2

H0: No existe relación entre Dirección Administrativa y Seguridad del Servicio educativo en Inversiones y Negocios Renoir SAC. Lima, 2019

H0: existe relación entre Dirección Administrativa y Seguridad del Servicio educativo en Inversiones y Negocios Renoir SAC. Lima, 2019

#### CORRELACIONES

			DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	Seguridad
Rho Spearman	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	Coefficiente de correlación	1,000	,842**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	55	55
	Seguridad	Coefficiente de correlación	,842**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	55	55

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Diseño propio

Habiéndose realizado la prueba de hipótesis, se evidencia correlación significativa entre Dirección Administrativa y Seguridad, con una correlación de positiva alta de 0.842 y sig.= 0.000, siendo significativo, se rechaza la H0, y se acepta H1 existe relación entre Dirección Administrativa y Seguridad del Servicio educativo en Inversiones y Negocios Renoir SAC. Lima, 2019.

#### 3.2.4. Prueba de hipótesis Específica 3

H0: No existe relación entre Dirección Administrativa y Empatía del Servicio educativo en Inversiones y Negocios Renoir SAC. Lima, 2019

H1: Existe relación entre Dirección Administrativa y Empatía del Servicio educativo en Inversiones y Negocios Renoir SAC. Lima, 2019

#### CORRELACIONES

			DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	Empatía
Rho de Spearman	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	Coefficiente de correlación	1,000	,897**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	55	55
	Empatía	Coefficiente de correlación	,897**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	55	55

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Diseño propio

Habiéndose realizado la prueba de hipótesis, se evidencia correlación significativa entre Dirección Administrativa Empatía, con una correlación positiva alta de 0.897 y sig.= 0.000, siendo significativo, se rechaza la H0, y se acepta H1 existe relación entre Dirección Administrativa y Empatía del Servicio educativo en Inversiones y Negocios Renoir SAC. Lima, 2019.

### 3.2.5. Prueba de hipótesis Específica 4

H0: No existe relación entre Dirección Administrativa y Tangibles del Servicio educativo en Inversiones y Negocios Renoir SAC. Lima, 2019

H1: Existe relación entre Dirección Administrativa y Tangibles del Servicio educativo en Inversiones y Negocios Renoir SAC. Lima, 2019

		<b>CORRELACIONES</b>		
			DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	Tangibles
Rho de Spearman	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	Coefficiente de correlación	1,000	,851**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	55	55
	Tangibles	Coefficiente de correlación	,851**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	55	55

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Diseño propio

Habiéndose realizado la prueba de hipótesis, se evidencia correlación significativa entre Dirección Administrativa y Tangibles, con una correlación positiva alta de 0.851 y sig.= 0.000, siendo significativo, se rechaza la H0, y se acepta H1 existe relación entre Dirección Administrativa y Tangibles del Servicio educativo en Inversiones y Negocios Renoir SAC. Lima, 2019

## **IV. DISCUSIÓN**

### **4.1 Discusión General**

El objetivo fue demostrar la relación de la dirección administrativa y la fiabilidad de servicio educativo Inversiones y Negocios Renoir S.A.C., lima 2019, mediante la prueba Rho de Spearman se demostró que con un nivel de significancia (bilateral) menor a 0.05, se rechazó la hipótesis nula (H0), ambas variables poseen correlación de 0,889, siendo una influencia positiva alta, por lo tanto se aceptó la hipótesis alterna (H1) de la investigación que indica que la dirección administrativa se relaciona con la fiabilidad de servicio educativo en Inversiones y Negocios Renoir S.A.C., lima 2019.

Bernal, Muñoz & Vergel (2018) dicha tesis tiene como objetivo evaluar la promoción de la relación directiva en organizaciones de prestación educativa universitaria superior desde el departamento académico y de investigación, sus resultados muestran similitud en cuanto a los factores que intervienen en el servicio ofrecido, no solo influye el factor social y psicológico sino también las condiciones de trabajo. Se concluye además de los factores psicológicos y sociales potencian la actitud y el rendimiento laboral, la dirección permite que el desempeño sea eficiente y permita establecer condiciones laborales favorables a la convivencia y al servicio brindado al cliente.

Los resultados en mención tienen concordancia con la Teoría de la mercadotecnia y gestión de servicios: es citada por Christian Grönroos, considerando su aporte a los estudios sobre la calidad y los servicios en la cual disgrega dos modalidades de calidad percibida por el cliente: de servicio esperado; que parte de la comunicación, la imagen de la marca, el marketing que realizan los clientes al recomendar un producto o servicio, descubrir necesidades del cliente, calidad vivida que nace de la calidad analítica que apresta y la calidad operacional que tiene para ofrecer buena imagen (tangibles, atención al cliente e imagen del personal). Entre la calidad esperada y experimentada se da la calidad total percibida, donde establece que para ser medida el autor propone 6 etapas: el profesionalismo y habilidad, la actitud, el desempeño, accesibilidad y flexibilidad, fiabilidad y formalidad, restablecimiento así como la reputación sumado a la credibilidad.

Lo antes mencionado no hace más que reforzar el objetivo general planteada, para que se tenga éxito en la dirección de una organización la parte más valiosa, son los clientes por ello se debe tener certeza que el servicio brindado es confiable.

## **4.2 Discusión específica 1**

De acuerdo al objetivo específico 1 el objetivo fue determinar la relación de la dirección administración y la responsabilidad en Inversiones y Negocios Renoir S.A.C., lima 2019. Se dio a conocer los resultados obtenidas de la aplicación estadística utilizada para comprobar nuestra hipótesis específica 1, lo cual el resultado que brindó Rho de Spearman fue de 0,795 con un p valor de ,000; esto indico una correlación positiva alta entre la dirección administrativa se relaciona con la responsabilidad en Inversiones y Negocios Renoir S.A.C., lima 2019.

Los resultados en mención tienen concordancia con el artículo de Echavarría (2016) Relaciones entre el servicio educativo y el estatuto del consumidor, tiene como objetivo analizar la aplicabilidad del Estatuto del Consumidor, Ley 1480 de 2011, dicho artículo resalta que la responsabilidad en una institución es primordial, llegando a la conclusión que la prestación del servicio educativo es una obligación, buscando una atención integral de calidad y con las condiciones necesarias.

Para tener una adecuada dirección se debe tener normado y establecido las políticas, que fomentar la inclusión para tener una resolución de conflictos clara que asegure una fiabilidad del servicio con responsabilidad.

## **4.3 Discusión específica 2**

De acuerdo al objetivo específico 2 que fue determinar la relación de la dirección administración y la seguridad en Inversiones y Negocios Renoir S.A.C., lima 2019. Se dio a conocer los resultados obtenidas de la aplicación estadística mediante la prueba de Rho de Spearman utilizada para comprobar nuestra hipótesis específica 2, lo cual el resultado que brindó una correlación de 0,842 con un valor de ,000; esto indica que existe una correlación positiva alta entre la dirección administrativa se relaciona con la seguridad en Inversiones y Negocios Renoir S.A.C., lima 2019.

Rimarachin (2015) Tiene como objetivo evaluar la calidad de servicio en relación a la satisfacción del cliente en la agencia de viajes Consorcio Turístico Sipán Tours SAC. Chiclayo. Dicho artículo hace referencia a la seguridad como una prestación de servicio satisfactorio, llegando a la conclusión que la calidad de servicio ofrecido es buena, debido a que se preocupan por satisfacer sus exigencias y perspectivas en el momento, brindando un buen servicio evitando cometer errores.

El artículo de Rimarachin y el objetivo planteado refuerzan el concepto del éxito de la dirección una organización o institución pasa por brindar seguridad a sus clientes o usuarios en el servicio recibido.

#### **4.4 Discusión específica 3**

De acuerdo al objetivo específico 3 que fue determinar la relación de la dirección administración y la empatía en Inversiones y Negocios Renoir S.A.C., lima 2019. Se dio a conocer los resultados obtenidas de la aplicación estadística mediante la prueba de Rho de Spearman utilizada para comprobar nuestra hipótesis específica 2, lo cual el resultado que brindó una correlación de 0,897 con un p valor de ,000; esto indica que existe una correlación positiva alta entre la dirección administrativa se relaciona con la empatía en Inversiones y Negocios Renoir S.A.C., lima 2019.

Los resultados del artículo en mención tienen concordancia con el objetivo planteado Ihtiyar y Ahmad (2015). The role of intercultural communication competence on service reliability and customer satisfaction. Su objetivo es presentar y examinar las relaciones del modelo teórico entre la competencia de comunicación intercultural, la confiabilidad del servicio y la satisfacción del cliente. Donde concluye los estudios futuros podrían probar las influencias directas e indirectas de la competencia de comunicación intercultural en la confiabilidad del servicio y la satisfacción del cliente en diferentes entornos o industrias de servicios, los resultados del presente estudio sugieren que otras dimensiones de la calidad percibida del servicio pueden incluirse en futuros estudios, en términos de implicaciones teóricas y de gestión. La principal implicación administrativa del presente estudio es que, las evaluaciones de la experiencia de servicio pueden incluir referencias a la competencia de comunicación intercultural de la experiencia de servicio además de la evaluación cognitiva tradicional (es decir, "calidad de servicio percibida").

La empatía en el servicio brindado va más allá de ponerse en el lugar del cliente o usuario sino contemplar una atención personalizada, así como el responder respuestas partiendo de un conocimiento claro de los integrantes de la organización para cumplir con el nivel de exigencias de los diferentes tipos de clientes de una organización.

#### 4.5 Discusión específica 4

De acuerdo al objetivo específico 4 que fue determinar la relación de la dirección administración y la dimensión tangible en Inversiones y Negocios Renoir S.A.C., lima 2019 . Se dio a conocer los resultados obtenidas de la aplicación estadística mediante la prueba de Rho de Spearman utilizada para comprobar nuestra hipótesis específica 2, lo cual el resultado que brindó una correlación de 0,851 con un p valor de ,000; esto indica que existe una correlación positiva alta entre la dirección administrativa se relaciona con la tangibles en Inversiones y Negocios Renoir S.A.C., lima 2019.

Los resultados de la hipótesis en mención tienen concordancia con Arevalo, Escoba y Jaramillo (2019). Evaluation of quality in service companies applying the cronin and taylor model. case crea real estate of the PUYO city. Cuyo artículo tuvo por objetivo establecer y medir la opinión de los clientes. Para ello, se revisan las propuestas conceptuales más reconocidas para la evaluación de la percepción de la calidad, sus objetivos y sus diferencias, para por último presentar una evaluación empírica de CREA empresa inmobiliaria de la ciudad de Puyo utilizando el modelo de Cronin y Taylor, SERVPERF. Se concluye la evidencia de los diversos estudios revisados, aún en diversas áreas del servicio, se observan atributos de calidad comunes como son: los aspectos tangibles, la atención al usuario y la fiabilidad del servicio.

El artículo y el objetivo planteado hacen referencia de los constantes cambios tecnológicos y de equipamiento conllevan a que las organizaciones contemplen estos aspectos en el desarrollo de una adecuada fiabilidad del servicio brindado a sus consumidores, así como velara por el factor humano que es determinante en la obtención de los objetivos organizacionales.

## **V. CONCLUSIONES**

### **5.1 Conclusión General**

Se evidencia relación fuerte en las dos variables, existe relación significativa teniendo una correlación de 0.889, por ello, si se mejora los aspectos relacionados a la fiabilidad del servicio educativo el nivel de la dirección administrativa también mejorara.

### **5.2 Conclusión específica 1**

Se evidencia relación alta para el componente dirección administrativa y responsabilidad, teniendo una correlación de 0.795. En los resultados obtenidos un elevado porcentaje indica que el personal no está capacitado para brindar oportunamente soluciones a los problemas que se presentan, debido a la falta de implementación de normas y reglamentos para el protocolo de atención (ver pregunta 15), en la empresa no se capacita a sus trabajadores en la resolución de problemas.

### **5.3 Conclusión específica 2**

Se evidencia relación alta para la dirección administrativa y seguridad, teniendo una correlación de 0.842. En los resultados obtenidos un elevado porcentaje indica que la institución no gestiona correcta y confidencialmente la información personal de sus trabajadores (ver pregunta 18), en la empresa no gestiona adecuadamente la información de sus trabajadores que permita optimizar sus labores.

### **5.4 Conclusión específica 3**

Se evidencia relación alta para la dirección administrativa y empatía, teniendo una correlación de 0.897. En los resultados un elevado porcentaje indica que los profesionales de la institución no cuentan con capacidad de respuesta en situaciones imprevistas, debido a la falta de comunicación de parte de los superiores (ver pregunta 21), en la empresa no se capacita y empodera a sus trabajadores en la resolución de situaciones poco habituales.

#### **5.5 Conclusión específica 4**

Se evidencia relación alta para dirección administrativa y tangibles, teniendo una correlación de 0.851. En los resultados un elevado porcentaje indica que la estructura y ambientes de la oficina en general carecen de comodidad y de material publicitario (ver pregunta 23), la empresa no contempla supervisión periódica de las áreas de trabajo lo que no permite detectar zonas con una ergonomía inadecuada para el desarrollo correcto de actividades.

## **VI. RECOMENDACIONES**

### **6.1 Recomendación General**

Se sugiere a la gerencia la implementación de un plan de capacitación de servicio al cliente al personal, que mejore la fiabilidad del servicio educativo tomando en consideración el presente estudio que da una propuesta de oportunidad de mejora

### **6.2 Recomendación específica 1**

La gerencia debe implementar un plan de capacitación para personal que contemple resolución de problemas para ello se deberá tomar en consideración los problemas que a la fecha se tienen mapeado.

### **6.3 Recomendación específica 2**

El área de recursos humanos en forma conjunta con los responsables de cada área debe gestionar la evaluación de rendimiento de los integrantes de la empresa a fin de poder detectar habilidades blandas o técnicas a mejorar para brindar un adecuado servicio al cliente o usuario.

### **6.4 Recomendación específica 3**

La gerencia debe implementar un plan de supervisión en el área de documentación, que permita brindar soluciones de situaciones poco habituales, así mismo los mismos deberán ser registrados para que se tenga mapeado para su resolución de parte de todos los integrantes de la organización en la capacidad de respuesta.

### **6.5 Recomendación específica 4**

La gerencia conjuntamente con el área administrativa y mantenimiento, deberán implementar un plan que contemple supervisiones periódicas de todas las estructuras, ambientes, equipos y mobiliarios de la organización para programar mantenimiento correctivo o preventivo según sea el caso, a fin de tener áreas cómodas para el desarrollo de las labores del personal.

