



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Gestión administrativa y calidad de servicio de los trabajadores de
oficina de la empresa Wurth Perú S.A.C., Ate, 2018**

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

AUTORA:

Ormachea País, Milagros

ASESOR:

Mg. Víctor Fabián Romero Escalante

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión de Organizaciones

Lima – Perú

2018



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

DICTAMEN DE SUSTENTACIÓN DE TESIS N° 131(D)- 2018 II-UCV Lima Ate /PFA/EP-ADM

El presidente y los miembros del Jurado Evaluador designado con RESOLUCIÓN DIRECTORAL N°155-2018 II -UCV Lima Ate/FPA/EP-ADM de la Escuela Profesional de Administración acuerdan:

PRIMERO. -

Aprobar pase a publicación	()
Aprobar por unanimidad	(X)
Aprobar por mayoría	()
Desaprobar	()

La tesis presentada por el (la) estudiante ORMACHEA PAIS, MILAGROS, denominado:

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO DE LOS TRABAJADORES DE OFICINA DE LA EMPRESA WURTH PERÚ S.A.C., ATE, 2018

SEGUNDO. - Al culminar la sustentación, el (la) estudiante **ORMACHEA PAIS, MILAGROS**, obtuvo el siguiente calificativo:

NUMERO	LETRAS	CONDICIÓN
16	DIECISEIS	APROBADO POR UNANIMIDAD

Presidente (a): DR. TEJADA ESTRADA, ROBERTO

.....
Firma

Secretario: MGTR. PÉREZ HUAMÁN, JULIO ROBERTO

.....
Firma

Vocal: MGTR. ROMERO ESCALANTE, VICTOR

.....
Firma



MGTR. González Figueroa, Iris Katherine
Coordinadora de Escuela
UCV – Lima Ate

C.c: Archivo
Escuela Profesional, Interesados, Archivo



Somos la universidad de los
que quieren salir adelante.



ucv.edu.pe

DEDICATORIA

A mi hijo Fabián por comprender mi ausencia en mis horas de preparación, a Hugo por su incondicional apoyo en todo momento y a mi familia por estar presente en cada momento de mi vida ellos son la fuerza incondicional para la búsqueda de mi desarrollo profesional.

AGRADECIMIENTOS

A Dios por proveerme salud y mantenerme en vida, a la universidad, a mis maestros, a mi asesor Mg. Fabián Romero por su gran aporte en mi proyecto, a mis amigos que durante este tiempo formaron parte de mi vida compartiendo conocimientos, anécdotas, experiencias y a todas aquellas personas que me apoyaron e impulsaron a lograr éste objetivo.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD


Yo, Milagros Ormachea Pais, estudiante de la carrera de Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad de César Vallejo de Lima, identificada con DNI N° 44834721, con la tesis titulada “Gestión Administrativa y Calidad de Servicio de los trabajadores de oficina en la empresa Wurth Perú S.A.C. Ate, 2018, a efecto de cumplir con las disposiciones consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales. Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica.”

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

“En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponde ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de documentos como de la información aportada en ésta investigación, por lo que me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad Cesar Vallejo”.

“Así mismo, autorizo a la Universidad Cesar Vallejo publicar la presente investigación si lo cree conveniente”.

Lima, 05 de Diciembre del 2018



Milagros Ormachea Pais
DNI: 44834721

PRESENTACIÓN

Señores componentes del jurado:

Siguiendo la normativa de grados y títulos de la Universidad Cesar Vallejo ostento ante ustedes mi proyecto de tesis nombrada “Gestión administrativa y calidad de servicio de los trabajadores de oficina de la empresa Wurth Perú S.A.C., Ate, 2018” la que os presento y dispongo para su atención, esperando cumpla con las condiciones para su aprobación y lograr adquirir el título profesional de Licenciada en Administración.

El actual estudio contiene seis divisiones que son:

CAPITULO I : Introducción

CAPITULO II : Marco Metodológico

CAPITULO III : Resultados

CAPITULO IV : Discusión

CAPITULO V : Conclusión

CAPITULO VI : Recomendaciones

CAPITULO VII : Referencias bibliográficas y anexos

Esta investigación es el primer paso de gran importancia en mi formación profesional, por lo que pongo al criterio de ustedes y así poder llegar a la sustentación y posterior aprobación.

Atentamente,

La Autora.

ÍNDICE

ÍNDICE DE TABLAS	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	2
1.1 Realidad Problemática.....	2
1.2 Trabajos previos	9
1.2.1 Antecedentes nacionales	9
1.2.2 Antecedentes internacionales	10
1.3 Teorías relacionadas al tema.....	12
1.3.1 La gestión administrativa.....	12
1.3.2 Calidad de Servicio	15
1.4 Formulación del problema	17
1.4.1 Formulación del problema.....	18
1.5 Justificación del estudio.....	18
1.5.1 Justificación teórica.....	18
1.5.2 Justificación práctica.....	18
1.5.3 Justificación metodológica.....	19
1.5.4 Justificación social.....	19
1.6 Hipótesis.....	19
1.6.1 Hipótesis general	19
1.6.2 Hipótesis específica	19
1.7 Objetivos	20
1.7.1 Objetivos General	20
1.7.2 Objetivos específicos	20
II. MÉTODO.....	21
2.1 Diseño de investigación.....	23
2.2 Operacionalización de variables	24
2.3 Población y Muestra.....	26
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	26
2.5 Métodos de análisis de datos	30
2.6 Aspectos éticos	30
III. RESULTADOS.....	31
3.1 Análisis Descriptivo.....	32
3.2 Prueba normalidad.....	42

3.3 Prueba de Hipótesis	43
IV. DISCUSIÓN	50
V. CONCLUSIONES	55
VI. RECOMENDACIONES	57
VII. REFERENCIAS Y ANEXOS.....	60
Referencias	61

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.-Operacionalización de la variable: Gestión Administrativa.....	24
Tabla 2.- Operacionalización de la variable Calidad de Servicio.....	25
Tabla 3.- Escala de Likert.....	27
Tabla 4.- Juicio de Expertos	28
Tabla 5.- Niveles de confiabilidad.....	28
Tabla 6.- Confiabilidad de la variable: Gestión Administrativa.....	29
Tabla 7.- Confiabilidad de la Variable: Calidad de Servicio.....	29
Tabla 8.- Distribución de la frecuencia de la Variable Gestión Administrativa.....	32
Tabla 9.-Distribución de la frecuencia de la Variable Calidad de Servicio	33
Tabla 10.- Distribución de frecuencia para Gestión Administrativa y Calidad de servicio.	34
Tabla 11.-Distribución de frecuencia de la dimensión Planeación.	35
Tabla 12 .-Distribución de frecuencia para Planeación y calidad de servicio.	36
Tabla 13.- Distribución de frecuencia de la dimensión Organización.	37
Tabla 14.- Distribución de frecuencia para organización y calidad de servicio.....	38
Tabla 15.- Distribución de frecuencia de la dimensión dirección.	38
Tabla 16.- Distribución de frecuencia para la dirección y calidad de servicio.....	40
Tabla 17.- Distribución de frecuencia para la dimensión control.....	40
Tabla 18. Distribución de frecuencia para el control y calidad de servicio.....	42
Tabla 19.-Prueba de normalidad.....	43
Tabla 20.- Escala de coeficiente de correlación de Spearman.	44
Tabla 21.- Correlación entre las variables: Gestión administrativas y Calidad de servicio	45
Tabla 22.- Correlación entre Planeación y calidad de servicio.	46
Tabla 23.- Correlación entre las variables Organización y Calidad de servicio.....	47
Tabla 24.- Correlación entre las variables Dirección y Calidad de servicio	48
Tabla 25.- Correlación entre las variables control y calidad de servicio.....	49

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Diagrama de flujo cuando se genera y atiende un pedido en la compañía Wurth Perú S.A.C.	5
Figura 2. Organigrama de colaboradores de oficina de la compañía Wurth Perú S.A.C.	6
Figura 3. Organigrama de trabajadores de ventas de Wurth Perú S.A.C.	7
Figura 4. Esquema de diseño correlacional	23
Figura 5: Distribución del porcentaje para la variable gestión administrativa.	32
Figura 6: Distribución del porcentaje para la variable Calidad de Servicio.	33
Figura 7. Distribución del porcentaje para la dimensión Planeación	35
Figura 8. Distribución del porcentaje para la dimensión organización	37
Figura 9. Distribución del porcentaje para la dimensión dirección.	39
Figura 10. Distribución del porcentaje para la dimensión dirección.	41

RESUMEN

Para la presente investigación generada a la entidad Wurth Perú S.A.C. empresa dedicada a la comercialización y suministro de materiales de montaje y fijación.

El sentido principal fue determinar la relación entre ambas variables en el cual diseño una investigación negativamente experimental de corte transversal, nivel descriptivo correlacional y de tipo aplicado, apoyado en las teorías de Bernal, A. y Hoffman, D. La población y muestra estuvo ajustada a 30 trabajadores de oficina de la empresa (tamaño mínimo en muestras), para la recaudación de la información fueron elaborados y aplicados cuestionarios de preguntas de tipo Likert: nunca (1), casi nunca (2), a veces (3), casi siempre (4) y siempre (5). Las que estaban conformadas por 25 preguntas, las que fueron validadas a través del juicio de especialistas en la Universidad Cesar Vallejo.

Se tuvo el resultado de confiabilidad de 0.911 en la variable 1 y 0.907 para la variable 2, así mismo se obtuvo una relación positiva moderada de 46.7% en la tabla cruzada entre las dos variables, La prueba estadística del coeficiente de correlación Rho de Spearman tuvo el resultado de 0.721 en el que obtuvo un nivel de significancia de 0,000 entre las dos variables en consecuencia se refuta la hipótesis nula y accede a la hipótesis alternativa alegando así que existe relación entre cada una de las variables, del mismo modo se encontró correlación efectiva y un nivel de significancia $p < 0.05$ entre cada una de sus dimensiones planeación, organización, dirección y control con la 2da. Variable rechazando así la hipótesis nula y aceptando la hipótesis específica para cada una de las dimensiones de cada variable.

Palabras Clave: Gestión administrativa, calidad de servicio y procesos.

ABSTRACT

The present investigation titled administrative management and quality of service of the workers of the company Wurth Peru S.A.C., company dedicated to the commercialization and supply of materials of assembly and fixation.

The main objective of the present investigation was to determine the relationship between the variables "Administrative Management and Service Quality of the office workers of the company Wurth Peru SAC design a non-experimental cross-sectional investigation, descriptive correlational level and type applied, relying on the theories of Bernal, A. and Hoffman, D. The population and sample consisted of 30 workers of the company's office (minimum sample size), for the collection of the information was elaborated and applied a questionnaire of Likert type questions: never (1), almost never (2), sometimes (3), almost always (4) and always (5). those that were confirmed by 25 questions, 13 of the variable Administrative Management and 12 remaining of the second variable Quality of Service those that were validated through the judgment of experts of the Cesar Vallejo University.

There was a reliability result of 0.911 for administrative management and 0.907 for quality of service, as well as a positive positive relationship of 46.7% in the cross-tabulation between the two variables, in the results of the statistical test of the coefficient of Spearman's Rho correlation had a result of 0.721 and a level of significance of 0.000 between the two variables, consequently the null hypothesis is rejected and the alternative hypothesis is accepted, affirming that there is a relationship between administrative management and quality of service. Thus, positive correlation and a level of significance $p < 0.05$ were found between the dimensions of planning, organization, direction and control with quality of service, thus rejecting the null hypothesis and accepting the specific hypothesis for each of the dimensions of administrative management with the quality of service

Keywords: Administrative management, quality of service and processes

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad Problemática

A nivel mundial el mercado competitivo exige no solo que las empresas se encuentren bien posicionadas en el segmento; lo que, principalmente, buscan es que logren una buena gestión administrativa, capaz de transmitir confianza, esto quiere decir que no basta con solo hacer un trabajo satisfactorio, sino que es necesario que se siga métodos para obtener resultados de excelencia.