## REFERENCIAS

- Andrea Echavarría Arboleda. (2016). *Relaciones entre el servicio educativo y el estatuto del consumidor*. *Revista CES* Recuperado de: <https://search.proquest.com/docview/1790485198?accountid=37408>
- Aguilar (2009) *La Teoría de la Organización*
- Beatriz, P. G. (2018). *Contribution to the management of the organizational climate for the fomentation of organizational moral values and to the achievement of the individual performance. exam of a case study. Dilemas Contemporáneos: Educación, Política yValore,I(1)*Recuperado de: [:https://search.proquest.com/docview/2247180765?accountid=37408](https://search.proquest.com/docview/2247180765?accountid=37408)
- Behar D (2010). *Metodología de la investigación* (1ra ed). México: Editorial Shalom
- Bernal (2010). *Metodología de la investigación* (3ª ed). Colombia: Pearson.
- Bernal Fonseca, N. A., Muñoz, C. M. E., & Vergel, M. (2018) *promotion of coexistence in higher education institutions from the academic and research department*]. *Revista Logos*. Recuperado de: <http://dx.doi.org/10.22335/rlct.v10i1.517>
- Borda Pérez M. (2009) *Métodos cuantitativos: herramientas para la investigación en salud*. 2ª ed. Barranquilla, Colombia.
- Cabrera Martínez, Hernandez Martínez Andrés (2012) en su libro *La complejidad y la formación en administración: aproximaciones a una nueva visión de la ciencia*. Editorial Universidad del Rosario.
- Chiavenato Idalberto (2014) *Introducción a la Teoría General de la Administración*. (8 a ed.) México
- Christian Grönroo (2010) *Teoría de la mercadotecnia y gestión de servicios*
- De Oliveira, Antonio Benedito, Junior, Borini, f. m., Bernardes, r. c., & de Oliveira, m. j. (2016). *Impact of entrepreneurial orientation on strategic alliances and the role of top management*. Recuperado de: <http://dx.doi.org/10.1590/s0034-759020160305>

- Díaz-Fernández, M. C., González-Rodríguez, M. R., & Paddison, B. (2015). Exploring the antecedents of firm performance in a latin-american and european diverse industrial context/Recuperado de: <http://dx.doi.org/10.1108/ARLA-02-2015-0037>
- Dolors Setó Pamies (2004). *La calidad de servicio a la fidelidad del cliente* (1 ed.) Madrid.
- Francisco Muñoz Leiva (2011). *Marketing financiero* (ed. Original) España.
- Ferrada, A. G., & Grandón, K. R. (2014). Quality of service: *User satisfaction from a nursing perspective*/Recuperadode:<https://search.proquest.com/docview/1664929194?accountid=37408>
- Flores Torres, G. A., Andrés, F. T., & Ariel, R. F. (2019). Proposal of an instrument to evaluate the quality of services and satisfaction of users in the process of registration of a higher education institution Recuperado de: <https://search.proquest.com/docview/2247173232?accountid=37408>
- Henry Fayol (1916) *Teoría clásica de la Administración*
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. (5ta ed.). México: McGraw – HILL
- Ibarra Díaz, J. (2015). Impacto del Proceso Administrativo Disciplinario en la Unidad de Gestión Educativa Local de San Román - Juliaca, año 2011.
- Ihtiyar, A., & Ahmad, F. S. (2015). The role of intercultural communication competence on service reliability and customer satisfaction. *Journal of Economic and Social Studies*, 5(1), 145-168. Recuperado de: <https://search.proquest.com/docview/1690455651?accountid=37408>
- Juan Carlos Alcaide (2015) *Fidelización de clientes 2ª edición*
- Karl Albretch y Jan Carlzon (2013) *Teoría de calidad del servicio*.
- Krukowski, K. (2015). Differences in implementing business process reengineering in public and business organisations. *Acta Universitatis Nicolai Copernici.Nauki Humanistyczno-Spoleczne.Zarzadzanie*, 42(2), 165-176. Recuoerado de: <https://search.proquest.com/docview/1803832304?accountid=37408>

- Lipaj, D., & Davidaviciene, V. (2013). Influence of information systems on business performance. *Mokslas : Lietuvos Ateitis*, 5(1), 38 Recuperado de:<http://dx.doi.org/10.3846/mla.2013.06>
- Londoño Beatriz, Yesica, P., & Salazar, V. (2017). Service quality, perceived value, satisfaction and intention to pay. *Academia*, 30(2), 269-286. Recuperado de:<http://dx.doi.org/10.1108/ARLA-01-2016-0022>
- Machaca Huancollo, D. F. (2018). Gestión de los Directivos en los Institutos Superiores Tecnológicos Públicos de la Región Puno.
- María Azucena, M. A., Aída Margarita, I. M., & Lisenia Karina, B. V. (2019). Organizations in relation to leadership. *Dilemas Contemporáneos : Educación, Política y Valore*, Recuperado: <https://search.proquest.com/docview/2245653427?accountid=37408>
- Marcos, O. R., Alberto, M. L., & Dinora, C. V. (2017). The focus in processes from the operative planning in the institutions of ecuador higher education. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valore*, (1) Recuperado de: <https://search.proquest.com/docview/2247191341?accountid=37408>
- Martín, L. G. (2017). El significado del procedimiento administrativo. *Revista Derecho Del Estado*, 38 recuperado de: <https://search.proquest.com/docview/1914763714?accountid=37408>
- Miryan, J. A., Sindy Pamela, E. A., & Jaramillo López, M. B. (2019). Evaluation of quality in service companies applying the cronin and taylor model. case crea real estate of the PUYO city. *Dilemas Contemporáneos : Educación, Política y Valore*, Recuperado de: <https://search.proquest.com/docview/2245653340?accountid=37408>
- Munch (2010) administración, gestión organizacional, planteamientos y procesos administrativos.
- Pathmini, M. G. S. (2016). Impact of service reliability on student satisfaction in newly established public sector universities in sri lanka: Perspective on undergraduates in management faculties. *International Journal on Global Business Management & Research*, 5(1), 11-20. Recuperado de : <https://search.proquest.com/docview/1815499163?accountid=37408>

- Ramírez-Cardona, C. A., Calderón-Hernández, G., & Castaño-Duque, G.,A. (2015). Enfoques Administrativos Presentes en Establecimientos Educativos: Un estudio empírico en instituciones colombianas de educación básica y media. *Revista Mexicana De Investigación Educativa*, 20(66), 911-940. Recuperado de: <https://search.proquest.com/docview/1699245098?accountid=37408>
- Rimarachin Delgado, L. (2015). Evaluación de la Calidad del Servicio en Relación a la Satisfacción del Cliente en la Agencia de Viajes Consorcio Turístico Sipán Tours SAC, Chiclayo
- Romero Fernández, A. J., Álvarez Gómez, G. A., & Sharon Álvarez Gómez. (2018). Evaluation of customer satisfaction in service companies. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valore, I* Recuperado de: <https://search.proquest.com/docview/2247181533?accountid=37408>
- Rojas Franco, E. (2011). El debido procedimiento administrativo.
- Sánchez, L.,Del Castillo. (2017). El marco institucional en la transición socialista y el sistema de dirección y gestión de las empresas de propiedad social. *The International Journal of Cuban Studies*, 9(1), 37-62,164. Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/1928331432?accountid=37408>
- Stanley Kam, S. W. (2013). The role of management involvement in innovation. *Management Decision*, 51(4),Recuperado de: <http://dx.doi.org/10.1108/00251741311326527>
- Van Oort, N. (2016). Incorporating enhanced service reliability of public transport in cost-benefit analyses. *Public Transport*, 8(1), 143-160. doi:http://dx.d
- Vara, A. (2015) 7 pasos para elaborar una tesis. (primera edición). Lima, Peru:Empresa editora Marco EIRL.

## ANEXOS

### ANEXO N° 1: ANÁLISIS DESCRIPTIVOS DE LOS ÍTEMS DEL CUESTIONARIO

Pregunta N° 01

Tabla 15

**Considera usted que los colaboradores tiene claro los objetivos de la organización**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	33	60,0	60,0	60,0
	Casi nunca	5	9,1	9,1	69,1
	A Veces	9	16,4	16,4	85,5
	Casi siempre	8	14,5	14,5	100,0
	Total	55	100,0	100,0	

Fuente: Reporte del SPSS V24 para el estudio

Figura 11: Pregunta N° 01 de la encuesta



Con respecto a la figura 01 se detalla que el 60.00% de los encuestados marcaron “Nunca”, 9.09% “Casi Nunca”, 16.36 “A veces” y por último el 14.55% marcaron “Casi siempre”.

Pregunta N° 02

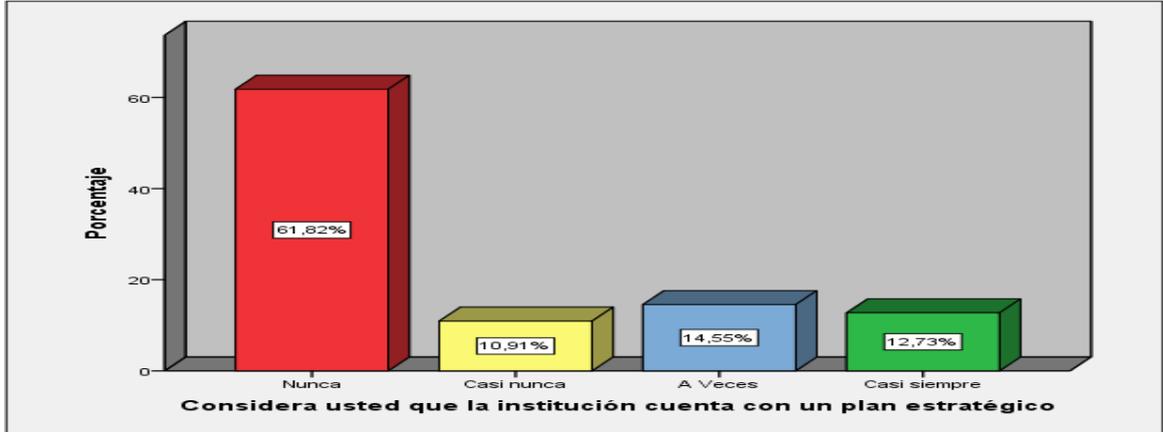
Tabla 16

**Considera usted que la institución cuenta con un plan estratégico**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	34	61,8	61,8	61,8
	Casi nunca	6	10,9	10,9	72,7
	A Veces	8	14,5	14,5	87,3
	Casi siempre	7	12,7	12,7	100,0
	Total	55	100,0	100,0	

Fuente: Reporte del SPSS V24 para el estudio

Figura 12: Pregunta N° 02 de la encuesta



Con respecto a la figura 02 se detalla que el 61.00% de los encuestados marcaron “Nunca”, 10,91% “Casi Nunca”, 14,55 “A veces” y por último el 12,73% marcaron “Casi siempre”.

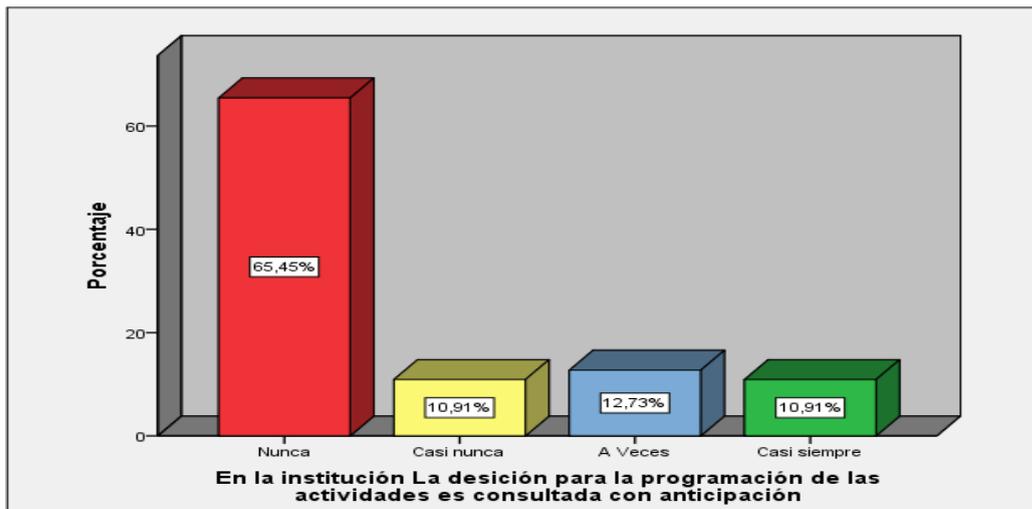
Pregunta Nª 03

Tabla 17

**En la institución La decisión para la programación de las actividades es consultada con anticipación**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	36	65,5	65,5	65,5
	Casi nunca	6	10,9	10,9	76,4
	A Veces	7	12,7	12,7	89,1
	Casi siempre	6	10,9	10,9	100,0
	Total	55	100,0	100,0	

Fuente: Reporte del SPSS V24 para el estudio



Con

respecto a la figura 03 se detalla que el 65.45% de los encuestados marcaron “Nunca”, 10,91% “Casi Nunca”, 12,73 “A veces” y por último el 10,91% marcaron “Casi siempre”.

Pregunta N° 04

Tabla 18

**La institución cuenta con manuales de procedimientos actualizados**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	34	61,8	61,8	61,8
	Casi nunca	8	14,5	14,5	76,4
	A Veces	4	7,3	7,3	83,6
	Casi siempre	9	16,4	16,4	100,0
	Total	55	100,0	100,0	

Fuente: Reporte del SPSS V24 para el estudio

Figura 14: Pregunta N° 04 de la encuesta



Con respecto a la figura 04 se detalla que el 61.82% de los encuestados marcaron “Nunca”, 14,55% “Casi Nunca”, 7,27 “A veces” y por último el 16,36% marcaron “Casi siempre”.

Pregunta N° 05

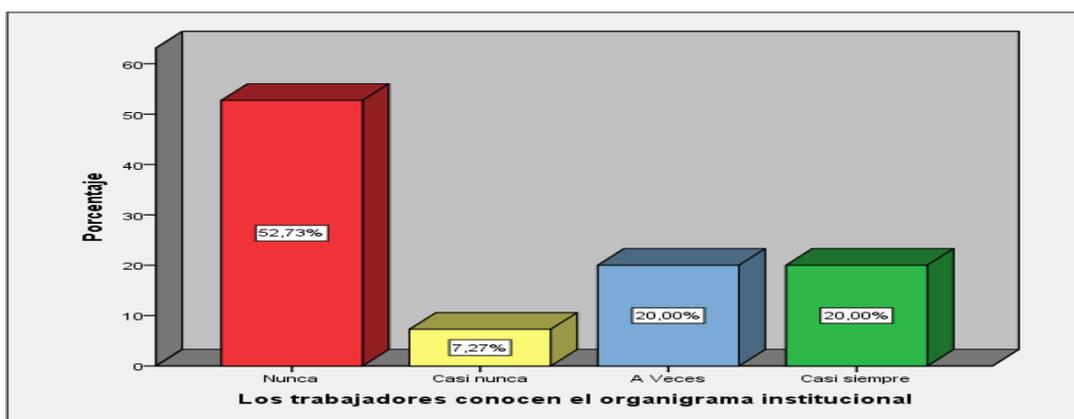
Tabla 19

**Los trabajadores conocen el organigrama institucional**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	29	52,7	52,7	52,7
	Casi nunca	4	7,3	7,3	60,0
	A Veces	11	20,0	20,0	80,0
	Casi siempre	11	20,0	20,0	100,0
	Total	55	100,0	100,0	

Fuente: Reporte del SPSS V24 para el estudio

Figura 15: Pregunta N° 05 de la encuesta



Con respecto a la figura se detalla que el 52,33% de los encuestados marcaron “Nunca”, 7,27% “Casi Nunca”, 20,00 “A veces” y por último el 20,00% marcaron “Casi siempre”.