Como bien sabemos, la administración se encuentra presente en todo tipo de organizaciones humanas, y la mayoría de los supuestos laborales de la sociedad, se encuentran afectados por las buenas o malas prácticas que se generan en su administración. Por lo mismo en el desarrollo de nuestra vida laboral debemos aprender a generar una adecuada calidad en nuestra administración. El valor en la administración permanece en que ejecutivos y empresarios, intervengan en la generación y logro de muchos objetivos sociales, en lo económico, en lo político, como ente de desarrollo en las compañías de cualquier país. Los esfuerzos humanos serán más productivos, contribuirán a nuestra sociedad y podrán así podrán ser mejor los productos y servicios siempre y cuando se genere una correcta administración, Es así como esta herramienta lleva el orden, mezclando los esfuerzos, y habilidades administrativas y forjar una mejor vida económica, como también los estándares sociales para así lograr un gobiernos más seguro, fundamentalmente la ocupación de los administradores, consiste en orientar a las organizaciones a lograr sus metas propuestas. Porque todas las organizaciones se crea con un propósito y objetivo que cumplir.

Podemos comprobar que la calidad de servicio ha tomado gran importancia en los últimos tiempos en todo el mundo debido a que cada vez se reclama un mejor servicio por parte de las empresas ligado en el desarrollo de mercado, productos, servicio y tecnología. Si en cada una de las organizaciones, se tuviese la acción y consciencia en que la calidad es un perfeccionamiento que de alguna manera asegura la estabilidad en el mercado el mismo que apoya a ampliar las utilidades, es así como se lograría que se convierta en una condición de vida, que conlleva a habituarse y conocer los gustos, sus comodidades y preferencias de cada cliente, poder lograr recopilar una opinión en que ayudará con sus mejoras continuas en la empresa.

La calidad de servicio presenta observaciones negativas a nivel mundial, en América Latina aún estamos con problemas, situaciones que tendrían por madurar para terminar y para practicarlas de una manera mucho más estratégica con beneficio para una organización. La ambición es que en el Perú le demos un giro a este tema, aún hay experiencias de consumo negativas. Sin embargo, tenemos excelencias sobre todo en el aspecto de personas y apalancados con ese elemento logremos que nuestra calidad y servicio sea el mejor de la región. En ese sentido orientemos las actividades: Insistir en que cada vez se difundan más los casos positivos y propagar las experiencias de éxito positivas.

Cabe rescatar que, si hablamos de calidad de servicio para clientes, aclaremos que existen los clientes externos e internos. Se debe entender que, para realizar una excelente función administrativa en la empresa, es indispensable contar con una plataforma bien estructurada y así lograr un trabajo eficiente en toda la empresa. Si el objetivo es el bienestar del cliente para el beneficio de la organización, entonces debemos tener en claro qué es un cliente, es común solo referirse la mayoría de observaciones en el cliente externo y dejando de lado al cliente interno como fragmento importante hacia alcanzar sus metas.

Considerando las normas internacionales ISO 9000 del 2000, una persona u organización que recibe un producto es un cliente. Por el contrario, un producto es el resultado de un proceso. Por otro lado, un proceso es la actividad relacionada a entradas a salidas. Por lo que toda organización o persona que reciba el resultado de un proceso o complacencia de una necesidad se logra considerar un cliente. (MarcadorDePosición1)

Un cliente interno es el componente que se encuentra dentro de una empresa, es quien toma el resultado o producto de un proceso a modo de recurso para luego organizar su propio proceso, Posteriormente otorgar su resultado a un otro personal de la empresa para prolongar con el proceso hasta finalizar y exponerlo a venta, y lo adquiera el cliente externo. Cada colaborador perteneciente a una empresa es cliente y a su vez proveedor dentro de la organización.

Nos dice Domínguez (2006) “No sólo se puede nombrar como cliente a aquel que tiene una relación comercial con una empresa y a los que se les puede reconocer un valor agregado, sino que hay otro incluso con mayor importancia para una organización, es quien

da soporte, apoya a desarrollar sus ganancias y posicionar el negocio y producto; nombrado también cliente interno”. (p.102)

Rescatando el servicio que se concibe como cualquier gestión de apoyo, pero proverbialmente se categorice como: Valer, ser de beneficio; asimismo lo sabemos ver en el ser humano, proporcionar, crear y entregar una cosa a favor de otra persona, debemos servir a nuestros empleados, compañeros, directores y nuestra institución.

Para Dutka (2001) No es banal preocuparse en los clientes internos, pues el compromiso de toda una empresa está en la exigencia de la satisfacción del cliente. Hay una relación directa en la manera en que los colaboradores se tratan entre sí y a los clientes: La complacencia del empleado influye en la del cliente. Un ambiente interno “de calidad” se crea un ambiente que traslada satisfacción a los clientes externos. Se reconoce que la compañía que satisface las peticiones de sus colaboradores está en un escenario ideal para satisfacer los clientes externos. (p.37)

En el ámbito local, Wurth Perú es una filial del Grupo Wurth centralizado desde Alemania, actividad económica comercial reconocida como líder mundial en el suministro de materiales de montaje y fijación. Fundada en Lima en 1997 ubicada en la Av. Los Ingenieros 142 I Etapa de distrito de Ate, Cuenta con una fuerza de ventas a nivel nacional de más de 120 vendedores respaldados por un equipo administrativo de más de 30 colaboradores. Cuenta con una cartera con más de 12,000 empresas, la proximidad con el cliente está garantizada por las visitas y asesorías constantes de la fuerza de ventas a nivel nacional siempre con el soporte del área de televentas y la e-shop (tienda virtual).

La preocupación de esta organización siempre fue elevar la productividad al más alto nivel en las ventas, desde su fundación en el Perú se preocuparon en mejorar tecnología, materiales, estructura; captar al personal adecuado para la conexión directa con el cliente en el campo, es decir los asesores comerciales para los que se ofrecen altas comisiones por los porcentajes de venta generadas y las cobranzas generadas, esto debido a que un ejecutivo se encarga de la venta y cobranza de los clientes que manejan en su cartera de clientes.

La empresa rigiéndose al plan Alemán tiene un cumplimiento de facturación mensual y anual que cumplir el mismo que durante el 2017 no se ha estado logrando alcanzar exactamente. Por lo mismo, enfocándose la empresa en la calidad de servicio que se ofrece

y queriendo llegar a conocer la opinión o conocimiento que tienen del mismo de los trabajadores que pertenecen a la empresa, Por lo mismo generaron una encuesta a todo el personal tanto administrativo (oficina) y personal de campo (ventas), donde se buscaba también obtener información relacionada a la influencia de los componentes humanos en la empresa, en el que se lograron obtener resultados donde se comprobaba deficiencia de la calidad de servicio de los colaboradores de oficina hacia el personal de campo que son clientes internos de Wurth Perú S.A.C.

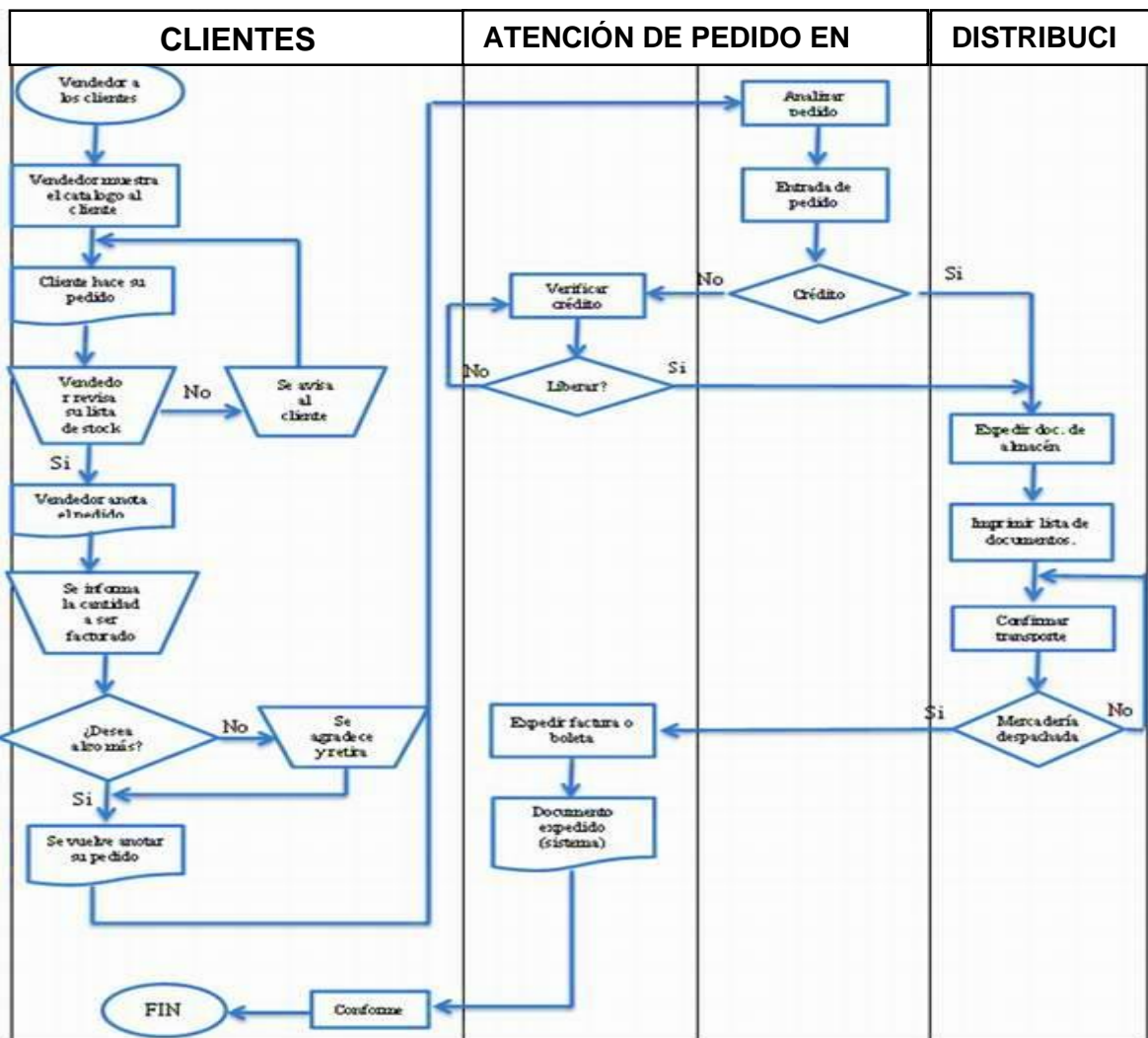


Figura 1. Diagrama de flujo cuando se genera y atiende un pedido en la compañía Wurth Perú S.A.C.

Fuente: Elaboración propia.

Debiéndose esta empresa a las ventas por ello es que se analiza con mayor énfasis la situación de quienes ayudan a generarla a continuación presentaremos el organigrama en cómo está generado el personal de oficina y el personal de ventas de campo de la empresa Wurth Perú S.A.C.