Pregunta Nª 06

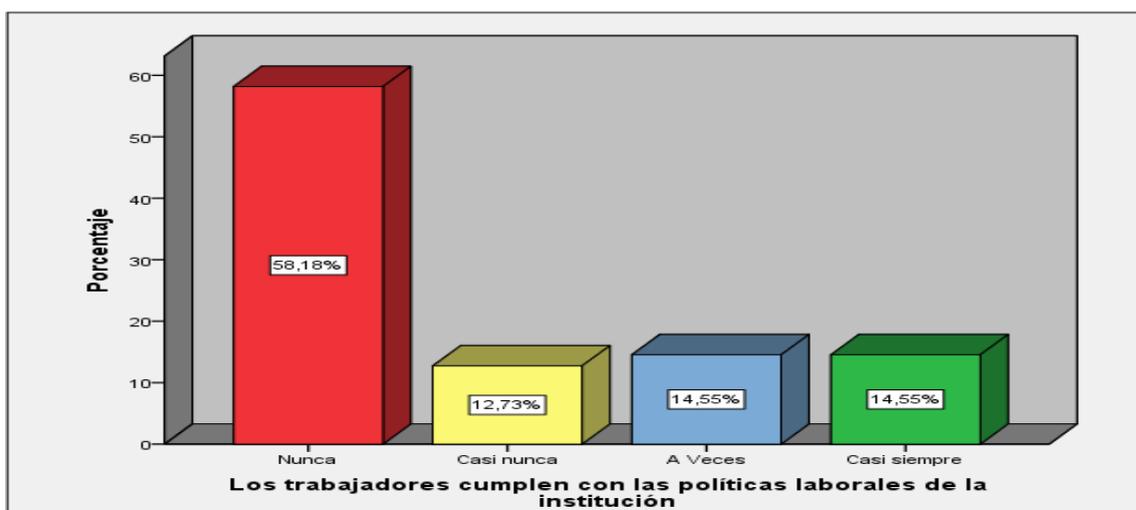
Tabla 20

**Los trabajadores cumplen con las políticas laborales de la institución**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	32	58,2	58,2	58,2
	Casi nunca	7	12,7	12,7	70,9
	A Veces	8	14,5	14,5	85,5
	Casi siempre	8	14,5	14,5	100,0
	Total	55	100,0	100,0	

Fuente: Reporte del SPSS V24 para el estudio

Figura 16: Pregunta N° 06 de la encuesta



Con respecto a la figura 02 se detalla que el 58,18% de los encuestados marcaron “Nunca”, 12,73% “Casi Nunca”, 14,55 “A veces” y por último el 14,55% marcaron “Casi siempre”.

Pregunta Nª 07

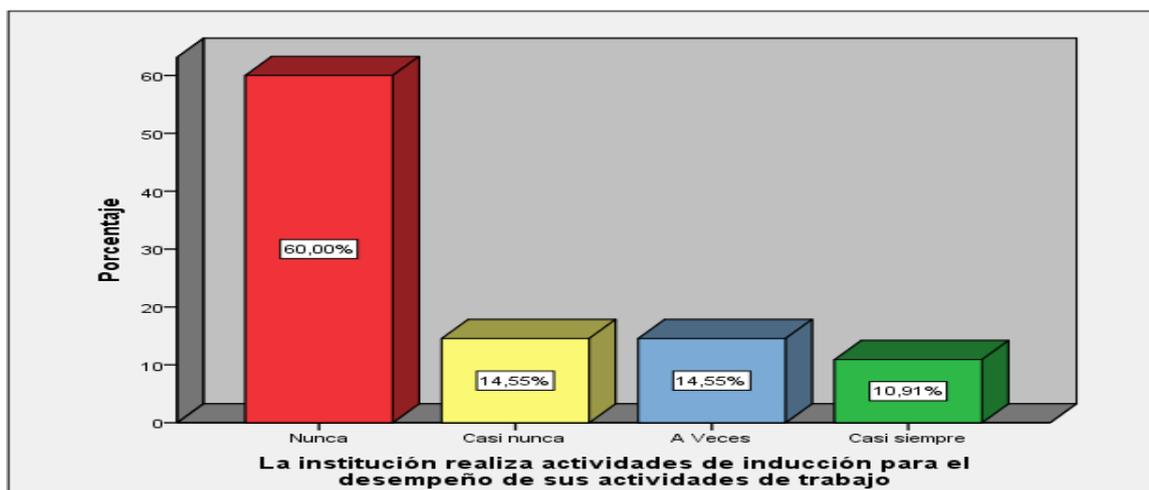
Tabla 21

**La institución realiza actividades de inducción para el desempeño de sus actividades de trabajo**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	33	60,0	60,0	60,0
	Casi nunca	8	14,5	14,5	74,5
	A Veces	8	14,5	14,5	89,1
	Casi siempre	6	10,9	10,9	100,0
	Total	55	100,0	100,0	

Fuente: Reporte del SPSS V24 para el estudio

Figura 17: Pregunta N° 07 de la encuesta



Con respecto a la figura se detalla que el 60.00% de los encuestados marcaron “Nunca”, 14,55% “Casi Nunca”, 14,55 “A veces” y por último el 10,91% marcaron “Casi siempre”.

Pregunta Nª 08

Tabla 22

**Considera usted que existe buena comunicación en la institución**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	31	56,4	56,4	56,4
	Casi nunca	10	18,2	18,2	74,5
	A Veces	6	10,9	10,9	85,5
	Casi siempre	8	14,5	14,5	100,0
	Total	55	100,0	100,0	

Fuente: Reporte del SPSS V24 para el estudio

Figura 18: Pregunta N° 08 de la encuesta



Con respecto a la figura 02 se detalla que el 56,36% de los encuestados marcaron “Nunca”, 18,18% “Casi Nunca”, 10,91 “A veces” y por último el 14,55 marcaron “Casi siempre”

Pregunta Nª 09

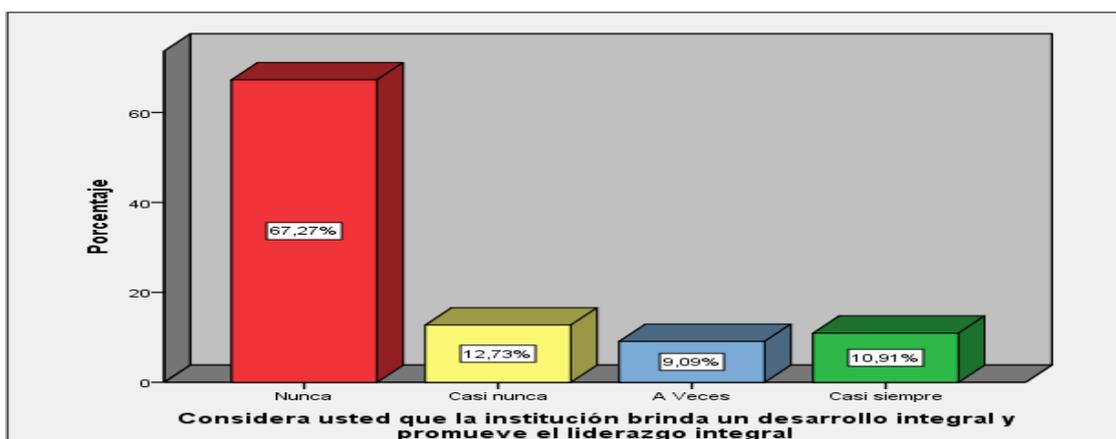
Tabla 23

**Considera usted que la institución brinda un desarrollo integral y promueve el liderazgo integral**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	37	67,3	67,3	67,3
Casi nunca	7	12,7	12,7	80,0
A Veces	5	9,1	9,1	89,1
Casi siempre	6	10,9	10,9	100,0
Total	55	100,0	100,0	

Fuente: Reporte del SPSS V24 para el estudio

Figura 19: Pregunta N° 09 de la encuesta



Con respecto a la figura se detalla que el 67,27% de los encuestados marcaron “Nunca”, 12,73% “Casi Nunca”, 0,09 “A veces” y por último el 10,91% marcaron “Casi siempre”.

Pregunta N<sup>a</sup> 10

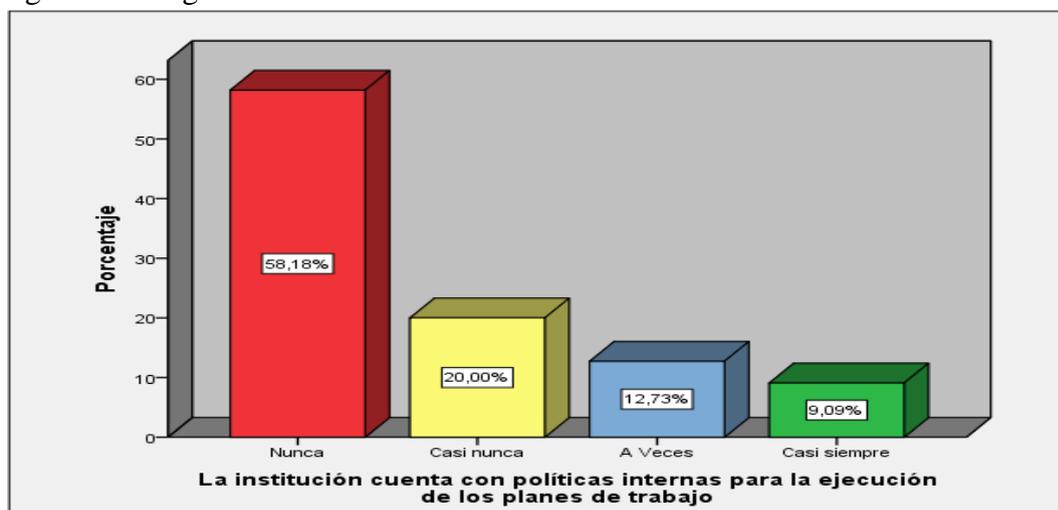
Tabla 24

**La institución cuenta con políticas internas para la ejecución de los planes de trabajo**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	32	58,2	58,2	58,2
	Casi nunca	11	20,0	20,0	78,2
	A Veces	7	12,7	12,7	90,9
	Casi siempre	5	9,1	9,1	100,0
	Total	55	100,0	100,0	

Fuente: Reporte del SPSS V24 para el estudio

Figura 20: Pregunta N<sup>o</sup> 10 de la encuesta



Con respecto a la figura 02 se detalla que el 58,18% de los encuestados marcaron “Nunca”, 20,00% “Casi Nunca”, 12,73 “A veces” y por último el 9,09% marcaron “Casi siempre”.

Pregunta N<sup>a</sup> 11

Tabla 25

**Considera que la institución cuenta con instructivos para control en el área de trabajo**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	33	60,0	60,0	60,0
	Casi nunca	10	18,2	18,2	78,2
	A Veces	6	10,9	10,9	89,1
	Casi siempre	6	10,9	10,9	100,0
	Total	55	100,0	100,0	

Fuente: Reporte del SPSS V24 para el estudio

Figura 21: Pregunta N° 11 de la encuesta



Con respecto a la figura 02 se detalla que el 60.00% de los encuestados marcaron “Nunca”, 18,18% “Casi Nunca”, 10,91 “A veces” y por último el 10,91% marcaron “Casi siempre”.

Pregunta Nª 12

Tabla 26

**Considera usted que se efectúa el seguimiento a la ejecución de los planes de trabajo**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	36	65,5	65,5	65,5
	Casi nunca	8	14,5	14,5	80,0
	A Veces	6	10,9	10,9	90,9
	Casi siempre	5	9,1	9,1	100,0
	Total	55	100,0	100,0	

Fuente: Reporte del SPSS V24 para el estudio

Figura 22: Pregunta N° 12 de la encuesta



Con respecto a la figura se detalla que el 65,45% de los encuestados marcaron “Nunca”, 14,55% “Casi Nunca”, 10,91 “A veces” y por último el 0,09% marcaron “Casi siempre”.

Pregunta N<sup>a</sup> 13

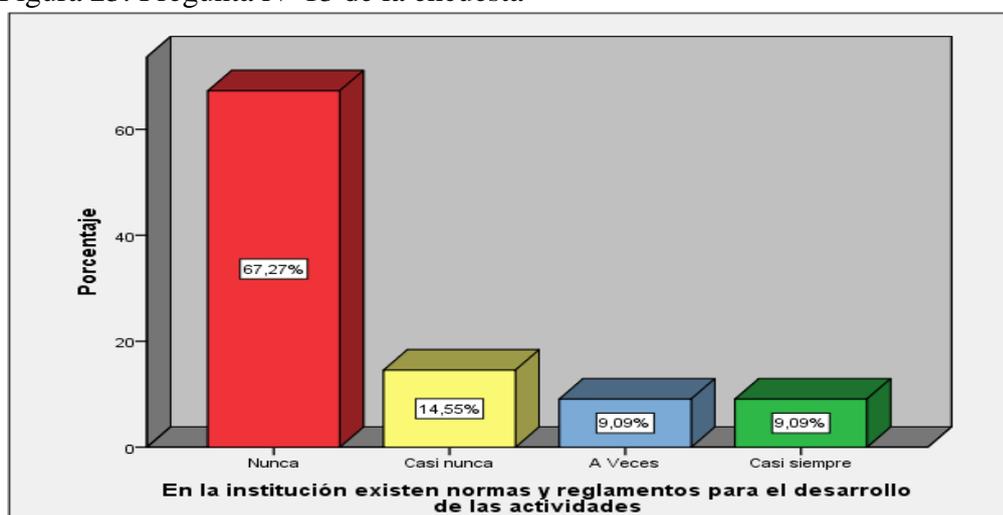
Tabla 27

**En la institución existen normas y reglamentos para el desarrollo de las actividades**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	37	67,3	67,3	67,3
	Casi nunca	8	14,5	14,5	81,8
	A Veces	5	9,1	9,1	90,9
	Casi siempre	5	9,1	9,1	100,0
	Total	55	100,0	100,0	

Fuente: Reporte del SPSS V24 para el estudio

Figura 23: Pregunta N<sup>o</sup> 13 de la encuesta



Con respecto a la figura se detalla que el 67,27% de los encuestados marcaron “Nunca”, 14,55% “Casi Nunca”, 9,09 “A veces” y por último el 9,09% marcaron “Casi siempre”.

Pregunta N<sup>a</sup> 14

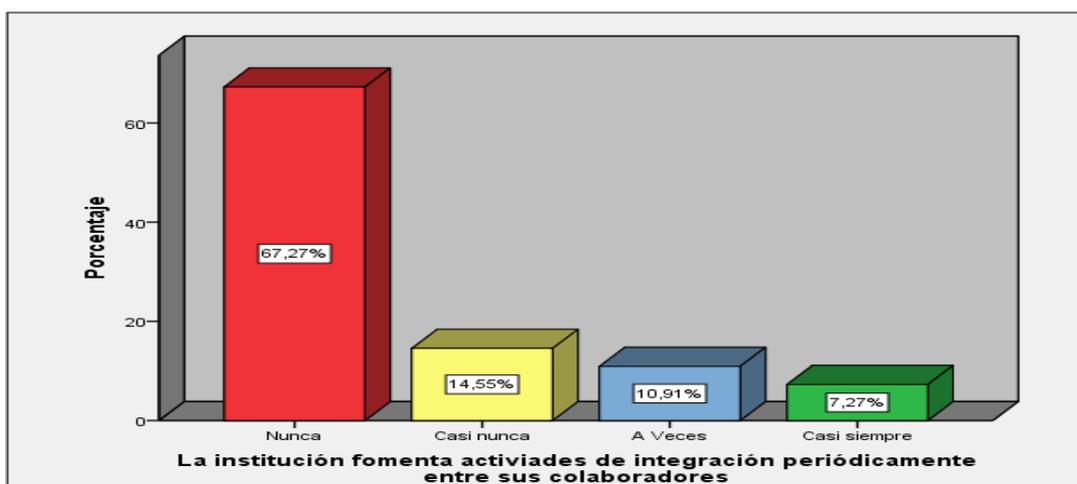
Tabla 28

**La institución fomenta actividades de integración periódicamente entre sus colaboradores**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	37	67,3	67,3	67,3
	Casi nunca	8	14,5	14,5	81,8
	A Veces	6	10,9	10,9	92,7
	Casi siempre	4	7,3	7,3	100,0
	Total	55	100,0	100,0	

Fuente: Reporte del SPSS V24 para el estudio

Figura 24: Pregunta N° 14 de la encuesta



Con respecto a la figura 02 se detalla que el 67,27% de los encuestados marcaron “Nunca”, 14,55% “Casi Nunca”, 10,91 “A veces” y por último el 7,27% marcaron “Casi siempre”.

Pregunta N° 15

Tabla 29

**El personal está capacitado para brindar oportunamente soluciones a los problemas que se presentan**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
Nunca	42	76,4	76,4	76,4
Casi nunca	4	7,3	7,3	83,6
A Veces	6	10,9	10,9	94,5
Casi siempre	3	5,5	5,5	100,0
Total	55	100,0	100,0	

Fuente: Reporte del SPSS V24 para el estudio

Figura 25: Pregunta N° 15 de la encuesta



Con

respecto a la figura se detalla que el 76,36% de los encuestados marcaron “Nunca”, 7,27% “Casi Nunca”, 10,91 “A veces” y por último el 5,45 % marcaron “Casi siempre”

Pregunta N<sup>a</sup> 16

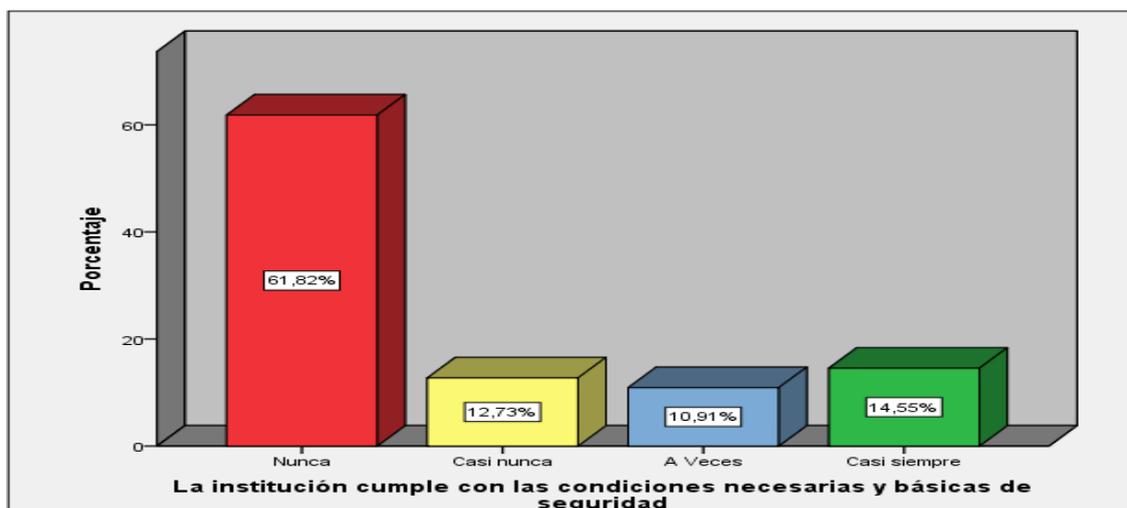
Tabla 30

**La institución cumple con las condiciones necesarias y básicas de seguridad**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	34	61,8	61,8	61,8
	Casi nunca	7	12,7	12,7	74,5
	A Veces	6	10,9	10,9	85,5
	Casi siempre	8	14,5	14,5	100,0
	Total	55	100,0	100,0	

Fuente: Reporte del SPSS V24 para el estudio

Figura 26: Pregunta N<sup>o</sup> 16 de la encuesta



respecto a la figura se detalla que el 61,82% de los encuestados marcaron “Nunca”, 12,73% “Casi Nunca”, 10,91 “A veces” y por último el 14,55 % marcaron “Casi siempre”

Pregunta N<sup>a</sup> 17

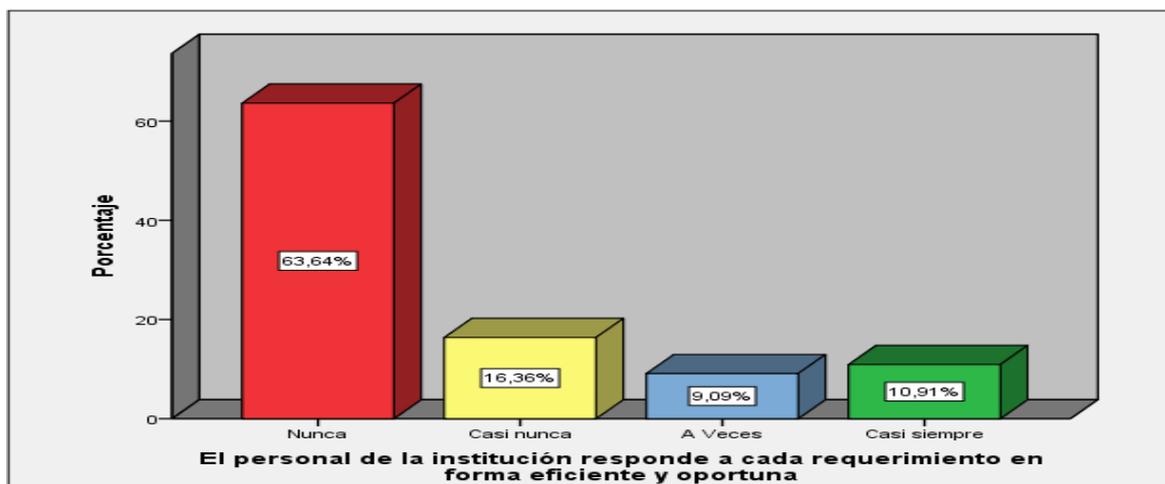
Tabla 31

**El personal de la institución responde a cada requerimiento en forma eficiente y oportuna**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	35	63,6	63,6	63,6
	Casi nunca	9	16,4	16,4	80,0
	A Veces	5	9,1	9,1	89,1
	Casi siempre	6	10,9	10,9	100,0
	Total	55	100,0	100,0	

Fuente: Reporte del SPSS V24 para el estudio

Figura 27: Pregunta N<sup>o</sup> 17 de la encuesta



respecto a la figura se detalla que el 63,64V% de los encuestados marcaron “Nunca”, 16,36% “Casi Nunca”, 9,09 “A veces” y por último el 10,91 % marcaron “Casi siempre”

Pregunta N<sup>a</sup> 18

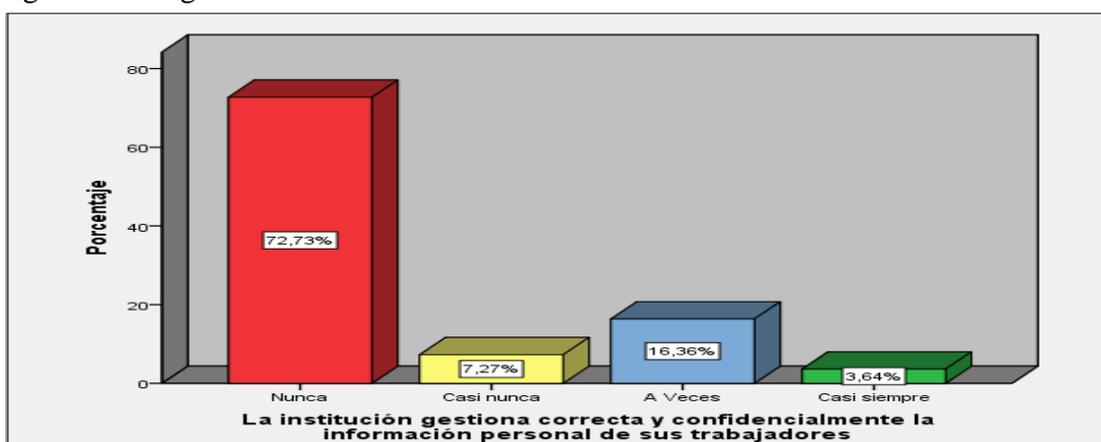
Tabla 32

**La institución gestiona correcta y confidencialmente la información personal de sus trabajadores**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
Nunca	40	72,7	72,7	72,7
Casi nunca	4	7,3	7,3	80,0
A Veces	9	16,4	16,4	96,4
Casi siempre	2	3,6	3,6	100,0
Total	55	100,0	100,0	

Fuente: Reporte del SPSS V24 para el estudio

Figura 28: Pregunta N<sup>o</sup> 18 de la encuesta



respecto a la figura se detalla que el 72,73% de los encuestados marcaron “Nunca”, 7,27% “Casi Nunca”, 16,36 “A veces” y por último el 3,64 % marcaron “Casi siempre”

Pregunta N<sup>a</sup> 19

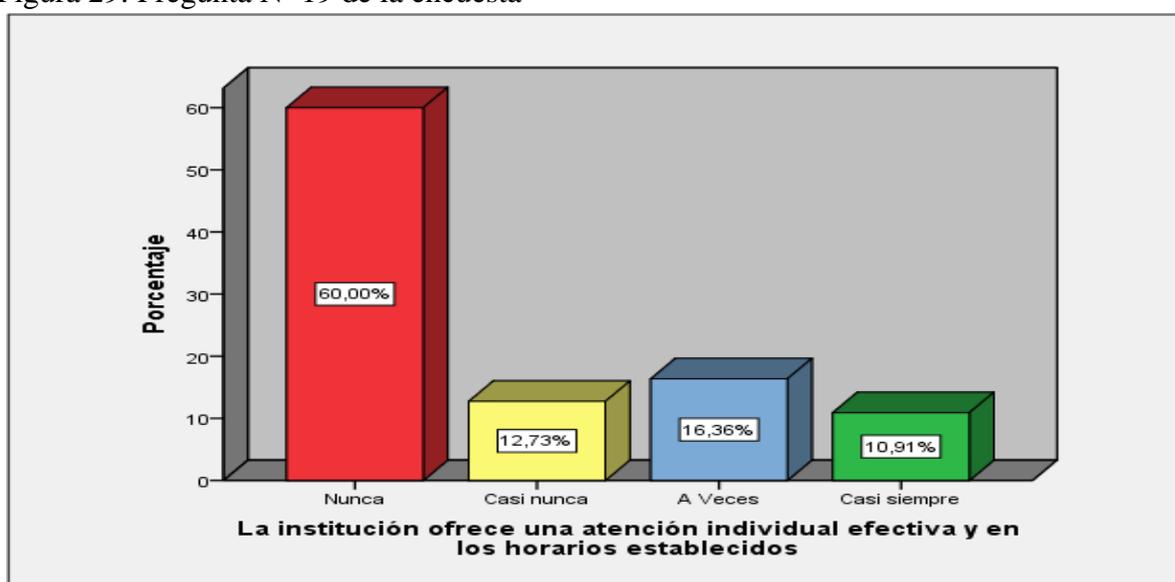
Tabla 33

**La institución ofrece una atención individual efectiva y en los horarios establecidos**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	33	60,0	60,0	60,0
	Casi nunca	7	12,7	12,7	72,7
	A Veces	9	16,4	16,4	89,1
	Casi siempre	6	10,9	10,9	100,0
	Total	55	100,0	100,0	

Fuente: Reporte del SPSS V24 para el estudio

Figura 29: Pregunta N° 19 de la encuesta



respecto a la figura se detalla que el 60,00% de los encuestados marcaron “Nunca”, 12,73% “Casi nunca”, 16,36 “A veces” y por último el 10,91 % marcaron “Casi siempre”

Pregunta Nª 20

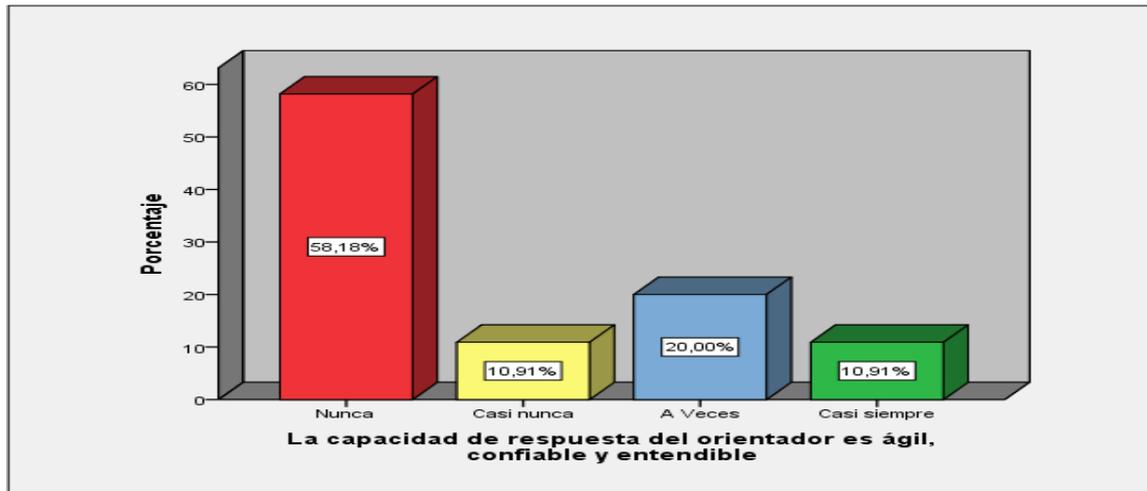
Tabla 34

**La capacidad de respuesta del orientador es ágil, confiable y entendible**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	32	58,2	58,2	58,2
	Casi nunca	6	10,9	10,9	69,1
	A Veces	11	20,0	20,0	89,1
	Casi siempre	6	10,9	10,9	100,0
	Total	55	100,0	100,0	

Fuente: Reporte del SPSS V24 para el estudio

Figura 30: Pregunta N° 20 de la encuesta



respecto a la figura se detalla que el 58,18 % de los encuestados marcaron “Nunca”, 10,91 % “Casi Nunca”, 20,00% “A veces” y por último el 10,91 % marcaron “Casi siempre”

Pregunta Nª 21

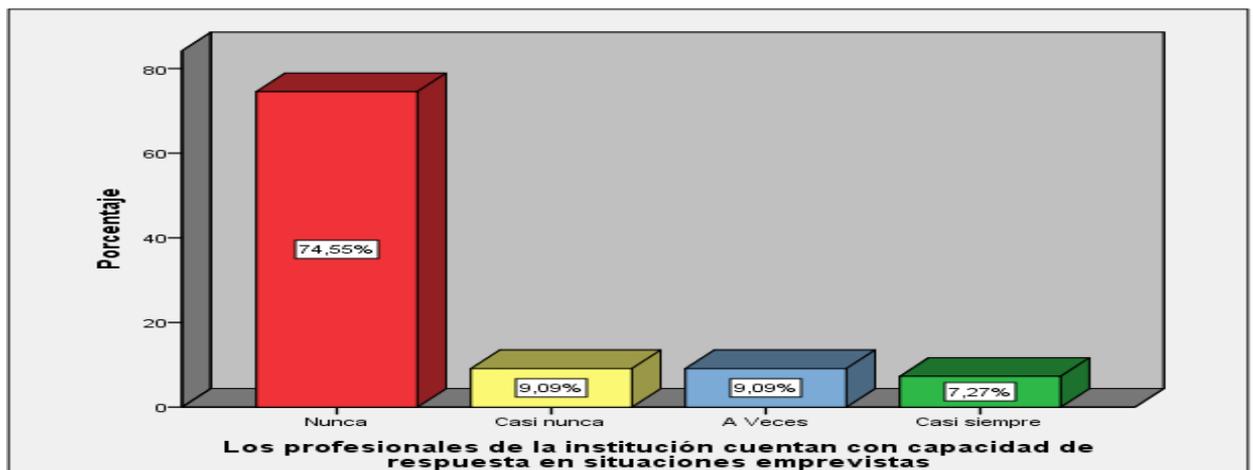
Tabla 35

**Los profesionales de la institución cuentan con capacidad de respuesta en situaciones imprevistas**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	41	74,5	74,5	74,5
	Casi nunca	5	9,1	9,1	83,6
	A Veces	5	9,1	9,1	92,7
	Casi siempre	4	7,3	7,3	100,0
	Total	55	100,0	100,0	

Fuente: Reporte del SPSS V24 para el estudio

Figura 31: Pregunta N° 21 de la encuesta



respecto a la figura se detalla que el 74,55 % de los encuestados marcaron “Nunca”, 9,09% “Casi Nunca”, 9,09 “A veces” y por último el 7,27 % marcaron “Casi siempre.