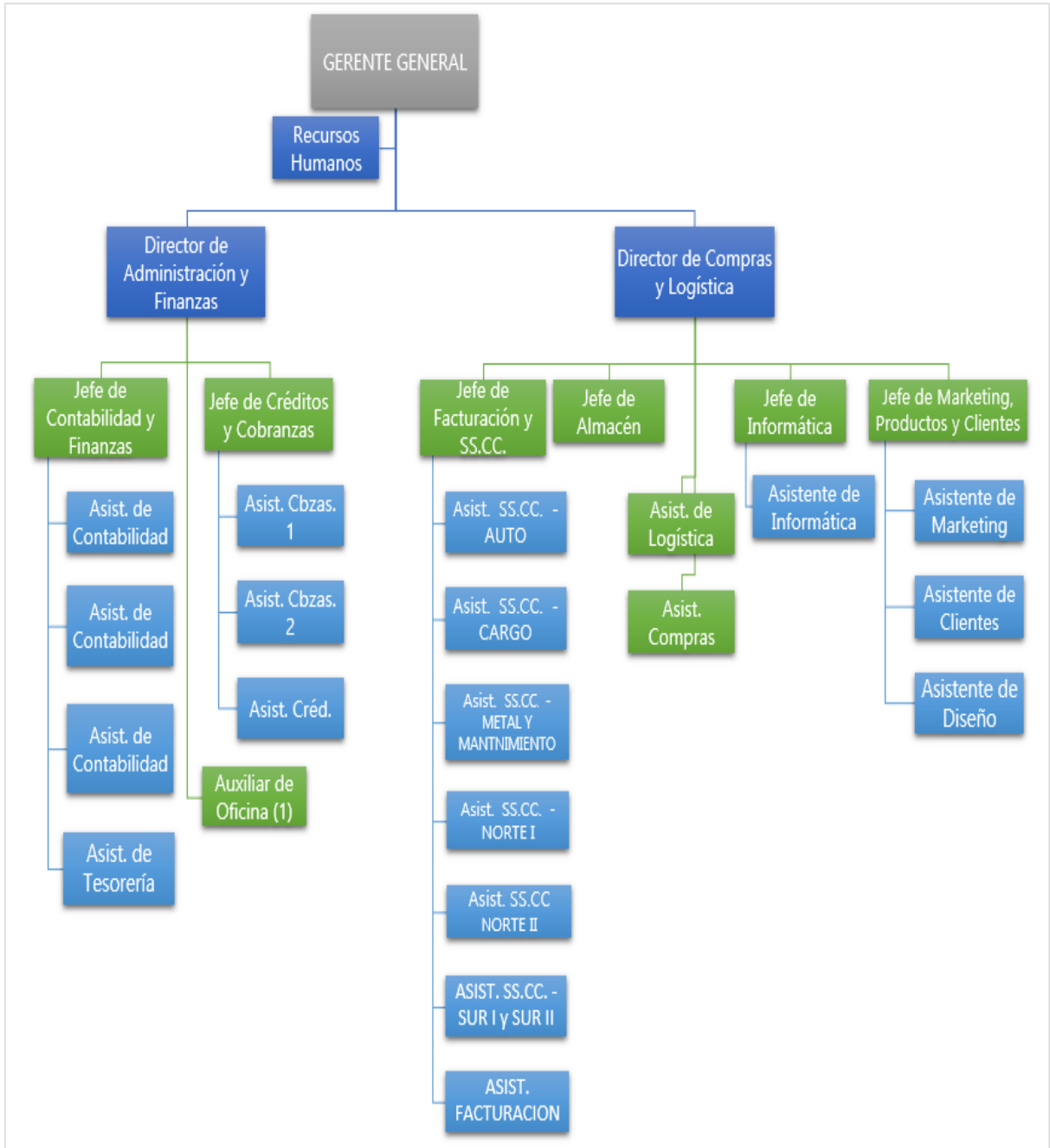


Figura 2. Organigrama de colaboradores de oficina de la compañía Wurth Perú S.A.C.

Fuente: Área de RR.HH. de la empresa Wurth Perú S.A.C

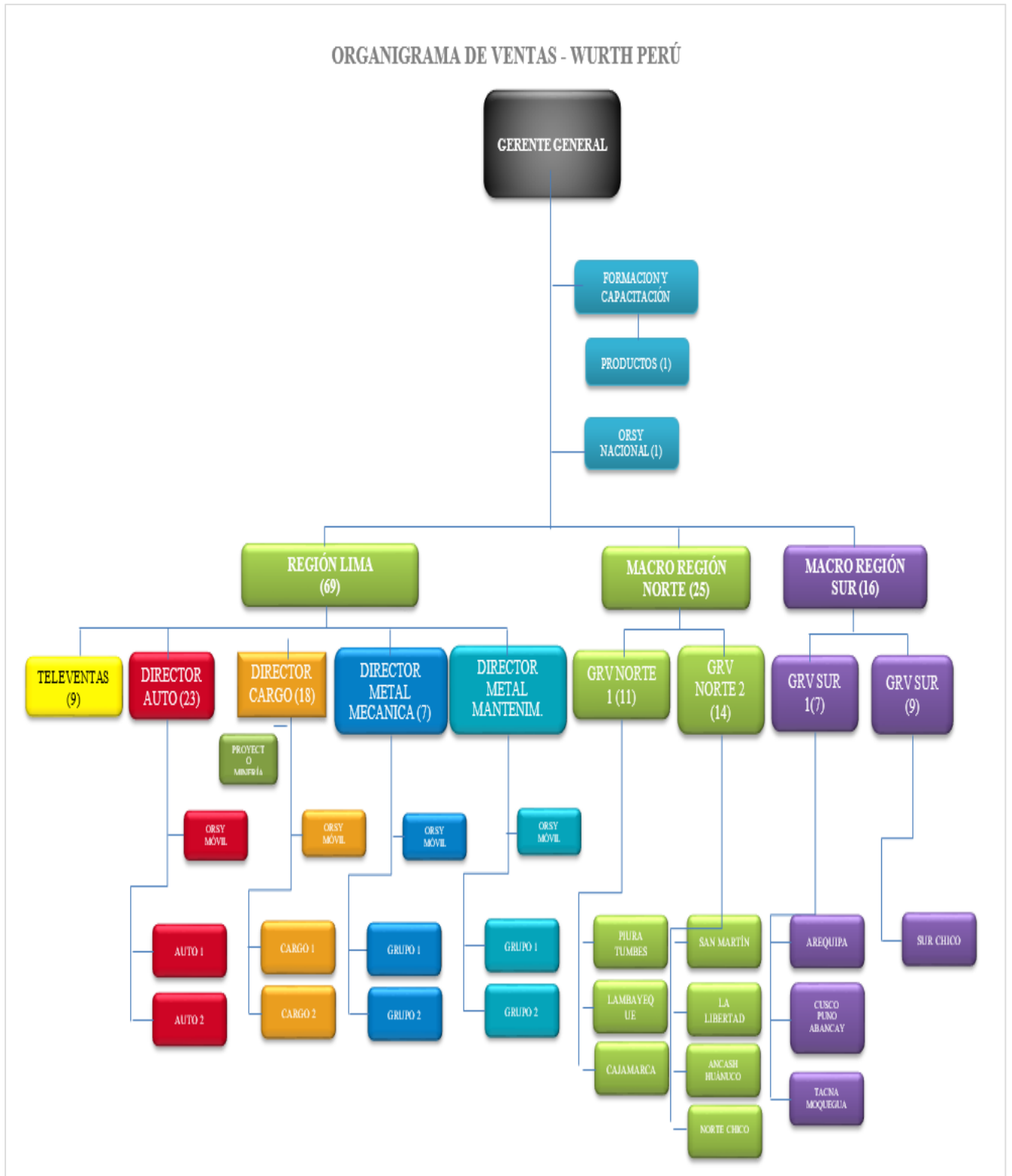


Figura 3. Organigrama de trabajadores de ventas de Wurth Perú S.A.C.

Fuente: Área de RR.HH. de la empresa Wurth Perú S.A.C

El presente proyecto inicia con la necesidad de lograr una mejor gestión de calidad de servicio para sus trabajadores en la empresa Wurth Perú S.AC. Esto a través de diferentes medios e instrumentos de la gestión administrativa, por lo que el éxito de la institución se dará en base a la selección y estructura de la empresa.

Lo adecuado para lograr el objetivo es la Gestión administrativa es a través de su proceso administrativo, así como controlar los recursos financieros y humanos con el propósito de poder encargarse de cualquier espacio de la empresa en especial para una organización con el que se alcanzará los objetivos propuestos mediante una buena toma de decisiones y así generar una estratégica forma de ofrecer un buen servicio de calidad para los clientes internos y los externos que tiene la empresa Wurth Perú.

Por lo mismo en el actual proyecto de exploración se tratará de explicar que cuando se practica una inadecuada y poco estratégica gestión administrativa esto genera que la calidad de nuestro servicio tenga deficiencias y refleje insatisfacción en los clientes internos, como es el caso de la compañía Wurth Perú SAC.

Visión

Ellos se ven en un futuro como: Un excelente equipo de ventas, convertirse en el número 1 para sus clientes.

Misión

Su razón de ser: Amamos las ventas.

No solo quieren satisfacer a sus clientes, sino que quieren mantenerlos entusiasmados.

1.2 Trabajos previos

Seguidamente, se presenta investigaciones relacionadas en base a mis dimensiones en estudio.

1.2.1 Antecedentes nacionales

Ocampos (2016), En su tesis nombrada “Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio al Usuario, en la Red Asistencial ESSALUD” para lograr el grado de licenciado en administración en la Universidad Nacional de Tumbes – Tumbes. La indagación tuvo como objetivo describir la relación entre sus variables mencionadas en la Red de asistencia en ESSALUD, Se llegó a la siguiente conclusión, sus variables y dimensiones tienen una relación moderada en un 90 % en las 5 primeras definiciones y 10% en su relación el cual indica que el trabajo fue exitoso, recomienda reforzar las áreas endebles, sobre todo mantener la importancia en capacitar a los colaboradores, mejorar la comunicación de los directivos, actualizar constantemente las bases de datos, actualizar los programas y su tecnología para que les permita tomar decisiones acertadas.

Esquivel (2016), En su investigación titulada “Gestión administrativa y calidad de servicio educativo en las instituciones educativas privadas de nivel inicial del distrito de San Sebastián” Investigación generada para lograr el título de licenciada en administración en la Universidad Andina de Cusco. Su finalidad fue determinar la relación entre sus variables, en su proyecto de indagación hizo uso del método científico descriptivo y documental en la institución educativa San Sebastián – Cusco, en el que determinó la siguiente conclusión entre su variable principal y sus dimensiones su nivel de correlación es alto en el que afirma existen niveles altos y regulares en su aceptación de acuerdo a su encuesta generada y pruebas estadística utilizada como el Chi-cuadrado en el que concluyó la existencia de relación significativa en ambas variables.

Monzón (2014), “La gestión administrativa y calidad de servicio de los asesores de negocio de la financiera Edyficar oficina Huachipa Lima 2014”, investigación generada para lograr titularse como administrador en la Universidad Cesar Vallejo en la ciudad de Lima. Su finalidad fue hallar la existencia de relación entre sus dos variables que se encuentran plasmadas en su trabajo, en su primera variable se apoyó con el autor Louffat (2012), mientras que para la segunda

lo desarrollo con los autores (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1985). Con el método científico (inductivo – deductivo), la población utilizada 12 colaboradores el mismo número para su muestra, para recopilación de datos su instrumento fue de tipo LIKERT con encuestas, trabajó con el Alpha de Cronbach, el procedimiento estadístico fue generado con el software el SPSS versión N°21. Hallaron su resultado en correlación spearman es $r = 0.687$ con una significancia de $=,000$ por eso podemos afirmar que hay una correlación positiva entre sus variables, a raíz de los resultados obtenidos afirmamos que toda decisión que se pueda tomar en equipo intervienen favorablemente en las metas y calidad de servicio, por ello es ineludible confeccionar habilidades para desarrollar una ansiada cartera de clientela. Se eligió a la investigación por su importancia teórica ya que permite apoyarme en mi investigación y entender como afecta a la calidad del servicio de la empresa.

1.2.2 Antecedentes internacionales

Loza (2016) “La gestión administrativa y la calidad de los servicios en el gobierno autónomo descentralizado de cantón mera, 2016” el que preparó en fin de obtener su título de Ingeniera de Administración de empresas y Negocios de la Universidad Regional Autónoma de los Andes en Ecuador. Su meta principal, comprobar una habilidad en la herramienta variable 1 que admita perfeccionar la calidad en sus servicios a los usuarios. Esta investigación programa agregar estrategias administrativas que permitan perfeccionar su segunda variable, su metodología en su investigación es descriptiva correlacional con modalidad básica, porque describe analiza e interpreta ordenadamente sus datos conseguidos en su estudio porque su propósito era descubrir, extender y ahondar distintos enfoques teóricos con autores. Su muestra fue 60 colaboradores, personal administrativo contratado su población es de 1,980 y trabajará con una muestra de 333 clientes. La correlación hallada en spearman es $r = 0.583$ y con su significancia de $= ,000$ por ende es moderada y existe una relación favorable entre ambas variables. Concluye mencionando que el lineamiento trabajado en el gobierno autónomo, otorga alternativas estratégicas que ayuden en perfeccionar y facilitar las labores internas entonces esto repercutirá en la atención a sus clientes/usuarios, por supuesto especializar y capacitar a sus colaboradores.

García (2015), Con su estudio nombrado “La gestión administrativa y calidad del servicios de la compañía de transporte de Pasajeros Flota Bolívar” el que ostentó con el fin de graduarse como ingeniero en gestión administrativa, fundo detallar la proporción entre las variables de estudio en la compañía transporte pasajeros Flota Bolivar. Se apoyó en las teorías de Harrigton, Burgwall, Reyes, Moreno, entre otros. Su metodología fue de tipo aplicada con un diseño no experimental transaccional y de nivel correlacional utilizó dos cuestionarios de preguntas con encuesta para cada variable siendo 58 obreros de la empresa. Identificó una clara relación entre cada una de las variables, de acuerdo a un $Rho=0,729$ de $Sig.=0.000$. El aporte más destacable en su investigación fue haberse planteado la misma interrogante que mi problema de investigación: ¿Existe relación entre la gestión administrativa y la calidad en el servicio de los trabajadores de la oficina Wurth Perú, Ate, 2018?

Cruz (2015), presentó su investigación titulada “El proceso administrativo y su mejora en la calidad de su servicio para la empresa Masters Light Cía. Ltda. – En Quito Ecuador. Investigación de grado presentada con la finalidad de obtener la licenciatura como administrador. Su principal objetivo en su investigación fue comprobar si la gestión administrativa incrementa el desempeño de los trabajadores de la empresa Master Ligh Cía. Ltda. Se defendió con las teorías científicas de Cáceres. Utilizó una investigación metodológica descriptiva su muestra fue de 16 personas. En la conclusión de su investigación explica que un correcto proceso administrativo influye de manera favorable a los colaboradores de su compañía el cual dio buenos resultados que se reflejaron en el incremento de la producción. Sus resultados demostraron que un 85% de la empresa conocen claramente los objetivos y metas, las seguidas charlas técnicas en las que se participaban a los colaboradores ayudaron a que mejoren sus conocimientos en un 75% por lo que se puede afirmar que se han recibido de sus partes de la mejor manera. La calidad de servicio al cliente tuvo un 80% por ende superó en buen sentido la parte interna y externa; el capacitarlos y elaborar un MOF (Manual de Organización y Funciones) hizo obtener buenos resultados, por el que se aclararan las funciones específicas que deberá generar cada área.

1.3 Teorías relacionadas al tema

1.3.1 La gestión administrativa

Éste título tiene un extenso tratamiento en libros en la amplia gama de las ciencias administrativas debido a que tiene una gran influencia los negocios y empresas, son diversos autores que la fundamentan y detallan dando a deducir cómo e que actúan los procesos internos en la administración. Mencionamos algunos de los importantes autores que consideramos para ésta investigación:

Bacacorzo (1997) señala que la gestión administrativa es un acumulado de operaciones por el que el director ejecuta sus acciones en obediencia con las fases hay para el proceso administrativo ya aprendidas.

Esta ilustración es un diccionario especializado para la administración pública que provee entendimiento que la gestión administrativa es usada como sinónimo de administrar, al que la Real académico de la Lengua Española puntualiza como una acción y el efecto de administrar.

Muñiz, (2012) define que: “La gestión administrativa radica en dedicar un apoyo administrativo a los procesos corporativos de las distintas áreas, con la finalidad de lograr una gran ventaja en los estados financieros” (p. 29)

Para ello la intención debe mantener una excelente columna en la proyección y observación de las acciones empresariales, la gestión en sus sistemas de información para determinar las necesidades financieras y examinar fuentes inequívocas de financiación y así satisfagan eficientemente sus necesidades. Por tanto, es primordial generar un análisis detallado en toda administración para la toma de decisión: inversión, político, precio, presupuesto, etc.

En seguida, se definirá las extensiones y sus funciones de la Gestión administrativa es el que de acuerdo a nuestro autor elegido de detallará el proceso de esta herramienta que son la Planeación, Organización, Dirección y Control.

Planeación

Para Koontz, Weirich y Cannice (2012). Refiere que:

La planeación es el inicio de todas las ejecuciones gerenciales que consiste en componer la misión y objetivo, sobre todo decidir sobre los ejercicios necesarios para alcanzarlos; tomar decisiones. (Citado por Bernal, p. 108)

Los autores nos refieren en cuanto a la planeación es que consiste en establecer los resultados que se esperanza lograr, y lo que se debe hacer para lograrlos.

Los componentes internos y externos en esta etapa se revisan los componentes que pueden afectar el emprendimiento, tomando así decisiones exactas para lograr lo planteado.

Recientes comentarios, hablan que es una maniobra para el diseño y la edificación del futuro, por lo mismo dice de la prospectiva y de contextos posibles para la edificación del futuro por los individuos, organizaciones, naciones y por el propio entorno mundial.

Por los fundamentos mencionados nos permite sostener que la planificación es un proceso que fijará las metas a corto, mediano y largo plazo, con estrategias para conseguir los resultados anhelados.

Hernández, P. (2013) sostiene que “La misión debe ser determinada en cláusulas del sentido de efectividad Organizacional para valer a los usuarios, cuando logran estar satisfechos recibirán sus productos y representaciones a la empresa”. (p.185)

La apreciación en la misión es el motivo o la razón de existir por parte una organización, está enfocado en el presente, es decir, es la acción que argumenta lo que el grupo o persona está creando en un momento dado, debe basarse en principios sólidos y valores que den una identidad particular. Para elaborarla ayudará en responder ¿Quiénes somos? ¿Para que existimos? ¿Quiénes son nuestro público objetivo?

La Visión define metas que se pretende conseguir en el futuro ¿Qué es lo que quieren lograr? ¿Dónde quisiera llegar en el futuro?

Según Barker (2013) afirma que: “La Visión es un retrato de más ya ideal objetivo seductor para la organización, estado que provoca a los individuos a asumir obligaciones para conseguir dicho retrato que visualiza un estado de futuro sobresaliente” (p.185).

Lo que el autor nos indica es que la visión precisa metas que procuramos obtener en el futuro las mismas que son realistas y alcanzables.

Organización

Bernal (2008), sostiene que: “La organización consisten en establecer las labores que se solicitan ejecutar para conseguir lo planeado, diseñar puestos y detallar faenas, diseñar la estructura de la organización, crear procedimientos y establecer recursos”

La organización es dar un mandato, fundar una estructura administrativa en que definan las relaciones de mando y compromisos con los individuos en el proceso de sus actividades y se determinan los recursos (físicos, financieros, humanos, etc.) hacia tal efecto. Por lo que se entiende que la organización es el transcurso de dividir las responsabilidades y coordinar los resultados hacia un propósito común; donde se combinan habilidades, posibles metodologías, costumbres, patrimonios y todos los elementos que llegarían a ser resultados.

Dirección

Para Dalf (2005) nos indica que esta función la genera el director que influirá para motivar a los subordinados a lograr las metas, el dirigir correctamente generará una excelente participación de los colaboradores para llegar a los objetivos”. (Citado en Bernal, A y Sierra, H; 2013, p.207)

La dirección es el proceso de guiar y reorganizar los esfuerzos laborales de los colaboradores, apoyando con las actividades internas. Comprende la responsabilidad y liderazgo de un conjunto, incluye la inspección de las actividades, motivación de los colaboradores para que favorezcan eficientemente al objetivo, acompañada de una adecuada comunicación.

La función reside en motivar al empleado, influir en mientras hacen su trabajo, elegir el más adecuado canal de comunicación.

Control

Para Koontz y Weihrich (2012) nos define como un método antiguo, siendo un procedimiento que radica en controlar las acciones que se ejecuta en una organización para certificar que se ejecute como lo han proyectado y reprender cualquier descarrío significativo”. (Citado por Bernal y Sierra; 2013, p.207).

De acuerdo a la teoría podemos interpretar que el control es una herramienta de monitoreo, medición de resultados y corrección del desempeño para conseguir competentemente las metas proyectadas con el uso de los recursos utilizables.

1.3.2 Calidad de Servicio

Esta variable es considerablemente donde se determina en los detalles minuciosos de mejorar el servicio. Con la finalidad en identificar su dependencia con la gestión administrativa, ampliando los modelos teóricos más característicos:

Christopher (2009) sustenta que:

La calidad de asistencia debe ser de semejante excelencia y valioso desempeño, siendo completamente justo, no cree las diferencias en particularidades, deleites y necesidades de los beneficiarios que asienten al servicio. (p.125)

Con relación a la teoría se rescata que no se deben de resaltar diferenciaciones (amistad, color de piel etc.) de trato al ofrecer el servicio ya que todos los usuarios están a la expectativa de sentirse satisfechos por el servicio recibido.

Zeithaml, Parasuraman y Berry, (2014) nos dice sobre calidad de servicio es el conjunto de semblantes y distintivos de un fruto que recogen relación con su capacidad en satisfacer las necesidades expresadas y ocultas de los usuarios”

Según la fundamentación teórica se entiende que los clientes esperan ser satisfechos con productos o servicios en las que cada uno ya haya elegido un aspecto o característica que se relacione con cada uno de estos.

Lovelock (2011). Menciona que:

La percepción de este es la consecuencia de un proceso de apreciación en que los clientes contrastan sus precepciones con la prestación del servicio y consecuencia de expectativas. Por ello, desde su punto de vista, la calidad de servicio expresa envolver o exceder de forma firme las perspectivas de los consumidores. (p.25)

El autor nos refiere que todo aquel producto o servicio que haya contado con un adecuado proceso para su elaboración y/o presentación será capaz de cubrir de manera consistente las expectativas.

Hoffman y Bateson (2012) Nos dice que es un comportamiento desarrollado a través de la valoración general a plazo largo basado en el desempeño, comprende en ofrecer al cliente un conveniente servicio, reconociendo los recursos y la actuación del colaborador en el instante de expresar el servicio. (p.43)

De acuerdo con la fundamentación teórica mencionada se puede afirmar que es aquí donde se ve la capacidad en la que el colaborador ofrece su servicio de forma eficaz y eficiente en la empresa, reflejando actitud positiva, reflejándose así apto para el compromiso en equipo, contribuyendo con novedosos conocimientos y un buen espíritu de servicio.

Ya contando con la definición de esta variable Calidad del servicio procedemos con la conceptualización de las extensiones como teoría de Hoffman & Bateson (2012).

Tangibles

Hoffman & Bateson (2012), dice “los recursos internos, como equipos, instalaciones, estructura y la presentación del personal de oficina y medios notificación. Es indispensable conservar en óptimas condiciones las infraestructuras físicas con participantes eficientes y competentes que se encuentren dispuestos a brindar su servicio con mucha calidad”. (p.53)

Capacidad de respuesta

Se puede argumentar de esta dimensión que revela la responsabilidad de una organización en brindar sus servicios de forma pertinente, se dirige el atrevimiento y la práctica de los colaboradores en facilitar un servicio eficiente. Igualmente demuestra el nivel de desarrollo en la proporción de su servicio de la empresa. Las reacciones y expectativas de apreciación de una compañía.

- Servicio resuelto a los usuarios.
- El lapso en el que serán atendidos.
- Disposición para auxiliar.
- Jamás se encontrarán abrumados.

Confiabilidad

Esta extensión nos manifiesta la conveniencia y seguridad de ocupación de una compañía; en otros términos, es ejecutar el servicio propuesto de carácter íntegro y minuciosa, en el que también nos podemos preguntar si ¿estamos ejecutando nuestras funciones suministrando el servicio correctamente? Es cumplir con lo ofrecido.

Empatía

Esta dimensión, señala la capacidad de experimentar al ponerse en el lugar de los usuarios, comprendiendo los sentimientos y estado de ánimo como si fueran propios. Es decir ponernos en el lugar del otro con la finalidad que los colaboradores puedan entender las necesidades de los usuarios y puedan ofrecer una atención que a ellos mismo les gustaría recibir poniendo su servicio al alcance del usuario.

1.4 Formulación del problema

¿Cuál sería la relación que existiría entre la Gestión Administrativa y Calidad de Servicio de los colaboradores de oficina de la empresa Wurth Perú S.A.C., Ate, 2018?

1.4.1 Formulación del problema

- a) ¿Cuál sería la relación que existiría en la planificación y calidad de servicio de los colaboradores de oficina de la empresa Wurth Perú SAC, Ate, 2018?
- b) ¿Cuál sería la relación que existiría en la organización y calidad de servicio de los trabajadores de la oficina de la empresa Wurth Perú SAC, Ate, 2018?
- c) ¿Cuál sería la relación que existiría en la dirección y calidad de servicio de los trabajadores de la oficina de la empresa Wurth Perú SAC, Ate, 2018?
- d) ¿Cuál sería la relación que existiría en el control y calidad de servicio de los trabajadores de la oficina de la empresa Wurth Perú SAC, Ate, 2018?