Pregunta N° 22

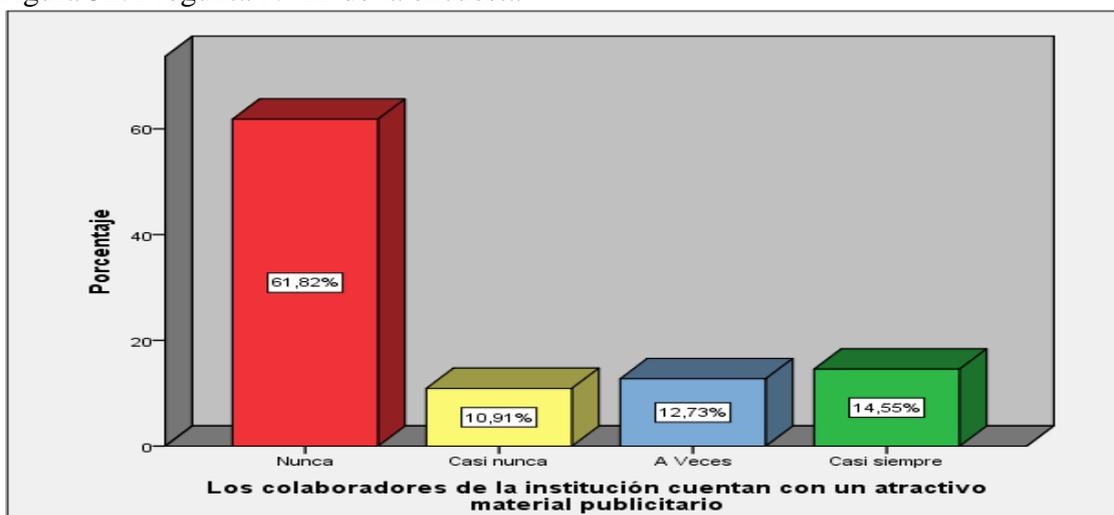
Tabla 36

**Los colaboradores de la institución cuentan con un atractivo material publicitario**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	34	61,8	61,8	61,8
	Casi nunca	6	10,9	10,9	72,7
	A Veces	7	12,7	12,7	85,5
	Casi siempre	8	14,5	14,5	100,0
	Total	55	100,0	100,0	

Fuente: Reporte del SPSS V24 para el estudio

Figura 32: Pregunta N° 22 de la encuesta



respecto a la figura se detalla que el 61,82% de los encuestados marcaron “Nunca”, 10,91 % “Casi Nunca”, 12,73 “A veces” y por último el 14,55 % marcaron “Casi siempre”

Pregunta N° 23

Tabla 37

**La estructura y ambientes de la oficina en general son cómodos y de excelente calidad**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	42	76,4	76,4	76,4
	Casi nunca	5	9,1	9,1	85,5
	A Veces	1	1,8	1,8	87,3
	Casi siempre	7	12,7	12,7	100,0
	Total	55	100,0	100,0	

Fuente: Reporte del SPSS V24 para el estudio

Figura 33: Pregunta N° 23 de la encuesta



respecto a la figura se detalla que el 76,36% de los encuestados marcaron “Nunca”, 0,09 % “Casi Nunca”, 1,82 “A veces” y por último el 12,73 % marcaron “Casi siempre

Pregunta Nª 24

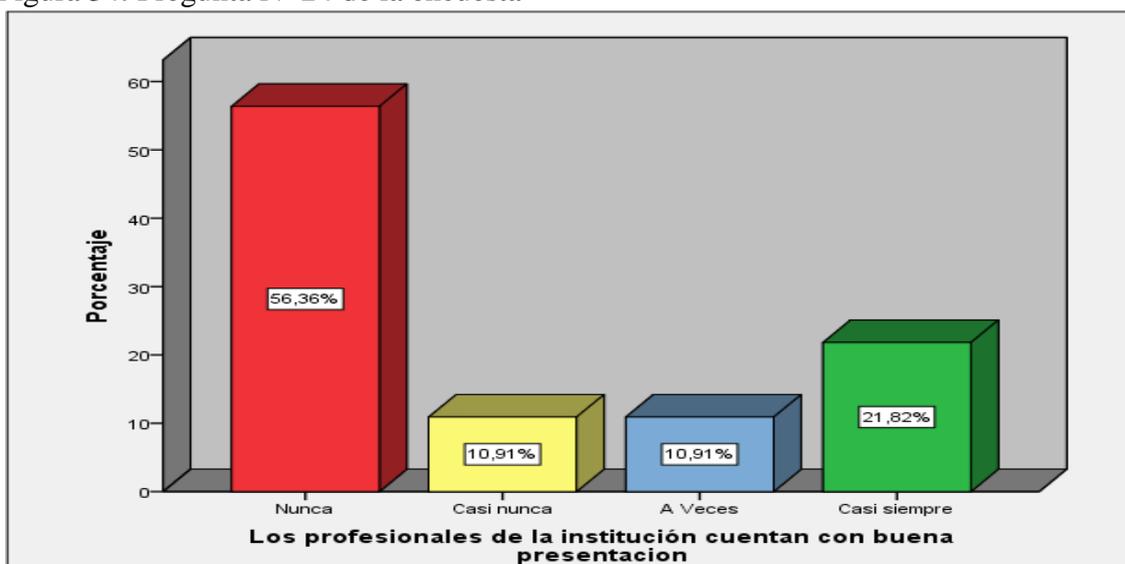
Tabla 38

**Los profesionales de la institución cuentan con buena presentación**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	31	56,4	56,4	56,4
Casi nunca	6	10,9	10,9	67,3
A Veces	6	10,9	10,9	78,2
Casi siempre	12	21,8	21,8	100,0
Total	55	100,0	100,0	

Fuente: Reporte del SPSS V24 para el estudio

Figura 34: Pregunta N° 24 de la encuesta



respecto a la figura se detalla que el 76,36% de los encuestados marcaron “Nunca”, 7,27% “Casi Nunca”, 10,91 “A veces” y por último el 5,45 % marcaron “Casi siempre”

## Anexo 02: Gráficos de Análisis descriptivo de la variable

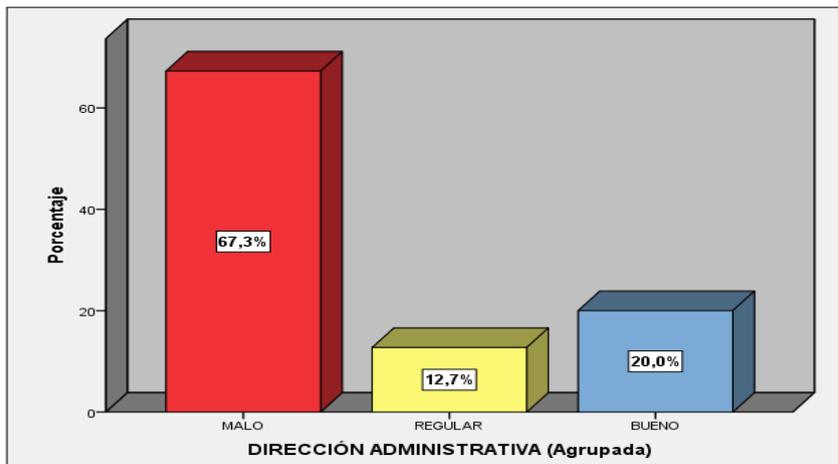


Figura 01. Dirección administrativa  
Diseño propio

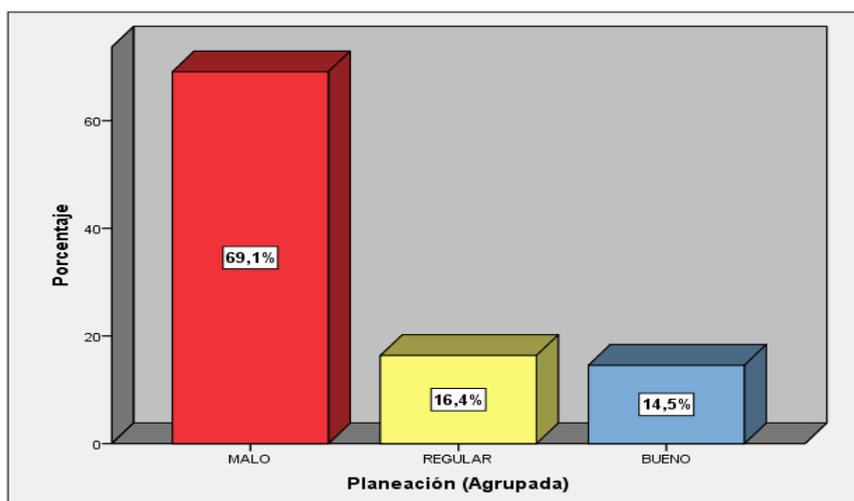


Figura 02. dimensión planeación  
Fuente: diseño propio

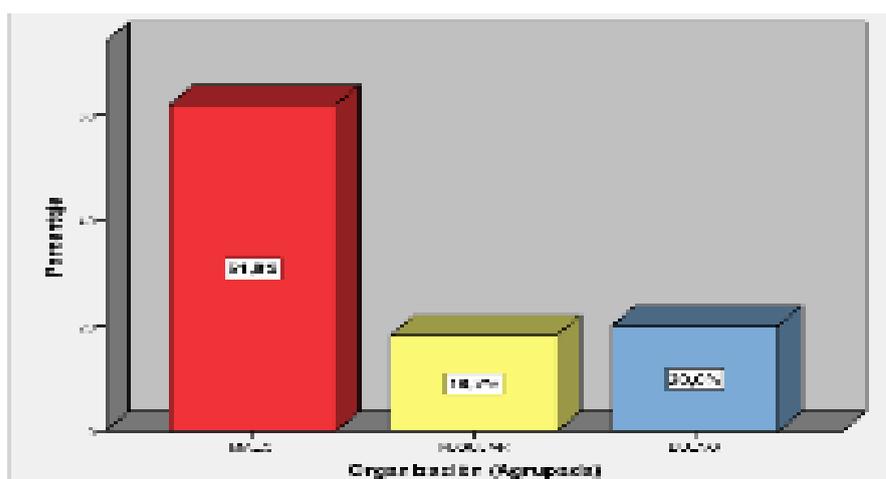


Figura 03. Organización  
diseño propio

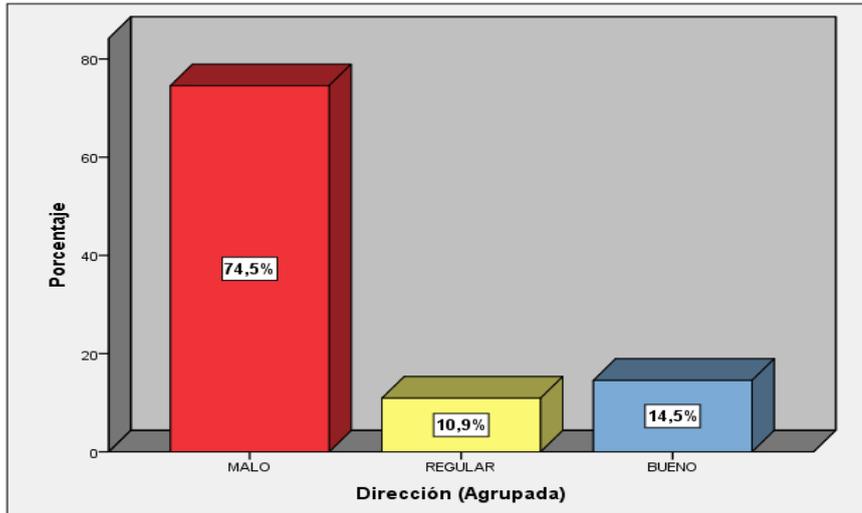


Figura 04. dimensión dirección  
Fuente: diseño propio

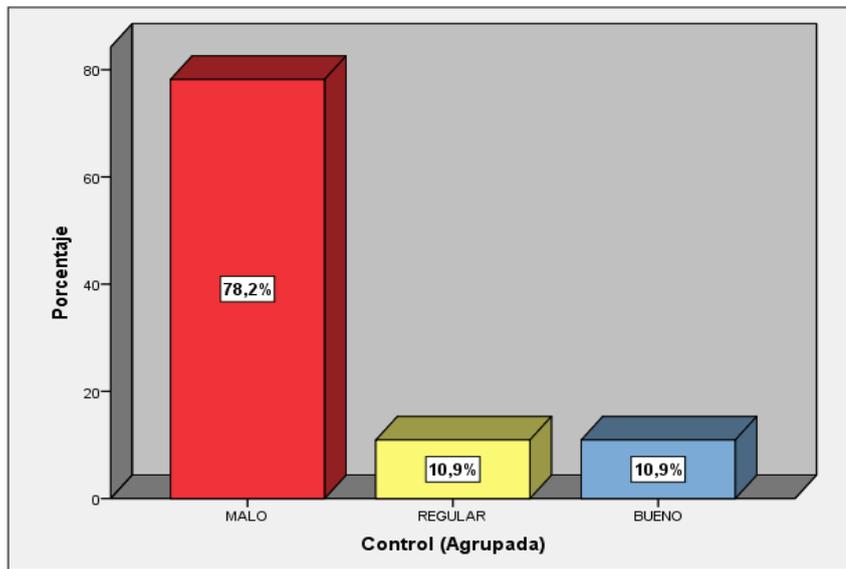


Figura 05. dimensión control  
Fuente: diseño propio

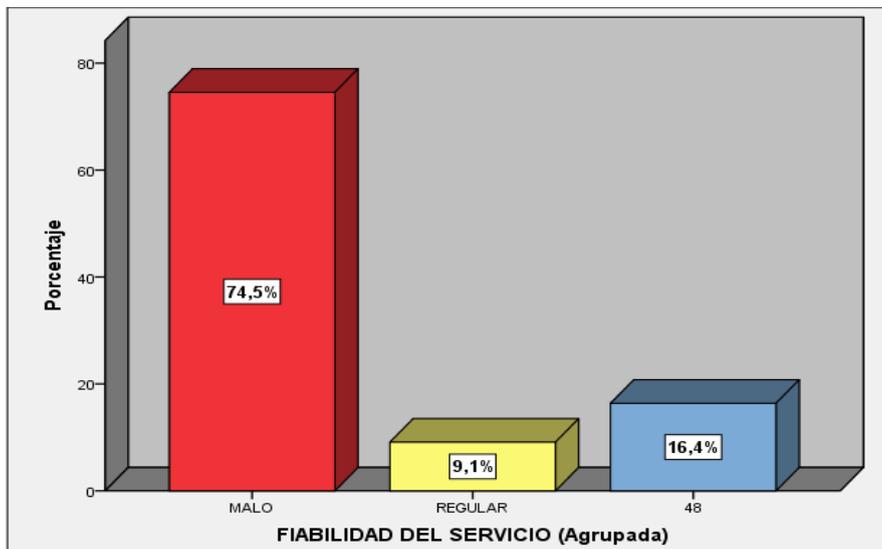


Figura 06. variable  
Fiabilidad  
Fuente: diseño propio

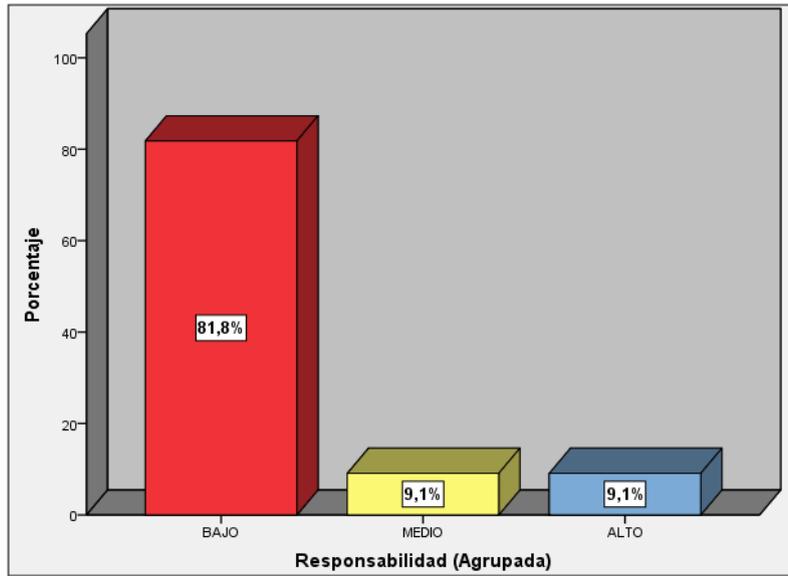


Figura 07. Responsabilidad  
Diseño propio

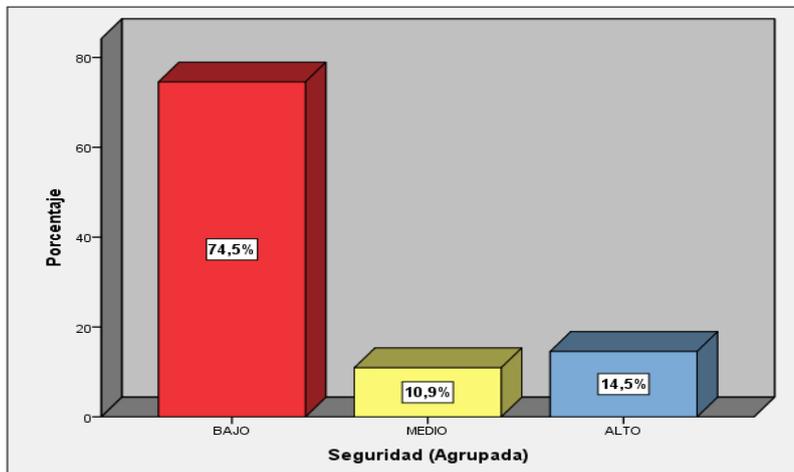


Figura 08. Seguridad  
Diseño propio

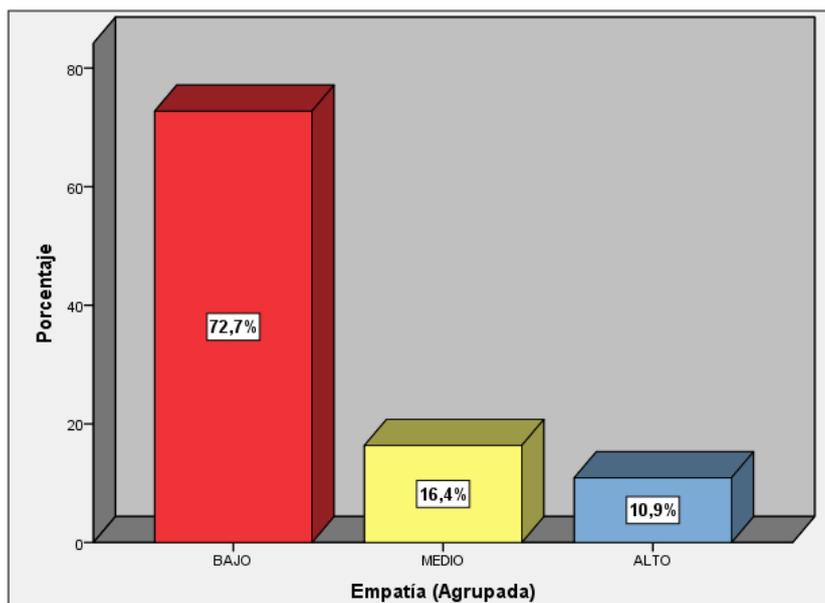


Figura 09. dimensión  
seguridad  
Fuente: diseño propio

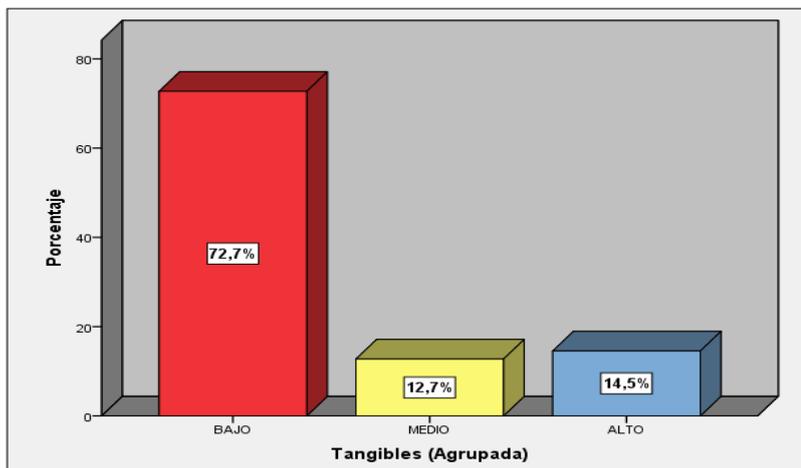


Figura 10. dimensión tangible  
Fuente: diseño propio

### ANEXO 03: LOCALES INVERSIONES Y NEGOCIOS

Tabla N° 39

UBICACIÓN	DIRECCIÓN
LIMA - LIMA - LOS OLIVOS	CAL. ARIES NRO. 845 URB. MERCURIO
LIMA - LIMA - LOS OLIVOS	LOTE. 9 MZA. G LOTE. 9 APV. LA ESTRELLA
LIMA - LIMA - PUENTE PIEDRA	LOTE. 14 MZA. C LOTE. 14 URB. SANTO DOMINGO
LIMA - LIMA - PUENTE PIEDRA	JR. CESAR VALLEJO NRO. 109 CERCADO
LIMA - LIMA - PUENTE PIEDRA	LOTE. 03 MZA. B LOTE. 03 ASOC DE PBOBL.M.BASTIDAS
LIMA - LIMA - PUENTE PIEDRA	LOTE. 04 MZA. W LOTE. 04 URB. LAS FRESAS

Fuente : Inversiones y Negocios Renoir S.A.C.

### ANEXO 04: CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

Tabla N° 40 Grado de relación según coeficiente de correlación

Rango	Relación
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.10 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.20 a 0.39	Correlación positiva baja
0.40a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Fuente: Martínez y Campos (2015)

## ANEXO 05: ANÁLISIS INFERENCIAL

### Prueba de normalidad para la Hipótesis General

H0: Los datos siguen una distribución normal

H1: Los datos no siguen una distribución normal

#### Regla de decisión:

Si Valor  $p > 0.05$ , se acepta la Hipótesis Nula (H0)

Si Valor  $p < 0.05$ , se rechaza la Hipótesis Nula (H0). Y se acepta H1

Tabla 41: Prueba de normalidad de Dirección Administrativa y Fiabilidad del Servicio

	Pruebas de normalidad			Pruebas de normalidad		
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	,306	55	,000	,731	55	,000
FIABILIDAD	,295	55	,000	,707	55	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Datos obtenidos del reporte SPSS

Los datos evaluados muestran un comportamiento no normal ya que el resultado nos da un nivel de significancia de 0.000 para la Dirección Administrativa, el cual es menor a 0.05 en la prueba de Kolmogorov-Smirnov, se le considera porque el tamaño de la muestra es mayor a 50 personas. De la misma forma la Fiabilidad se halló un valor de significancia de 0.000.

Se rechaza la hipótesis nula y se acepta H1 porque las variables Dirección Administrativa y Fiabilidad provienen de una distribución no normal.

### Prueba de Normalidad de la H. Específica 1

H0: Los datos siguen una distribución normal

H1: Los datos no siguen una distribución normal

Tabla xx: Prueba de normalidad de Dirección Administrativa y Responsabilidad

	Pruebas de normalidad			Pruebas de normalidad		
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	,306	55	,000	,731	55	,000
Responsabilidad	,394	55	,000	,641	55	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Datos obtenidos del reporte SPSS

Dirección Administrativa Sig. 0,000 < 0,05 Datos no normales  
 Responsabilidad Sig. 0,000 < 0,05 Datos no normales

Los datos analizados muestran un comportamiento no normal debido a que el resultado nos da un nivel de significancia de 0.000 para la Responsabilidad que es menor a 0.05 en la prueba de Kolmogorov-Smirnov debido a que el tamaño de la muestra es mayor a 50 personas.

**Prueba de Normalidad de la H. Específica 2**

H0: Los datos siguen una distribución normal

H1: Los datos no siguen una distribución normal

Tabla xx: Prueba de normalidad de Dirección Administrativa y Seguridad

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	,306	55	,000	,731	55	,000
Seguridad	,361	55	,000	,683	55	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Datos obtenidos del reporte SPSS

Dirección Administrativa Sig. 0,000 < 0,05 Datos no normales  
 Seguridad Sig. 0,000 < 0,05 Datos no normales

Los datos analizados muestran un comportamiento no normal debido a que el resultado nos da un nivel de significancia de 0.000 para la Seguridad que es menor a 0.05 en la prueba de Kolmogorov-Smirnov debido a que el tamaño de la muestra es mayor a 50 personas.

**Prueba de Normalidad de la H. Específica 3**

H0: Los datos siguen una distribución normal

H1: Los datos no siguen una distribución normal

Tabla xx: Prueba de normalidad de Dirección Administrativa y Empatía

	<b>Pruebas de normalidad</b>					
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	,306	55	,000	,731	55	,000
Empatía	,339	55	,000	,718	55	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Datos obtenidos del reporte SPSS

Dirección Administrativa	Sig. 0,000 < 0,05	Datos no normales
Empatía	Sig. 0,000 < 0,05	Datos no normales

Los datos analizados muestran un comportamiento no normal debido a que el resultado nos da un nivel de significancia de 0.000 para la Empatía que es menor a 0.05 en la prueba de Kolmogorov-Smirnov debido a que el tamaño de la muestra es mayor a 50 personas.

#### **Prueba de Normalidad de la H. Específica 4**

H0: Los datos siguen una distribución normal

H1: Los datos no siguen una distribución normal

Tabla xx: Prueba de normalidad de Dirección Administrativa y Tangibles

	<b>Pruebas de normalidad</b>					
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	,306	55	,000	,731	55	,000
Tangibles	,323	55	,000	,713	55	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Datos obtenidos del reporte SPSS

Los datos analizados muestran un comportamiento no normal debido a que el resultado nos da un nivel de significancia de 0.000 para Tangibles que es menor a 0.05 en la prueba de Kolmogorov-Smirnov debido a que el tamaño de la muestra es mayor a 50 personas.