1.5 Justificación del estudio

1.5.1 Justificación teórica.

El presente proyecto de exploración elabora una contribución teórica que será útil hacia reafirmar la variable 1: Gestión administrativa con sus cuatro extensiones que propone Bernal A. y Sierra H. Así mismo en la variable 2: Calidad de Servicio con sus cuatro dimensiones el que tiene por finalidad cooperar en la introducción de las teorías con el aporte de Douglas Hoffman y John Bateson., los mismos que vemos reflejados en la empresa Wurth Perú S.A.C. Así ayudará a la presencia de una demostración en el sector comercial privado, el mismo que ayudará a próximas investigaciones que elijan por elegir las contribuciones teóricas utilizadas en esta exposición paralelo a la identificación de distintos aspectos.

1.5.2 Justificación práctica.

El actual proyecto proveerá de información concreta y objetiva para las diferentes formalidades que la empresa quiera emplear relacionando en ambas variables, donde gracias a sus resultados se sabrán que acciones instaurar para mejorar la propuesta de la empresa Wurth Perú con afinidad en metas y objetivos de la compañía. Tienen por finalidad que la organización mejore y se fortalezca, para que afronte con triunfo los reales desafíos empresariales.

1.5.3 Justificación metodológica.

En la actual indagación se elaborará y diseñara las herramientas para la exactitud de las variables, obteniendo resultados que aportaran la base de perfeccionamiento en la calidad de servicio que se ofrece, de ésta forma las metodologías investigadas podrán ser aplicadas a futuras investigaciones que presenten realidades semejantes.

1.5.4 Justificación social.

Con todo lo obtenido, será facilitados a aquellas entidades públicas y privadas sean educativas y/o empresariales, como también dar el aporte al personal de oficina de la empresa investigada con el fin de que puedan conocer las actividades que deben intervenir en una adecuada Gestión administrativa sabiendo que éstas mismas repercuten en la Calidad de Servicio mejorando así el desempeño en favor de la ampliación en la creación y capacidad de la clasificación.

1.6 Hipótesis

1.6.1 Hipótesis general

Existen relaciones entre la gestión administrativa y calidades de servicio de los trabajadores de oficina de la empresa Wurth Perú SAC, Ate, 2018.

1.6.2 Hipótesis específica

- a) Existe relaciones entre la planificación y calidades de servicio de los trabajadores de oficina de la empresa Wurth Perú SAC, Ate, 2018.
- b) Existe relaciones entre la organización y calidades de servicio de los trabajadores de oficina de la empresa Wurth Perú SAC, Ate, 2018.
- c) Existe relaciones entre la dirección y calidades de servicio de los trabajadores de oficina de la empresa Wurth Perú SAC, Ate, 2018.
- d) Existe relaciones entre el control y calidades de servicio de los trabajadores de oficina de la empresa Wurth Perú SAC, Ate, 2018.

1.7 Objetivos

1.7.1 Objetivos General

Establecer la dependencia entre la gestión administrativa y calidad servicio de los trabajadores de oficina de la empresa Wurth Perú SAC, Ate, 2018.

1.7.2 Objetivos específicos

- a) Establecer la dependencia entre la planificación y calidad servicio de los trabajadores de oficina de la empresa Wurth Perú SAC, Ate, 2018.
- b) Establecer la dependencia entre la organización y calidad servicio de los trabajadores de oficina de la empresa Wurth Perú SAC, Ate, 2018.
- c) Establecer la dependencia entre la dirección y calidad servicio de los trabajadores de oficina de la empresa Wurth Perú SAC, Ate, 2018.
- d) Establecer la dependencia entre el control y calidad servicio de los trabajadores de oficina de la empresa Wurth Perú SAC, Ate, 2018.

II. MÉTODO

Procedimiento de indagación

En la siguiente investigación tuvo un buen procedimiento debido a que enunciamos las variables y estudiamos las dimensiones las que nos ayudará a ver de un modo más amplio el objetivo. Caballero nos dice que aquel estudio que va de lo general a los específicos; es decir, que parte de una expresión general a elementos específicos” (2015, pág. 83)

Enfoque de la indagación

El enfoque perpetrado para esta indagación fue cuantitativo debido a que se recolectaron fundamentos para examinar la hipótesis con el fin de formar muestras de actuación.

Nivel Investigación

Hallamos un nivel de investigación identificado en este proyecto de tipo descriptivo debido a que se tiene como fin comprobar la relación entre las variables indagadas sin ahondar el enfoque del estudio a revelar los orígenes de dicha concordancia.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) explica que, “los proyectos transaccionales correlacionales poseen el objetivo de hallar las amistades entre dos o más inconstantes en un tiempo definitivo, sean estas puramente correlaciones logran restringir a fundar relaciones entre variables sin precisar sentido o causa” (p.196)

Prototipo de indagación

Esta indagación es de espécimen afanosa, debido a que busca el esmero o utilización de instrucciones que se obtienen en investigación de teorías ya fundamentadas para aplicarlas a la realidad del estudio.

2.1 Diseño de investigación

Se halló un diseño no experimental ya que los sujetos pertenecen a un grupo determinado.

Como Señala Hernández S. (2010) define, “Toda investigación negada a experimentar es metódica y práctica debido a que las variables autónomas no se manipulan porque ya han ocurrido”. (p.153)

Así mismo, se apropia a ser de corte transversal o transaccional debido a que se concentran en evaluar el nivel de relación en las variables en un momento dado, sin la necesidad de utilizar pruebas que cambien la naturaleza de las variables.

Según Hernández, Fernández y Baptista. (2014) “define el proyecto de indagación transversal como la recolecta de datos en un período único” (p.193)

El diseño de la indagación representa de la siguiente forma:

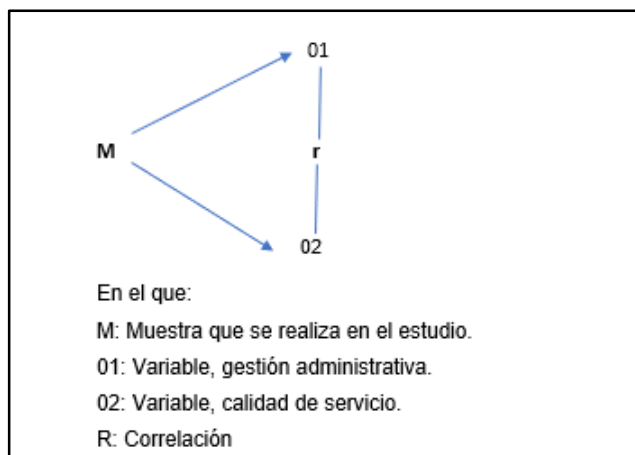


Figura 4. Esquema de diseño correlacional

Fuente: Hernández et al. (2014)

2.2 Operacionalización de variables

Variable (01) Gestión Administrativa

Según Bernal, C. y Sierra, H. (2013) nos infiere que la Gestión Administrativa es el proceso en el cual se va a establecer y mantener un contexto adecuado para que los colaboradores que laboran en conjunto puedan cumplir de forma eficaz las metas específicas, en conjunto con los gerentes”. (p.27)

Tabla 1.-Operacionalización de la variable: Gestión Administrativa.

Variable	Dimensiones	Indicador	N° Ítems	Instrumento de medición
GESTION ADMINISTRATIVA	PLANEACIÓN	MISIÓN Y VISIÓN	1 al 3	Ordinal / Tipo Likert
		ESTRATEGIAS		
		OBJETIVOS		
	ORGANIZACIÓN	FUNCIONES	3 al 6	
		ESTRUCTURA		
		TOMA DE DECISIONES		
	DIRECCIÓN	LIDERAZGO	6 al 9	
		EQUIPOS		
		MOTIVACIÓN		
	CONTROL	MONITOREO	9 al 13	
		OBSERVAR EL DESEMPEÑO		
		RESULTADOS		
			ACCION CORRECTIVA	

Fuente: Elaboración propia

Variable (02) Calidad de Servicio

Hoffman y Bateson (2011) nos dice que la calidad de servicio se basa en ofrecer al cliente un adecuado servicio, considerando muchos factores basándose en los recursos y el comportamiento que el colaborador ofrecerá en ese momento. (p.43)

Tabla 2.- Operacionalización de la variable Calidad de Servicio.

Variable	Dimensiones	Indicador	N° Ítems	Instrumento de medición
CALIDAD DE SERVICIO	TANGIBLES	INSTALACIONES FÍSICAS	14 - 16	Ordinal / Tipo Likert
		EQUIPAMIENTO		
		PERSONAL		
	CAPACIDAD DE RESPUESTA	DISPOSICIÓN	17 - 19	
		ACTUAR CON RAPIDEZ		
		COMUNICACIÓN		
	CONFIABILIDAD	SEGURIDAD	20 - 22	
		CREDIBILIDAD		
		CONFIANZA		
	EMPATÍA	COMPRESIÓN	23 - 25	
INTERÉS				
	TRABAJO EN EQUIPO			

Fuente: Elaboración propia

2.3 Población y Muestra.

Población

La población está determinada por los colaboradores de oficina de la empresa Wurth Perú SAC., Ate. Los que se encuentran conformados por las áreas de Servicios comerciales (10), contabilidad y finanzas (5), marketing (4), logística y compras (8), gerencia general (1) y RR.HH. (2) siendo un total de 30.

Hernández, Fernández y Baptista (2014) nos refieren que la población es el conjunto de todos los casos que concuerden con una serie de determinadas explicaciones y claras características, a fin de delimitar los parámetros de estudio” (p.174)

$$N= 30$$

Muestra

Hernández et. Al. (2014) expresa que si la población resulta menor a (50) individuos, la población sera igual a la muestra (p.73)

Por lo mismo, siendo la población menor a 50 individuos se considerará como muestra el total de la población de oficina de la empresa Wurth Perú SAC.

$$N= 30$$

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

Técnica

Se aplicó la técnica de encuestas, donde se alcanzarán datos confiables para medir las variables de estudio en la empresa Wurth Perú SAC.

Tamayo (2010) explica que “la encuesta es la herramienta que permite dar respuesta a problemas, tras recopilación de datos sistemáticamente, contando con un previo diseño establecido que certifique la veracidad de la información obtenida”

Según Hernández (2014) señala que “por medio de las encuestas y preguntas se analizará el conflicto que se está planteando”. (p.38)

Instrumento de medición

El instrumento de medición a utilizar para mi proyecto será el cuestionario de escala tipo Likert, el que a través de las preguntas nos permitirá medir los indicadores establecidos en las Operacionalización de las variables.

Hernández, Fernández y Baptista (2016) “El cuestionario es un recurso medido mediante un instrumento, los mismo que deben estar fundados en referencias teóricas por los indicadores, donde se miden según actitudes, registros del contenido (análisis del contenido) y observaciones”

Tabla 3.- *Escala de Likert*

Escala	Valor
Siempre	5
Casi siempre	4
A veces	3
Casi Nunca	2
Nunca	1

Fuente: Elaboración propia

Validación

Hernández et al. (2014) afirma que la validez es el instrumento que mide realmente la variable. Señalando también que es la validez de expertos que mide realmente, conforme con los expertos en el tema de estudio o también llamado “voces” calificadas.

Cada uno de los instrumentos de la presente investigación fue validada por el juicio de 3 expertos conformados.

Tabla 4.- *Juicio de Expertos*

Nº	Experto	Confiabilidad
Experto 1	Metodólogo	Aplicable
Experto 2	Metodólogo	Aplicable
Experto 3	Temático	Aplicable

Fuente: Elaboración propia

Confiabilidad

Para generar la verificación oportuna de la confiabilidad del instrumento de recolección de datos se eligió el método de Alpha de Cronbach cuya forma está vinculada a los resultados con coherencia y consistencia interna.

Hernández et al. (2014), nos dice que “la confiabilidad de un instrumento de medición está referido al nivel de ejecución repetida, el mismo que produce resultados coherentes y consistentes”.

Los datos estadísticos recogidos de ambas variables en base a 25 preguntas elaboradas con una escala tipo Likert serán ingresados al SPSS 24 donde a través de los resultados obtenidos se podrá obtener el grado de confiabilidad.