Anexo 06: MATRIZ DE CONSISTENCIA

<p><b>Problema general:</b> ¿Cómo se relaciona la dirección administrativa con la fiabilidad de servicio educativo en Inversiones y Negocios Renoir SAC, lima 2019?</p> <p><b>Problemas específicos:</b></p> <p>A) ¿Cómo se relaciona la dirección administrativa con la responsabilidad en Inversiones y Negocios Renoir SAC, lima 2019?</p> <p>B) ¿Cómo se relaciona la dirección administrativa con la seguridad en Inversiones y Negocios Renoir SAC, lima 2019?</p> <p>C) ¿Cómo se relaciona la dirección administrativa con empatía en Inversiones y Negocios Renoir SAC, lima 2019?</p> <p>D) ¿Cómo se relaciona la dirección administrativa con los tangibles en Inversiones y Negocios Renoir SAC, lima 2019?</p>	<p><b>Objetivo general</b></p> <p>Demostrar la relación de la dirección administrativa y la fiabilidad de servicio educativo Inversiones y Negocios Renoir SAC, lima 2019</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <p>A) Determinar la relación de la dirección administrativa con la responsabilidad en Inversiones y Negocios Renoir SAC, lima 2019</p> <p>B) Determinar la relación de la dirección administrativa con la seguridad en Inversiones y Negocios Renoir SAC, lima 2019</p> <p>C) Determinar la relación de la gestión administrativa con la empatía en Inversiones y Negocios Renoir SAC, lima 2019</p> <p>D) Determinar la relación de la gestión administrativa con los tangibles en Inversiones y Negocios Renoir SAC, lima 2019</p>	<p><b>Hipótesis General:</b> La dirección administrativa se relaciona con la fiabilidad de servicio educativo en Inversiones y Negocios Renoir SAC, lima 2019</p> <p><b>Hipótesis Específicas:</b></p> <p>H1. La dirección administrativa se relaciona con la responsabilidad en Inversiones y Negocios Renoir SAC, lima 2019</p> <p>H2 La dirección administrativa se relaciona con la seguridad en Inversiones y Negocios Renoir SAC, lima 2019</p> <p>H3 La dirección administrativa se relaciona con empatía en Inversiones y Negocios Renoir SAC, lima 2019</p> <p>La dirección administrativa se relaciona con los tangibles en Inversiones y Negocios Renoir SAC, lima 2019</p> <p><b>1.-Variable 1</b> <b>DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA</b></p> <p>la dirección administrativa está relacionada de forma directa con las gestiones que se deben realizar para llegar a la meta planteada. enfoque administrativo como la armonización de recursos para la obtención de la máxima productividad.</p> <p><b>2.-Variable 2</b> <b>FIABILIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO</b></p> <p>El término calidad posee una diversidad de definiciones, y la palabra fiabilidad comprende de la confianza, el campo de la psicología; la educación y la fiabilidad hace referencia a la ausencia de errores y el proceso de estabilidad emocional educativa. Por ello, el servicio educativo se convierte en el aseguramiento permanente de confianza</p>	<p>VARIABLE 1: dirección pedagógica</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>DIMENSIONES</th> <th>INDICADORES</th> <th>ÍTEMS</th> <th>ESCALA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">I. Planeación</td> <td>Objetivos</td> <td rowspan="3">1 2 3</td> <td rowspan="9">Cuantitativrazón Sampieri, Fernández y Baptista (2010)</td> </tr> <tr> <td>Presupuesto</td> </tr> <tr> <td>Tiempo</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">II. Organización</td> <td>Funciones</td> <td rowspan="3">1 2 3</td> </tr> <tr> <td>Estructura</td> </tr> <tr> <td>Procesos</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">II. Dirección</td> <td>Motivación</td> <td rowspan="3">1 2 3</td> </tr> <tr> <td>Comunicación</td> </tr> <tr> <td>Liderazgo</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">III. Control</td> <td>Estándares</td> <td rowspan="3">1 2 3</td> </tr> <tr> <td>Hallazgo</td> </tr> <tr> <td>Medidas correctivas</td> </tr> </tbody> </table>				DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA	I. Planeación	Objetivos	1 2 3	Cuantitativrazón Sampieri, Fernández y Baptista (2010)	Presupuesto	Tiempo	II. Organización	Funciones	1 2 3	Estructura	Procesos	II. Dirección	Motivación	1 2 3	Comunicación	Liderazgo	III. Control	Estándares	1 2 3	Hallazgo	Medidas correctivas
			DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA																									
I. Planeación	Objetivos	1 2 3	Cuantitativrazón Sampieri, Fernández y Baptista (2010)																												
	Presupuesto																														
	Tiempo																														
II. Organización	Funciones	1 2 3																													
	Estructura																														
	Procesos																														
II. Dirección	Motivación	1 2 3																													
	Comunicación																														
	Liderazgo																														
III. Control	Estándares	1 2 3																													
	Hallazgo																														
	Medidas correctivas																														
<p>VARIABLE 1 fiabilidad del servicio educativo</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>DIMENSIONES</th> <th>INDICADORES</th> <th>ÍTEMS</th> <th>ESCALA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">IV. responsabilidad</td> <td>Políticas</td> <td rowspan="3">1 2 3</td> <td rowspan="12"></td> </tr> <tr> <td>Inclusión</td> </tr> <tr> <td>Resolución de conflictos</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">V. seguridad</td> <td>Integridad</td> <td rowspan="3">1 2 3</td> </tr> <tr> <td>Disponibilidad</td> </tr> <tr> <td>Confidencialidad</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">VI. empatía</td> <td>Atención</td> <td rowspan="3">1 2 3</td> </tr> <tr> <td>personalizada</td> </tr> <tr> <td>Amabilidad</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">VII. tangibles</td> <td>Conocimiento</td> <td rowspan="3">1 2 3</td> </tr> <tr> <td>Equipamiento</td> </tr> <tr> <td>Instalación física</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Apariencia integral de los colaboradores</td> <td>2 3</td> </tr> </tbody> </table>				DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA	IV. responsabilidad	Políticas	1 2 3		Inclusión	Resolución de conflictos	V. seguridad	Integridad	1 2 3	Disponibilidad	Confidencialidad	VI. empatía	Atención	1 2 3	personalizada	Amabilidad	VII. tangibles	Conocimiento	1 2 3	Equipamiento	Instalación física		Apariencia integral de los colaboradores	2 3
DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA																												
IV. responsabilidad	Políticas	1 2 3																													
	Inclusión																														
	Resolución de conflictos																														
V. seguridad	Integridad	1 2 3																													
	Disponibilidad																														
	Confidencialidad																														
VI. empatía	Atención	1 2 3																													
	personalizada																														
	Amabilidad																														
VII. tangibles	Conocimiento	1 2 3																													
	Equipamiento																														
	Instalación física																														
	Apariencia integral de los colaboradores	2 3																													

**Anexo : DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y LA FIABILIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO EN INVERSIONES Y NEGOCIOS RENOIR SAC, LIMA 2019.**

## ANEXO 7: MATRÍZ DEL INSTRUMENTO PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

TÍTULO: DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y LA FIABILIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO EN INVERSIONES Y NEGOCIOS RENOIR SAC, LIMA 2019.

DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA

DIMENSIÓN	INDICADORES	Nº DE ÍTEM S	ÍTEMS/REACTIVOS	CRITERIO DE EVALUACIÓN
PLANEACIÓN	OBJETIVOS	P01	Considera usted que los colaboradores tienen claro los objetivos de la institución.	1=Nunca 2=Casi nunca 3=A Veces 4=Casi siempre 5=Siempre
	PRESUPUESTO	P02	Considera usted que la institución cuenta con un plan estratégico	
	TIEMPO	P03	En la institución La decisión para la programación de actividades es consultada con anticipación.	
ORGANIZACIÓN	FUNCIONES	P04	La institución cuenta con manuales de procedimientos actualizados.	1=Nunca 2=Casi nunca 3=A Veces 4=Casi siempre 5=Siempre
	ESTRUCTURA	P05	Los trabajadores conocen el organigrama institucional	
	PROCESOS	P06	Los trabajadores cumplen con las políticas laborales de la institución.	
DIRECCIÓN	MOTIVACIÓN	P07	La institución realiza actividades de inducción para el desempeño de sus actividades en el trabajo.	1=Nunca 2=Casi nunca 3=A Veces 4=Casi siempre 5=Siempre
	COMUNICACIÓN	P08	Considera usted que existe buena comunicación en la institución	
	LIDERAZGO	P09	Considera usted que la institución brinda un desarrollo integral y promueve el liderazgo integral	
CONTROL	ESTÁNDARES	P10	La institución cuenta con políticas interna para la ejecución de los planes de trabajo	1=Nunca 2=Casi nunca 3=A Veces 4=Casi siempre 5=Siempre
	HALLAZGO	P11	Considera que la institución cuenta con instructivos para control en el área de trabajo	
	MEDIDAS CORRECTIVAS	P12	Considera usted que se efectúa el seguimiento a la ejecución de los planes de trabajo.	

FIABILIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO

DIMENSIÓN	INDICADORES	Nº DE ÍTEM S	ÍTEM S/REACTIVOS	CRITERIO DE EVALUACIÓN
RESPONSABILIDAD	POLÍTICAS	P13	En la institución existen normas y reglamentos para el desarrollo de las actividades	1=Nunca 2=Casi nunca 3=A Veces 4=Casi siempre 5=Siempre
	INCLUSIÓN	P14	La institución fomenta actividades de Integración periódicamente entre sus colaboradores.	
	RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS	P15	el personal está capacitado para brindar oportunamente soluciones a los problemas que se presenten	
SEGURIDAD	INTEGRIDAD	P16	la institución cumple con la condiciones necesarias y básicas de seguridad.	1=Nunca 2=Casi nunca 3=A Veces 4=Casi siempre 5=Siempre
	DISPONIBILIDAD	P17	El personal de la institución responde a cada requerimiento en forma eficiente y oportuna	
	CONFIDENCIALIDAD	P18	la institución gestiona correcta y confidencialmente la información personal de sus colaboradores	
EMPATÍA	ATENCIÓN PERSONALIZADA	P19	La institución ofrece una atención individual efectiva y en los horarios establecidos.	1=Nunca 2=Casi nunca 3=A Veces 4=Casi siempre 5=Siempre
	AMABILIDAD	P20	La capacidad de respuesta del orientador es ágil, confiable y entendible	
	CONOCIMIENTO	P21	Los profesionales de la institución cuentan con capacidad de respuesta en situaciones imprevistas.	
TANGIBLES	EQUIPAMIENTO	P22	Los colaboradores de la institución cuentan con un atractivo material publicitario	1=Nunca 2=Casi nunca 3=A Veces 4=Casi siempre 5=Siempre
	INSTALACIÓN FÍSICA	P23	La estructura y ambientes de la oficina en general son cómodos y de excelente calidad.	
	APARIENCIA INTEGRAL DE LOS COLABORADORES	P24	Los profesionales de la institución cuentan con buena presentación.	





## ANEXO 9: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

TABLA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS								
Título de la investigación: "DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y LA FIABILIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO EN INVERSIONES Y NEGOCIOS RENOIR SAC, LIMA 2019"								
Apellidos y nombres del investigador: Meiy Denissa Requena Oviedo								
Apellidos y nombres del experto: <u>Vosquez Espinoza, Juan Manuel</u>								
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO			
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS	
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	PLANEACIÓN	OBJETIVOS	Considera usted que los colaboradores tienen claro los objetivos de la institución.	1=totalmente en desacuerdo 2= en desacuerdo 3=ni de acuerdo ni en desacuerdo 4=de acuerdo 5=totalmente de acuerdo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
		PRESUPUESTO	Considera usted que la institución cuenta con un plan estratégico.		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
		TIEMPO	En la institución la decisión para la programación de actividades es consultada con anticipación.		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
	ORGANIZACIÓN	FUNCIONES	La institución cuenta con manual de organización y funciones actualizados.		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
		ESTRUCTURA	Los trabajadores conocen el organigrama institucional.		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
		PROCESOS	Los trabajadores cumplen con las políticas laborales de la institución.		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
	DIRECCIÓN	MOTIVACIÓN	La institución realiza actividades de inducción para el desempeño de sus actividades en el trabajo.		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
		COMUNICACIÓN	Considera usted que existe buena comunicación en la institución.		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
		LIDERAZGO	Considera usted que la institución brinda un desarrollo integral y promueve el liderazgo integral.		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
	CONTROL	ESTÁNDARES	La institución cuenta con políticas interna para la ejecución de los planes de trabajo.		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
		HALLAZGO	Considera que la institución cuenta con instructivos para control en el área de trabajo.		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
		MEDIDAS CORRECTIVAS	Considera usted que se efectúa el seguimiento a la ejecución de los planes de trabajo.		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		

FIABILIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	RESPONSABILIDAD	POLÍTICAS	En la institución existen normas y reglamentos para el desarrollo de las actividades	1=totalmente en desacuerdo 2= en desacuerdo 3=ni de acuerdo ni en desacuerdo 4=de acuerdo 5=totalmente de acuerdo	✓		
		INCLUSIÓN	La institución fomenta actividades de integración periódicamente entre sus colaboradores		✓		
		RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS	El personal está capacitado para brindar oportunamente soluciones a los problemas que se presentan		✓		
	SEGURIDAD	INTEGRIDAD	La institución cumple con las condiciones necesarias y básicas de seguridad		✓		
		DISPONIBILIDAD	El personal de la institución responde a cada requerimiento en forma eficiente y oportuna		✓		
		CONFIDENCIALIDAD	La institución gestiona correcta y confidencialmente la información personal de sus colaboradores		✓		
	EMPATÍA	ATENCIÓN PERSONALIZADA	La institución ofrece una atención individual efectiva y en los horarios establecidos		✓		
		AMABILIDAD	La capacidad de respuesta del orientador es ágil, confiable y entendible		✓		
		CONOCIMIENTO	Los profesionales de la institución cuentan con capacidad de respuesta en situaciones imprevistas		✓		
	TANGIBLES	EQUIPAMIENTO	Los colaboradores de la institución cuentan con un atractivo material publicitario		✓		
		INSTALACIÓN FÍSICA	La estructura y ambientes de la oficina en general son cómodos y de excelente calidad		✓		
		APARIENCIA INTEGRAL DE LOS COLABORADORES	Los profesionales de la institución cuentan con buena imagen personal		✓		
Firma del experto:		Fecha 06/06/2019					
							

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo se proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

TABLA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

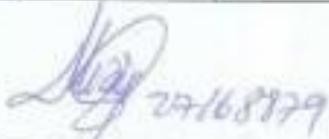
Título de la Investigación: "DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y LA FIABILIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO EN INVERSIONES Y NEGOCIOS RENQUIR SAC, LIMA 2019"							
Apellidos y nombres del investigador: Mely Daniela Requena Oviedo							
Apellidos y nombres del experto: <i>Dr. CORDEVAL SANCHEZ ABRAHAM</i>							
ASPECTO POR EVALUAR							
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM (PREGUNTA)	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	PLANEACION	OBJETIVOS	Considera usted que los colaboradores tienen claro los objetivos de la institución.	1=totalmente en desacuerdo 2= en desacuerdo 3=ni de acuerdo ni en desacuerdo 4=de acuerdo 5=totalmente de acuerdo	<input checked="" type="checkbox"/>		
		PRESUPUESTO	Considera usted que la institución cuenta con un plan estratégico.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		TIEMPO	En la institución la decisión para la programación de actividades es consultada con anticipación.		<input checked="" type="checkbox"/>		
	ORGANIZACION	FUNCIONES	La institución cuenta con manual de organización y funciones actualizados.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		ESTRUCTURA	Los trabajadores conocen el organigrama institucional.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		PROCESOS	Los trabajadores cumplen con las políticas laborales de la institución.		<input checked="" type="checkbox"/>		
	DIRECCION	MOTIVACION	La institución realiza actividades de inducción para el desempeño de sus actividades en el trabajo.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		COMUNICACION	Considera usted que existe buena comunicación en la institución.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		LIDERAZGO	Considera usted que la institución brinda un desarrollo integral y promueve el liderazgo integral.		<input checked="" type="checkbox"/>		
	CONTROL	ESTANDARES	La institución cuenta con políticas interna para la ejecución de los planes de trabajo.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		HALLAZGO	Considera que la institución cuenta con instructivos para control en el área de trabajo.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		MEDIDAS CORRECTIVAS	Considera usted que se efectúa el seguimiento a la ejecución de los planes de trabajo.		<input checked="" type="checkbox"/>		

FIABILIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	RESPONSABILIDAD	POLITICAS	En la institución existen normas y reglamentos para el desarrollo de las actividades	1=totalmente en desacuerdo 2= en desacuerdo 3=ni de acuerdo ni en desacuerdo 4=de acuerdo 5=totalmente de acuerdo	✓		
		INCLUSIÓN	La institución fomenta actividades de integración periódicamente entre sus colaboradores		✓		
		RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS	El personal está capacitado para brindar oportunamente soluciones a los problemas que se presenten		✓		
	SEGURIDAD	INTEGRIDAD	La institución cumple con la condiciones necesarias y básicas de seguridad.		/		
		DISPONIBILIDAD	El personal de la institución responde a cada requerimiento en forma eficiente y oportuna		/		
		CONFIDENCIALIDAD	La institución gestiona correcta y confidencialmente la información personal de sus colaboradores		/		
	EMPATÍA	ATENCIÓN PERSONALIZADA	La institución ofrece una atención individual efectiva y en los horarios establecidos		/		
		AMABILIDAD	La capacidad de respuesta del orientador es ágil, confiable y entendible		/		
		CONOCIMIENTO	Los profesionales de la institución cuentan con capacidad de respuesta en situaciones imprevistas.		/		
	TANGIBLES	EQUIPAMIENTO	Los colaboradores de la institución cuentan con un atractivo material publicitario		/		
		INSTALACION FISICA	La estructura y ambientes de la oficina en general son cómodos y de excelente calidad.		/		
		APARIENCIA INTEGRAL DE LOS COLABORADORES	Los profesionales de la institución cuentan con buena imagen personal		/		
Firma del experto:		Fecha 10/04/19					
							