La escala que determinará la confiabilidad fluctúa entre los siguientes valores:

Tabla 5.- *Niveles de confiabilidad*

Nivel	Valores
Alta Confiabilidad	0.90 – 1.00
Fuerte confiabilidad	0.76 – 0.89
Moderada Confiabilidad	0.50 – 0.75
Baja Confiabilidad	0.01 – 0.49
No es confiable	-1 - 0

Fuente: Elaboración propia.

La confiabilidad del instrumento

Para una evaluación confiable de las preguntas usadas en mi proyecto se utilizará el Alfa de Cronbach, así obtendremos un resultado certero y seguro.

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

Dónde:

α = Alfa de Cronbach

k = Numero de ítems

S_i^2 = Varianza de cada ítem

S_T^2 = Varianza total

La prueba se realizó, a través del estadígrafo llamado índice de confiabilidad de Alfa Cronbach, el cual se ejecutó con el programa SPSS v. 24, en el que el resultado fue el siguiente:

Tabla 6.- *Confiabilidad de la variable: Gestión Administrativa*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,911	13

Fuente: Elaboración propia/ SPSS v.24

Al aplicar los datos en el programa del software informático obtuvimos el resultado de 0.911 de confiabilidad del instrumento, donde determinamos que la consistencia interna del instrumento utilizado es de alta confiabilidad; por tanto, el instrumento utilizado en la investigación es aceptable, estable y consistente.

Tabla 7.- *Confiabilidad de la Variable: Calidad de Servicio.*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,907	12

Fuente: Elaboración propia

Al aplicar los datos en el programa del software informático obtuvimos el resultado de 0.907 de confiabilidad del instrumento, donde determinamos que la consistencia interna del instrumento utilizado es de alta confiabilidad; por tanto, el instrumento utilizado en la investigación es aceptable, estable y consistente.

2.5 Métodos de análisis de datos

Para estudiar la relación entre las variables se utilizó el software estadístico SPSS 25, así mismo se desarrolló el Método Estadístico Descriptivo basándose en el coeficiente de correlación, así como de cada una de sus dimensiones. Tras los resultados nos permitirá ordenar la información y elaborar las tablas o cuadros y gráficos obtenidos luego del análisis.

2.6 Aspectos éticos

Con relación a los aspectos éticos de la investigación, se considera la originalidad en las citas y referencias dadas con la aplicación de palabras propias del autor considerando así el respeto por la propiedad intelectual con el uso adecuado del American Psychological Association (APA) para generar las referencias bibliográficas.

Así mismo se fue muy minuciosa con la seguridad y privacidad de la información brindada por parte de la empresa utilizada en mi proyecto de investigación, además, de los trabajadores de oficina que me apoyaron en la realización de las encuestas.

III. RESULTADOS

3.1 Análisis Descriptivo.

Se estudiará nuestras variables Gestión Administrativa y Calidad de Servicio además de las dimensiones de la primera variable siendo: planeación, organización, dirección y control, mediante 30 encuestas realizadas a los trabajadores de oficina de la empresa Wurth Perú S.A.C. los resultados fueron los siguientes:

Tabla 8.- *Distribución de la frecuencia de la Variable Gestión Administrativa*

Gestión Administrativa					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	deficiente	5	16,7	16,7	16,7
	eficiente	10	33,3	33,3	50,0
	muy eficiente	15	50,0	50,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia/SPSS

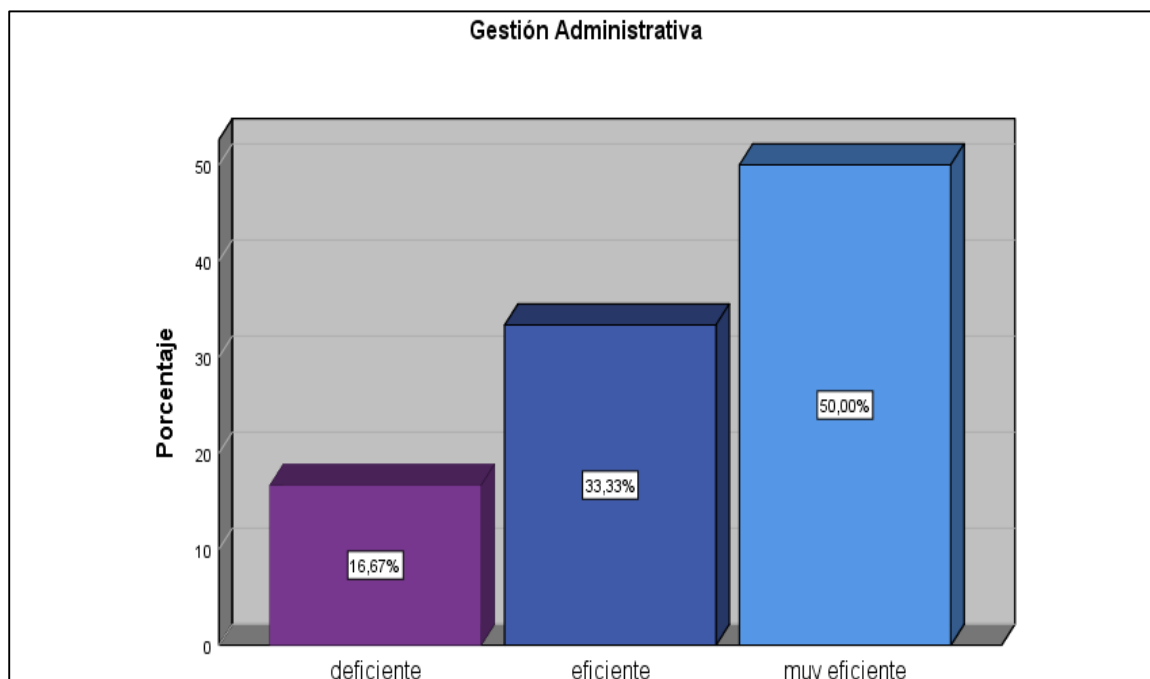


Figura 5: Distribución del porcentaje para la variable gestión administrativa.

Fuente: Elaboración propia/SPSS

Interpretación

Del total de encuestados al 100% que son de 30 colaboradores, el 50% considera como muy eficiente a la calidad, observamos también que otra cantidad de encuestados los califica con un 33.33% como eficiente y con un porcentaje mejor de encuestados lo califica con un 16% como deficiente a la gestión administrativa en la empresa Wurth Perú S.A.C., Ate, 2018.

Tabla 9.-Distribución de la frecuencia de la Variable Calidad de Servicio

Calidad de Servicio					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	7	23,3	23,3	23,3
	Buena	6	20,0	20,0	43,3
	Excelente	17	56,7	56,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia/SPSS

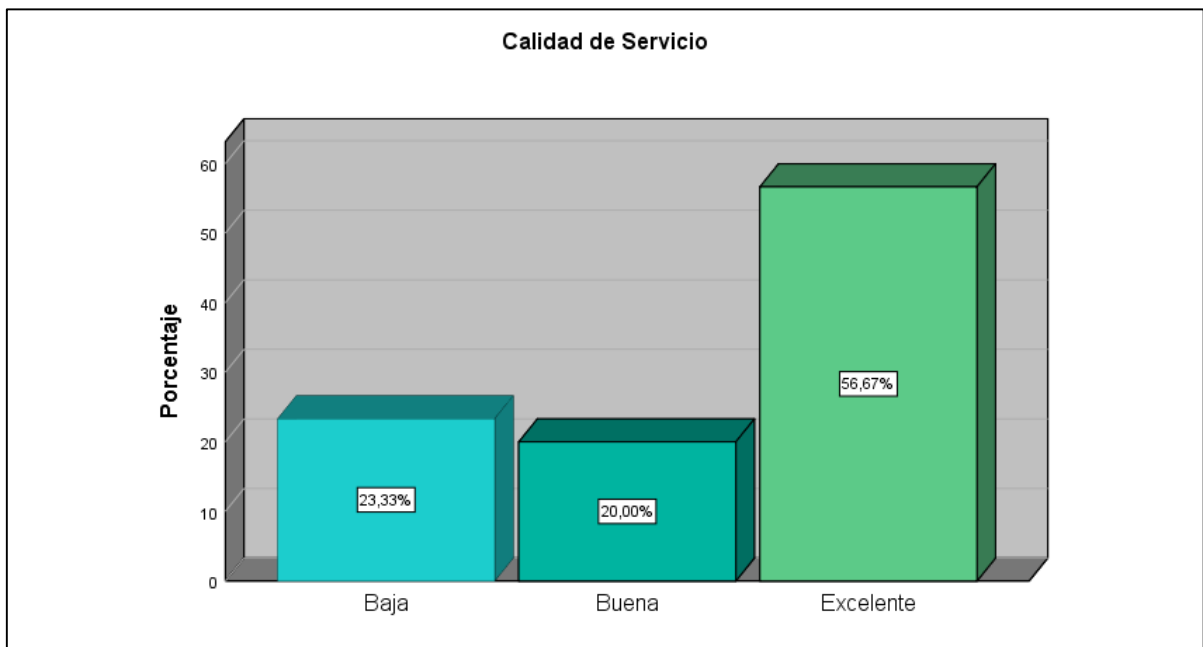


Figura 6: Distribución del porcentaje para la variable Calidad de Servicio.

Fuente: Elaboración propia/SPSS

Interpretación

Del total de encuestados al 100% que son de 30 colaboradores, el 56.67% considera como excelente a la calidad de servicio, observamos también que otra cantidad de encuestados los califica con un 20% como buena y mientras que en un 23.33 % es calificada como baja para los encuestados de la empresa Wurth Perú S.A.C., Ate, 2018.

Tabla 10.- *Distribución de frecuencia para Gestión Administrativa y Calidad de servicio.*

Tabla cruzada Gestión Administrativa*Calidad de Servicio						
			Calidad de Servicio			Total
			Baja	Buena	Excelente	
Gestión Administrativa	deficiente	Recuento	3	1	1	5
		% del total	10,0%	3,3%	3,3%	16,7%
	eficiente	Recuento	4	4	2	10
		% del total	13,3%	13,3%	6,7%	33,3%
	muy eficiente	Recuento	0	1	14	15
		% del total	0,0%	3,3%	46,7%	50,0%
Total	Recuento	7	6	17	30	
	% del total	23,3%	20,0%	56,7%	100,0%	

Fuente: Elaboración propia/SPSS

Interpretación

En los resultados observamos que la calidad de servicio de manera independiente es excelente en un 56.7%, la gestión administrativa es muy eficiente en un 50%.

Asimismo, identificando la relación entre ambas variables se observa que, si la gestión administrativa es muy eficiente, la calidad de servicio es excelente con un 46.7%, por otro lado, identificamos que si la gestión administrativa es eficiente la calidad de servicio es buena con un 13.3% y si la gestión administrativa es deficiente la calidad de servicio es baja con un 10% en la empresa Wurth Perú S.A.C., Ate, 2018.

Tabla 11.-Distribución de frecuencia de la dimensión Planeación.

Planeación					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	11	36,7	36,7	36,7
	Eficiente	10	33,3	33,3	70,0
	muy eficiente	9	30,0	30,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia/SPSS

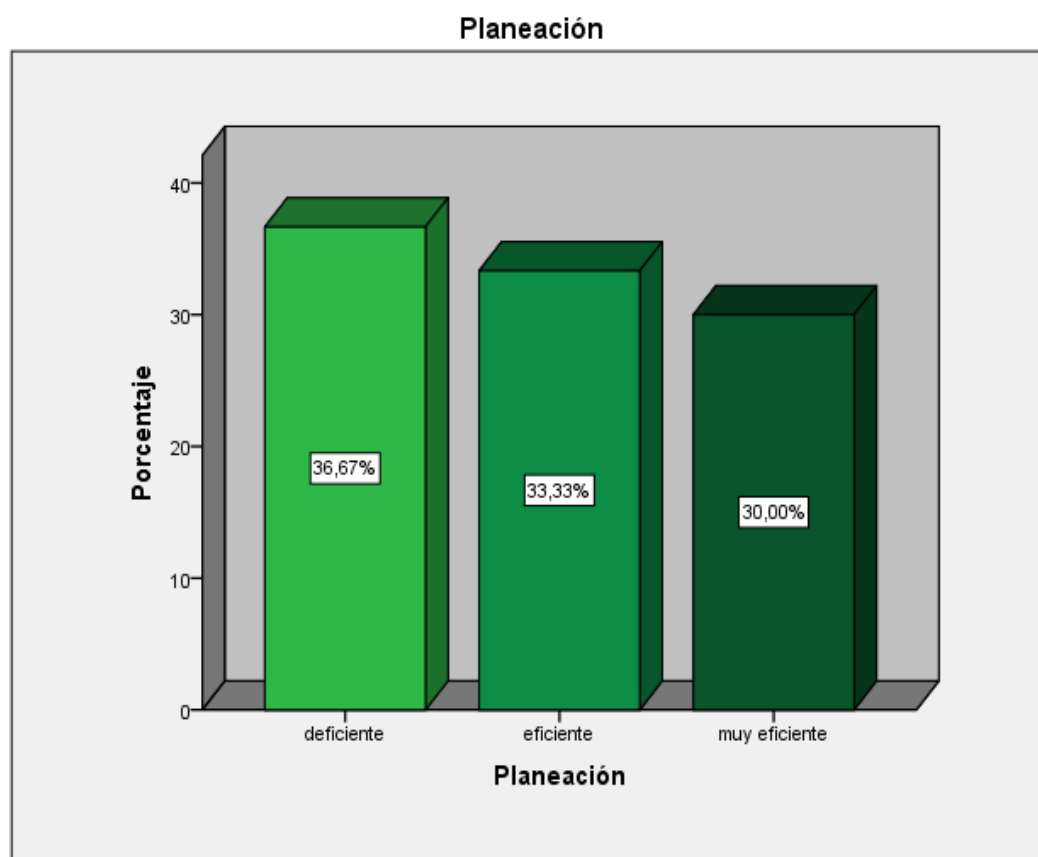


Figura 7. Distribución del porcentaje para la dimensión Planeación

Fuente: Elaboración propia/SPSS

Interpretación

Teniendo en cuenta a la planeación como una dimensión de la gestión administrativa, se tiene una categorización de tres escalas en las que según los resultados observamos en un 30% de los trabajadores de la empresa Wurth Perú S.A.C considera como muy eficiente a la planeación, mientras que un 33.33% considera que es eficiente y un 36.67% lo considera como deficiente.

Tabla 12 .-Distribución de frecuencia para Planeación y calidad de servicio.

Tabla cruzada Planeación*Calidad de Servicio						
		Calidad de Servicio			Total	
		Baja	Buena	Excelente		
Planeación	deficiente	Recuento	5	3	3	11
		% del total	16,7%	10,0%	10,0%	36,7%
	eficiente	Recuento	2	3	5	10
		% del total	6,7%	10,0%	16,7%	33,3%
	muy eficiente	Recuento	0	0	9	9
		% del total	0,0%	0,0%	30,0%	30,0%
Total	Recuento	7	6	17	30	
	% del total	23,3%	20,0%	56,7%	100,0%	

Fuente: Elaboración propia/SPSS

Interpretación

Según los resultados obtenidos, observamos que si la planeación es muy eficiente la calidad de servicio es considerado como excelente con un 30%, seguido de cuando es eficiente es considera buena en un 10% y cuando es deficiente es considerado un 16.7% como baja.

Tabla 13.- Distribución de frecuencia de la dimensión Organización.

Organización					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	deficiente	8	26,7	26,7	26,7
	eficiente	5	16,7	16,7	43,3
	muy eficiente	17	56,7	56,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia/SPSS

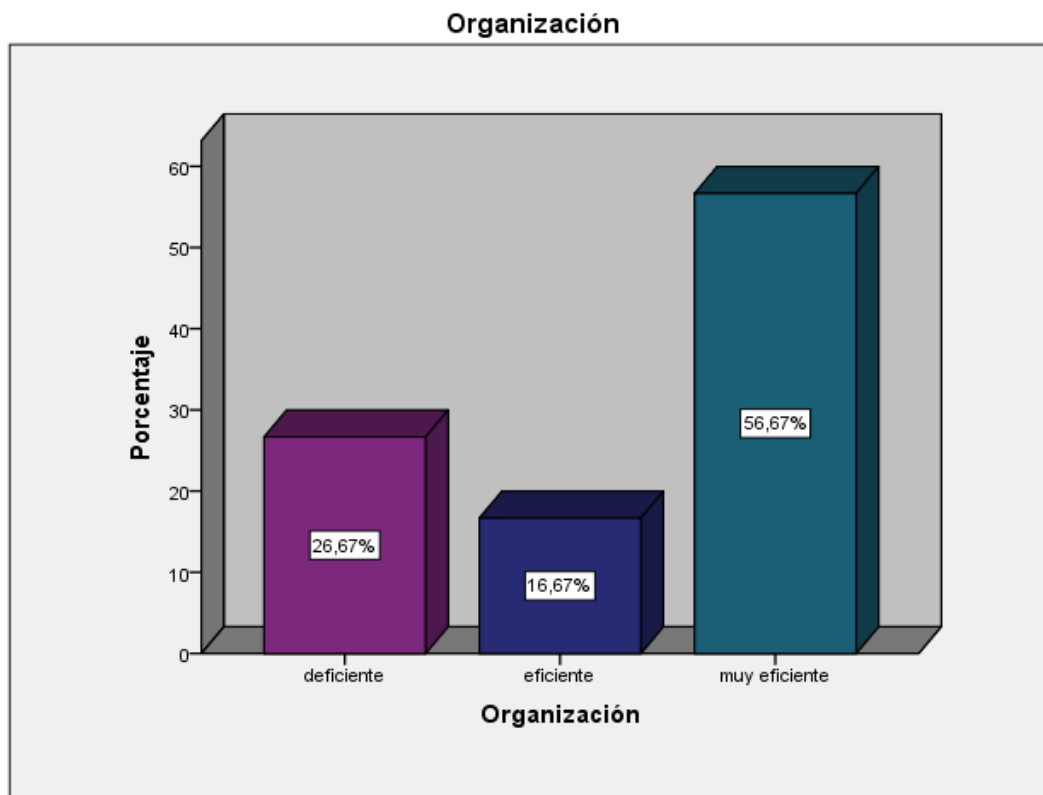


Figura 8. Distribución del porcentaje para la dimensión organización

Fuente: Elaboración propia/SPSS

Interpretación

Teniendo en cuenta a la organización como una dimensión de la gestión administrativa, se tiene una segmentación de tres escalas en las que según los resultados se observa que un 56.67% considera como muy eficiente a la organización ante la gestión administrativa,

mientras que un 16.67% considera que es eficiente y un 26.67% lo considera como deficiente.

Tabla 14.- *Distribución de frecuencia para organización y calidad de servicio.*

Tabla cruzada Organización*Calidad de Servicio						
		Calidad de Servicio			Total	
		Baja	Buena	Excelente		
Organización	deficiente	Recuento	5	2	1	8
		% del total	16,7%	6,7%	3,3%	26,7%
	eficiente	Recuento	2	2	1	5
		% del total	6,7%	6,7%	3,3%	16,7%
	muy eficiente	Recuento	0	2	15	17
		% del total	0,0%	6,7%	50,0%	56,7%
Total	Recuento	7	6	17	30	
	% del total	23,3%	20,0%	56,7%	100,0%	

Fuente: Elaboración propia/SPSS

Interpretación

Según los resultados obtenidos, nos detalla que cuando la organización es muy eficiente la calidad de servicio es considerado como excelente en un 50%, seguido de cuando es eficiente es considerado buena en un 6.7% y cuando es deficiente es considerado con un 16.7% como baja.

Tabla 15.- *Distribución de frecuencia de la dimensión dirección.*

Dirección					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	
				válido	Porcentaje acumulado
Válido	deficiente	4	13,3	13,3	13,3
	eficiente	9	30,0	30,0	43,3
	Muy eficiente	17	56,7	56,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia/SPSS

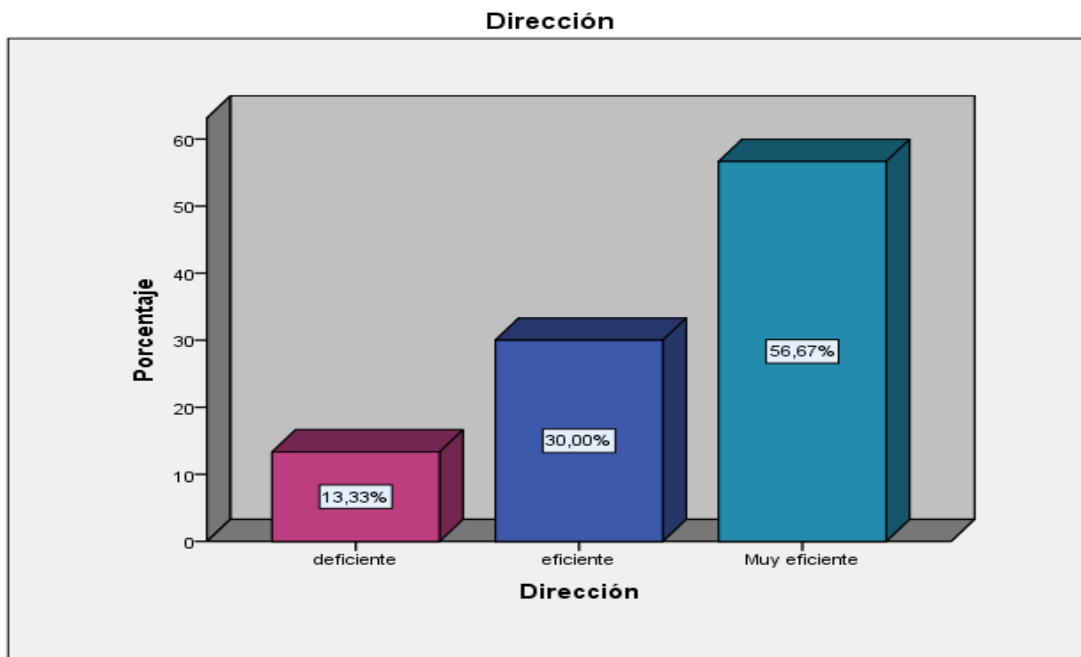


Figura 9. Distribución del porcentaje para la dimensión dirección.

Fuente: Elaboración propia/SPSS

Interpretación

Teniendo en cuenta a la dirección como una dimensión de la gestión administrativa, se tiene una distribución de tres escalas en las que según los resultados un 56.67% considera como muy eficiente a la organización ante la gestión administrativa, mientras que un 30% considera que es eficiente y un 13.33 % lo considera como deficiente.

Tabla 16.- *Distribución de frecuencia para la dirección y calidad de servicio.*

Tabla cruzada Dirección*Calidad de Servicio						
		Calidad de Servicio				
		Baja	Buena	Excelente	Total	
Dirección	deficiente	Recuento	3	0	1	4
		% del total	10,0%	0,0%	3,3%	13,3%
	eficiente	Recuento	4	3	2	9
		% del total	13,3%	10,0%	6,7%	30,0%
	Muy eficiente	Recuento	0	3	14	17
		% del total	0,0%	10,0%	46,7%	56,7%
Total		Recuento	7	6	17	30
		% del total	23,3%	20,0%	56,7%	100,0%

Fuente: Elaboración propia/SPSS

Interpretación:

Según los resultados obtenidos, nos muestra que cuando la dirección es muy eficiente la calidad de servicio es para un 46.7% considerado como excelente, seguido de cuando es eficiente es buena en un 10% y cuando es deficiente es considerado también con un 10% como baja.