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo se proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

TABLA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la Investigación: "DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y LA FIABILIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO EN INVERSIONES Y NEGOCIOS RENOR SAC, LIMA 2019"							
Apellidos y nombres del investigador: Maly Danieles requeza Oviedo							
Apellidos y nombres del experto: <u>Dr. RUISEP CORREA DAVID FERNANDO</u>							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM.PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	PLANEACION	OBJETIVOS	Considera usted que los colaboradores tienen claro los objetivos de la institución.	1=totalmente en desacuerdo 2= en desacuerdo 3=ni de acuerdo ni en desacuerdo 4=de acuerdo 5=totalmente de acuerdo	<input checked="" type="checkbox"/>		
		PRESUPUESTO	Considera usted que la institución cuenta con un plan estratégico.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		TIEMPO	En la institución la decisión para la programación de actividades es consultada con anticipación.		<input checked="" type="checkbox"/>		
	ORGANIZACION	FUNCIONES	La institución cuenta con manual de organización y funciones actualizados.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		ESTRUCTURA	Los trabajadores conocen el organigrama institucional.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		PROCESOS	Los trabajadores cumplen con las políticas laborales de la institución.		<input checked="" type="checkbox"/>		
	DIRECCION	MOTIVACION	La institución realiza actividades de inducción para el desempeño de sus actividades en el trabajo.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		COMUNICACION	Considera usted que exista buena comunicación en la institución		<input checked="" type="checkbox"/>		
		LIDERAZGO	Considera usted que la institución brinda un desarrollo integral y promueve el liderazgo integral.		<input checked="" type="checkbox"/>		
	CONTROL	ESTANDARES	La institución cuenta con políticas interna para la ejecución de los planes de trabajo.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		HALLAZGO	Considera que la institución cuenta con instructivos para control en el área de trabajo.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		MEDIDAS CORRECTIVAS	Considera usted que se efectúa el seguimiento a la ejecución de los planes de trabajo.		<input checked="" type="checkbox"/>		

FIABILIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	RESPONSABILIDAD	POLITICAS	En la institución existen normas y reglamentos para el desarrollo de las actividades	1=totalmente en desacuerdo 2=en desacuerdo 3=ni de acuerdo ni en desacuerdo 4=de acuerdo 5=totalmente de acuerdo	<input checked="" type="checkbox"/>	
		INCLUSION	La institución fomenta actividades de integración periódicamente entre sus colaboradores.		<input checked="" type="checkbox"/>	
		RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS	El personal está capacitado para brindar oportunamente soluciones a los problemas que se presenten		<input checked="" type="checkbox"/>	
	SEGURIDAD	INTEGRIDAD	La institución cumple con las condiciones necesarias y básicas de seguridad		<input checked="" type="checkbox"/>	
		DISPONIBILIDAD	El personal de la institución responde a cada requerimiento en forma eficiente y oportuna		<input checked="" type="checkbox"/>	
		CONFIDENCIALIDAD	La institución gestiona correcta y confidencialmente la información personal de sus colaboradores.		<input checked="" type="checkbox"/>	
	EMPATÍA	ATENCIÓN PERSONALIZADA	La institución ofrece una atención individual efectiva y en los horarios establecidos.		<input checked="" type="checkbox"/>	
		AMABILIDAD	La capacidad de respuesta del orientador es ágil, confiable y entendible		<input checked="" type="checkbox"/>	
		CONDICIONADO	Los profesionales de la institución cuentan con capacidad de respuesta en situaciones imprevistas.		<input checked="" type="checkbox"/>	
	TANGIBLES	EQUIPAMIENTO	Los colaboradores de la institución cuentan con un atractivo material publicitario		<input checked="" type="checkbox"/>	
		INSTALACION FISICA	La estructura y ambientes de la oficina en general son cómodos y de excelente calidad.		<input checked="" type="checkbox"/>	
		APARIENCIA INTEGRAL DE LOS COLABORADORES	Los profesionales de la institución cuentan con buena imagen personal.		<input checked="" type="checkbox"/>	
Firma del experto:		Fecha: 10/08/12/19				
						

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo se proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

TABLA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: "DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y LA FIABILIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO EN INVERSIONES Y NEGOCIOS RENCIR SAC, LIMA 2019"								
Apellidos y nombres del investigador: Mely Denisse Requena Delgado								
Apellidos y nombres del experto: Dr. Ana Arce Rosal Cesar								
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO			
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS	
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	PLANEACION	OBJETIVOS	Considera usted que los colaboradores tienen claro los objetivos de la institución.	1=totalmente en desacuerdo 2= en desacuerdo 3=ni de acuerdo ni en desacuerdo 4=de acuerdo 5=totalmente de acuerdo	<input checked="" type="checkbox"/>			
		PRESUPUESTO	Considera usted que la institución cuenta con un plan estratégico.		<input checked="" type="checkbox"/>			
		TIEMPO	En la institución la decisión para la programación de actividades es consultada con anticipación.		<input checked="" type="checkbox"/>			
	ORGANIZACION	FUNCIONES	La institución cuenta con manual de organización y funciones actualizados.		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
		ESTRUCTURA	Los trabajadores conocen el organigrama institucional.		<input checked="" type="checkbox"/>			
		PROCESOS	Los trabajadores cumplen con las políticas laborales de la institución.		<input checked="" type="checkbox"/>			
	DIRECCION	MOTIVACION	La institución realiza actividades de inducción para el desempeño de sus actividades en el trabajo.		<input checked="" type="checkbox"/>			
		COMUNICACION	Considera usted que exista buena comunicación en la institución.		<input checked="" type="checkbox"/>			
		LIDERAZGO	Considera usted que la institución brinda un desarrollo integral y promueve el liderazgo integral.		<input checked="" type="checkbox"/>			
	CONTROL	ESTANDARES	La institución cuenta con políticas interna para la ejecución de los planes de trabajo.		<input checked="" type="checkbox"/>			
		HALLAZGO	Considera que la institución cuenta con instructivos para control en el área de trabajo.		<input checked="" type="checkbox"/>			
		MEDIDAS CORRECTIVAS	Considera usted que se efectúa el seguimiento a la ejecución de los planes de trabajo.		<input checked="" type="checkbox"/>			

FIABILIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO	RESPONSABILIDAD	POLÍTICAS	En la institución existen normas y reglamentos para el desarrollo de las actividades	1=totalmente en desacuerdo 2= en desacuerdo 3=ni de acuerdo ni en desacuerdo 4=de acuerdo 5=totalmente de acuerdo	<input checked="" type="checkbox"/>		
		INCLUSIÓN	La institución fomenta actividades de integración periódicamente entre sus colaboradores.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS	El personal está capacitado para brindar oportunamente soluciones a los problemas que se presentan.		<input checked="" type="checkbox"/>		
	SEGURIDAD	INTEGRIDAD	La institución cumple con la condiciones necesarias y básicas de seguridad.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		DISPONIBILIDAD	El personal de la institución responde a cada requerimiento en forma eficiente y oportuna		<input checked="" type="checkbox"/>		
		CONFIDENCIALIDAD	La institución gestiona correcta y confidencialmente la información personal de sus colaboradores.		<input checked="" type="checkbox"/>		
	EMPATÍA	ATENCIÓN PERSONALIZADA	La institución ofrece una atención individual efectiva y en los horarios establecidos		<input checked="" type="checkbox"/>		
		AMABILIDAD	La capacidad de respuesta del orientador es ágil, confiable y entendible		<input checked="" type="checkbox"/>		
		CONOCIMIENTO	Los profesionales de la institución cuentan con capacidad de respuesta en situaciones imprevistas.		<input checked="" type="checkbox"/>		
	TANGIBLES	EQUIPAMIENTO	Los colaboradores de la institución cuentan con un atractivo material publicitario		<input checked="" type="checkbox"/>		
		INSTALACIÓN FÍSICA	La estructura y ambientes de la oficina en general son cómodos y de excelente calidad.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		APARENCIA INTEGRAL DE LOS COLABORADORES	Los profesionales de la institución cuentan con buena imagen personal.				
Firma del experto:							
		Fecha <u>06/06/2015</u>					

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

# ANEXO 10: VALIDACIÓN DEL TURNITIN

idio
MELY DENISSE REQUENA OVIEDO Dirección administrativa y la fiabilidad del servicio educativo en Inversiones y Negocios RENOIR S.A.C., Lima 2019
?



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Dirección administrativa y la fiabilidad del servicio educativo en Inversiones y Negocios  
RENOIR S.A.C., Lima 2019

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTORA:  
Requena Oviedo Mely Denisse  
Código: ORCID: 0000-0002-2915-5765

ASESOR:  
Dr. Vasquez Espinoza Juan Manuel  
Código: ORCID: 0000-0002-1678-1361

LINEA DE INVESTIGACIÓN:

All Sources

Match 1 of 234

- 20%
Submitted to Universid...  
Student Papers - 152 papers
- 11%
repositorio.ucv.edu.pe  
Internet Source - 67 url
- 5%
Submitted to Universid...  
Student Papers - 17 papers
- 4%
Submitted to Universid...  
Student Papers - 6 papers
- 4%
Submitted to Universid...  
Student Papers - 6 papers
- 4%
Submitted to Universid...  
Student Papers - 6 papers
- 2%
Submitted to Universid...  
Student Papers - 4 papers
- 2%
repositorio.uta.edu.ec  
Internet Source - 4 url
- 2%
pirhua.udep.edu.pe  
Internet Source
- 2%
Submitted to Universid...  
Student Papers - 5 papers
- 2%
issuu.com  
Internet Source - 3 url
- 2%
Submitted to Universid...  
Student Papers - 2 papers
- 1%
Submitted to Pontificia...  
Student Papers - 9 papers
- 1%
documents.mx  
Internet Source - 3 url



DR. VASQUEZ ESPINOZA JUAN MANUEL  
CORLAO REGUP 1988

# ANEXO 11: CONTROL DE ASESORÍA

 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>CONTROL DE ASESORÍAS</b>	Código : F01-PP-PR-02.02
		Versión : 09
		Fecha : 20-06-2019
		Página : 1 de 1

## 1. DATOS GENERALES

<b>Filial / sede:</b>	<b>LIMA NORTE</b>	<b>Período académico:</b>	<b>2019-II</b>
<b>Programa académico:</b>	<b>ADMINISTRACIÓN</b>	<b>Ciclo:</b>	<b>X</b>
<b>Docente:</b>	<b>DR. JUAN MANUEL VASQUEZ ESPINOZA</b>	<b>E-mail:</b>	<b>jmvasqueze@ucvvirtual.edu.pe</b>

N°	Autor	Fecha	Hora	Breve descripción de la asesoría
1	REQUENA OVIEDO MELY DENISSE	05/09/2019	6: 20 p.m. a 10:30p.m.	ANALIZA LOS LINEAMIENTOS Y PROCEDIMIENTOS QUE FUNDAMENTAN LA ELABORACIÓN DEL DPI
2	REQUENA OVIEDO MELY DENISSE	12/09/2019	6: 20 p.m. a 10:30 p.m	APLICA LAS PROPIEDADES MÉTRICAS DE VALIDEZ, CONFIABILIDAD
3	REQUENA OVIEDO MELY DENISSE	19/09/2019	6: 20 p.m. a 10:30 p.m	APLICA EL PROCEDIMIENTO PLANIFICADO DE RECOJO DE DATOS PARA LA EJECUCIÓN DE SU TESIS
4	REQUENA OVIEDO MELY DENISSE	26/09/2019	6: 20 p.m. a 10:30 p.m	APLICA EL PROCEDIMIENTO PLANIFICADO DE RECOJO DE DATOS PARA LA EJECUCIÓN DE SU TESIS
5	REQUENA OVIEDO MELY DENISSE	03/09/2019	6: 20 p.m. a 10:30 p.m	PLICA EL PROCEDIMIENTO PLANIFICADO DE RECOJO DE DATOS PARA LA EJECUCIÓN DE SU TESIS
6	REQUENA OVIEDO MELY DENISSE	10/10/2019	6: 20 p.m. a 10:30 p.m	APLICA EL PROCESAMIENTO Y TRATAMIENTO ESTADÍSTICO DE SUS DATOS
7	REQUENA OVIEDO MELY DENISSE	17/10/2019	6: 20 p.m. a 10:30 p.m	1ª JORNADA DE SUSTENTACION
8	REQUENA OVIEDO MELY DENISSE	24/10/2019	6: 20 p.m. a 10:30 p.m	ORGANIZA LOS RESULTADOS Y LOS DESCRIBE
9	REQUENA OVIEDO MELY DENISSE	31/11/2019	6: 20 p.m. a 10:30 p.m	ANALIZA LOS RESULTADOS Y LOS DISCUTE CON LOS ANTECEDENTES DE SU INVESTIGACIÓN
10	REQUENA OVIEDO MELY DENISSE	07/11/2019	6: 20 p.m. a 10:30 p.m	ELABORA LAS CONCLUSIONES, RECOMENDACIONES
11	REQUENA OVIEDO MELY DENISSE	14/11/2019	6: 20 p.m. a 10:30 p.m	REVISIÓN DEL INFORME DE TESIS
12	REQUENA OVIEDO MELY DENISSE	21/11/2019	6: 20 p.m. a 10:30 p.m	REVISIÓN DEL INFORME DE TESIS
13	REQUENA OVIEDO MELY DENISSE	28/11/2019	6: 20 p.m. a 10:30 p.m	REVISIÓN DEL INFORME DE TESIS

  
 Firma del Docente

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------

## ANEXO 12: REGISTRO DE MONITOREO



### REGISTRO DE MONITOREO

Código : F02-PP-PR-02.02  
 Versión : 10  
 Fecha : 25-02-2019  
 Página : 1 de 1

Facultad : CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Escuela Profesional: ADMINISTRACIÓN  
 Semestre académico : 2019-II Experiencia Curricular: ASESOR ESPECIALISTA Y METODOLOGO  
 Ciclo académico : X CICLO Docente: Dr. Juan Manuel Vásquez Espinoza

- I. Unidad académica: ELABORACIÓN DEL INFORME DE TESIS Contenido programado: DIAGNOSTICO INDIVIDUAL DEL PROYECTO DE TESIS
- II. Contenido trabajado: Adecuaciones par la aprobación de contenidos requeridos para proseguir con el informe de tesis
- III. Evaluación: Rubrica de DPI
- IV. Observaciones e incidencias

Trabajar los contenidos de los proyectos adecuando al requerimiento necesario para desarrollar los proyectos de investigaciones.  
 Expedito para sustentar su Tesis.

Nombre del evaluador: \_\_\_\_\_ Firma del evaluador: \_\_\_\_\_

Fecha: 28/11/2019 Firma del docente: \_\_\_\_\_

Dr. VÁSQUEZ ESPINOZA JUAN MANUEL  
 CORLAD REGUC 23623

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------

NOTA: Cualquier documento impreso diferente del original, y cualquier archivo electrónico que se encuentren fuera de la Intranet UCV serán considerados como COPIA NO CONTROLADA.