Tabla 17.- *Distribución de frecuencia para la dimensión control.*

Control					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	deficiente	10	33,3	33,3	33,3
	eficiente	11	36,7	36,7	70,0
	muy eficiente	9	30,0	30,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia/SPSS

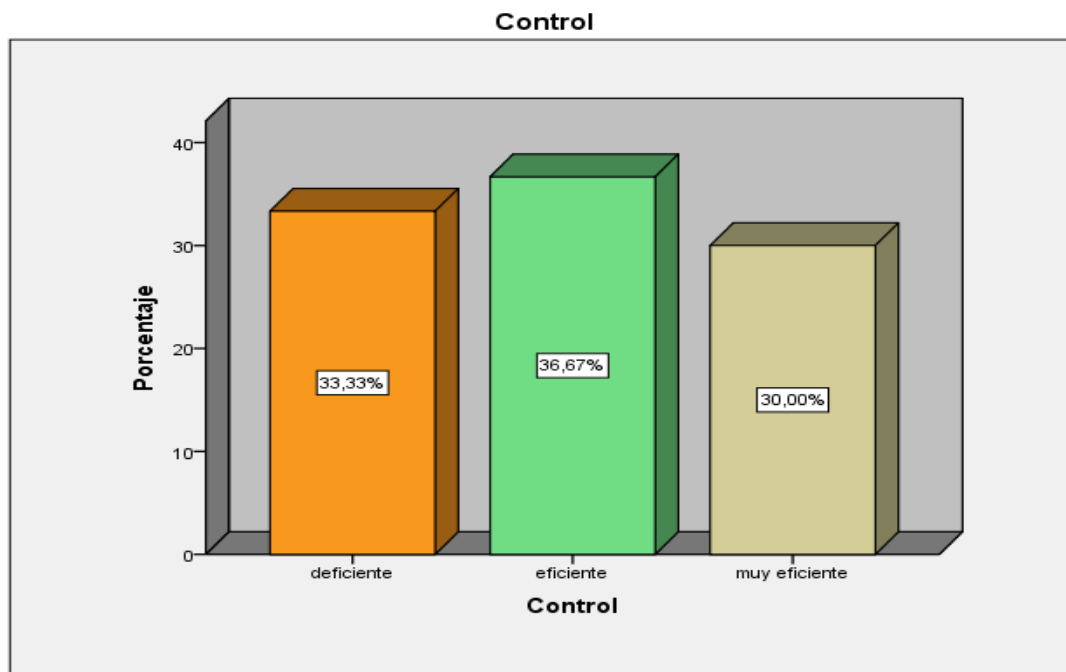


Figura 10. Distribución del porcentaje para la dimensión dirección.

Fuente: Elaboración propia/SPSS

Interpretación

Teniendo en cuenta al control como una dimensión de la gestión administrativa, se tiene una distribución de tres escalas en las que según los resultados se observa que un 30% considera como muy eficiente a la organización ante la gestión administrativa, mientras que un 36.67% considera que es eficiente y un 33.33 % lo considera como deficiente.

Tabla 18. *Distribución de frecuencia para el control y calidad de servicio.*

Tabla cruzada Control*Calidad de Servicio						
		Calidad de Servicio			Total	
		Baja	Buena	Excelente		
Control	deficiente	Recuento	5	3	2	10
		% del total	16,7%	10,0%	6,7%	33,3%
	eficiente	Recuento	1	3	7	11
		% del total	3,3%	10,0%	23,3%	36,7%
	muy eficiente	Recuento	1	0	8	9
		% del total	3,3%	0,0%	26,7%	30,0%
Total	Recuento	7	6	17	30	
	% del total	23,3%	20,0%	56,7%	100,0%	

Fuente: Elaboración propia/SPSS

Según los resultados obtenidos, observamos que cuando el control es muy eficiente la calidad de servicio es para un 26.7% considerado como excelente, seguido de cuando es eficiente es buena en un 10% y cuando es deficiente es considerado un 16.7% como baja.

3.2 Prueba normalidad

Al realizar nuestra prueba de normalidad nos permite definir si la muestra tiene distribución normal, si tiene comportamiento paramétrico el mismo que se hallará en el programa SPSS v24.

Ho: La distribución no es normal

Ha: La distribución si es normal

Regla de decisión:

Si el valor de significancia $p > 0.05$, se acepta la Hipótesis Nula (Ho)

Si el valor de significancia $p < 0.05$, se rechaza la Hipótesis Nula (Ho). Y acepta Ha

Tabla 19.-Prueba de normalidad.

Pruebas de normalidad			
	Estadístico	gl	Shapiro-Wilk Sig.
Gestión Administrativa	,761	30	,000
Calidad de Servicio	,712	30	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Elaboración propia/SPSS

Interpretación:

Por teoría si nuestra muestra es < 50 datos usamos la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk. Asimismo, analizamos los datos obtenidos y observamos que nuestro nivel de significancia es menor al valor de 0.05 en ambas variables, por lo tanto, se considera que el nivel de significancia no es normal; siendo así, se procesaría la prueba de hipótesis mediante el uso de los estadígrafos no paramétricos, es decir, luego de la prueba de hipótesis desarrollada se empleará el estadístico coeficiente de Rho de Spearman.

3.3 Prueba de Hipótesis

Contrastación de Hipótesis

En la actual investigación se calculan las correlaciones estadísticas entre las variables gestión administrativa y calidad de servicio y las dimensiones de la primera variable mediante la prueba de coeficiente de correlación de Rho Spearman, el cual mide el grado de relación entre las variables estudiadas. Asimismo, teniendo como objetivo comparar las hipótesis formuladas en ésta investigación, tras los resultados obtendremos resultados en la que conoceremos si se acepta la hipótesis nula H_0 o la hipótesis alternativa H_a .

Tabla 20.- *Escala de coeficiente de correlación de Spearman.*

Valores	Nivel
0.01 a 0.19	Positiva muy baja
0.20 a 0.39	Positiva baja
0.40 a 0.69	Positiva moderada
0.70 a 0.89	Positiva alta
0.90 a 0.99	Positiva muy alta
1	Positiva grande y perfecta

Fuente: Hernández (2010)

Prueba de Hipótesis General

Regla de decisión:

Si el valor de significancia $p > 0.05$, se acepta la Hipótesis Nula (H_0)

Si el valor de significancia $p < 0.05$, se rechaza la Hipótesis Nula (H_0). Y acepta H_a

Dadas las Hipótesis estadísticas:

H_a . Existe relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio de los trabajadores de oficina de la empresa Wurth Perú SAC, Ate, 2018.

H_0 . No existe relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio de los trabajadores de oficina de la empresa Wurth Perú SAC. Ate, 2018.

Tabla 21.- *Correlación entre las variables: Gestión administrativas y Calidad de servicio*

Correlaciones				
			Gestión Administrativa	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Gestión Administrativa	Coefficiente de correlación	1,000	,721**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Calidad de Servicio	Coefficiente de correlación	,721**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

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

Fuente: Elaboración propia/datos obtenidos en el SPSS v.24

Interpretación

Según los resultados, en la prueba estadística del coeficiente de correlación Rho Spearman entre las variables estudiadas, se logró obtener una correlación de 0,721 también observamos que hay una significancia de 0,000 (bilateral); en consecuencia rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alternativa, ante esto se puede afirmar la existencia de una relación alta y positiva entre las variables "Gestión administrativa y calidad de servicio de los trabajadores de la empresa Wurth Perú S.A.C., Ate,2018".

Prueba de Hipótesis Especifica 1

Regla de decisión:

Si el valor de significancia $p > 0.05$, se acepta la Hipótesis Nula (H_0)

Si el valor de significancia $p < 0.05$, se rechaza la Hipótesis Nula (H_0). Y acepta H_a

Dadas las Hipótesis estadísticas:

H_a . Existe relación entre la Planeación y Calidad de servicio de los trabajadores de oficina de la empresa Wurth Perú SAC, Ate, 2018.

H_0 . No existe relación entre la Planeación y Calidad de servicio de los trabajadores de oficina de la empresa Wurth Perú SAC. Ate, 2018.

Tabla 22.- *Correlación entre Planeación y calidad de servicio.*

Correlaciones			Calidad de Servicio	Planeación
Rho de Spearman	Calidad de Servicio	Coefficiente de correlación	1,000	,588**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	30	30
	Planeación	Coefficiente de correlación	,588**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	30	30

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

Fuente: Elaboración propia/datos obtenidos en el SPSS v.24

Interpretación

Con los resultados obtenidos en la prueba estadística del coeficiente Rho Spearman entre las variables estudiadas, se logró obtener una correlación de 0,588 de tal forma que está cerca al 1, tenemos una significancia de 0,01 (bilateral); en consecuencia se rechaza la hipótesis nula aceptando la hipótesis alternativa, ante esto se puede afirmar que existe una relación moderada y positiva entre las variables "Dirección y calidad de servicio de los trabajadores de la empresa Wurth Perú S.A.C., Ate,2018".

Prueba de Hipótesis Específica 2

Regla de decisión:

Si el valor de significancia $p > 0.05$, se acepta la Hipótesis Nula (H_0)

Si el valor de significancia $p < 0.05$, se rechaza la Hipótesis Nula (H_0). Y acepta H_a

Dadas las Hipótesis estadísticas:

H_a . Existe relación entre la Organización y Calidad de servicio de los trabajadores de oficina de la empresa Wurth Perú SAC, Ate, 2018.

H_0 . No existe relación entre la Organización y Calidad de servicio de los trabajadores de oficina de la empresa Wurth Perú SAC. Ate, 2018.

Tabla 23.- *Correlación entre las variables Organización y Calidad de servicio.*

Correlaciones				
		Calidad de Servicio		Organización
Rho de Spearman	Calidad de Servicio	Coefficiente de correlación	1,000	,759**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Organización	Coefficiente de correlación	,759**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

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

Fuente: Elaboración propia/datos obtenidos en el SPSS v.24

Interpretación

De acuerdo a los resultados obtenidos en la prueba estadística del coeficiente Rho Spearman entre las variables estudiadas, se logró obtener una correlación de 0,759 de tal forma que está cerca al 1, tenemos una significancia de 0,01 (bilateral); en consecuencia se rechaza la hipótesis nula aceptando la hipótesis alternativa, ante esto se puede afirmar que existe una relación alta y positiva entre las variables "Organización y calidad de servicio de los trabajadores de la empresa Wurth Perú S.A.C., Ate,2018".

Prueba de Hipótesis Específica 3

Regla de decisión:

Si el valor de significancia $p > 0.05$, se acepta la Hipótesis Nula (H_0)

Si el valor de significancia $p < 0.05$, se rechaza la Hipótesis Nula (H_0). Y acepta H_a

Dadas las Hipótesis estadísticas:

H_a . Existe relación entre la Dirección y Calidad de servicio de los trabajadores de oficina de la empresa Wurth Perú SAC, Ate, 2018.

H_0 . No existe relación entre la Dirección y Calidad de servicio de los trabajadores de oficina de la empresa Wurth Perú SAC. Ate, 2018.

Tabla 24.- *Correlación entre las variables Dirección y Calidad de servicio*

Correlaciones			Calidad de Servicio	Dirección
Rho de Spearman	Calidad de Servicio	Coefficiente de correlación	1,000	,656**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Dirección	Coefficiente de correlación	,656**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

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

Fuentes: Elaboración propia/SPSS v24

Interpretación

Con los resultados obtenidos en la prueba estadística del coeficiente Rho Spearman entre las variables estudiadas, se logró obtener una correlación de 0,656 de tal forma que está cerca al 1, tenemos una significancia de 0,01 (bilateral); en consecuencia se rechaza la hipótesis nula aceptando la hipótesis alternativa, ante esto se puede afirmar que existe una relación alta y positiva entre las variables “Dirección y calidad de servicio de los trabajadores de la empresa Wurth Perú S.A.C., Ate,2018”.

Prueba de Hipótesis Específica 4

Regla de decisión:

Si el valor de significancia $p > 0.05$, se acepta la Hipótesis Nula (H_0)

Si el valor de significancia $p < 0.05$, se rechaza la Hipótesis Nula (H_0). Y acepta H_a

Dadas las Hipótesis estadísticas:

H_a . Existe relación entre la Control y Calidad de servicio de los trabajadores de oficina de la empresa Wurth Perú SAC, Ate, 2018.

H_0 . No existe relación entre la Control y Calidad de servicio de los trabajadores de oficina de la empresa Wurth Perú SAC. Ate, 2018.

Tabla 25.- *Correlación entre las variables control y calidad de servicio.*

Correlaciones			Calidad de Servicio	Control
Rho de Spearman	Calidad de Servicio	Coefficiente de correlación	1,000	,544**
		Sig. (bilateral)	.	,002
		N	30	30
	Control	Coefficiente de correlación	,544**	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	.
		N	30	30

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

Fuentes: Elaboración propia/SPSS v24

Interpretación:

Ante los resultados en la prueba estadística del coeficiente Rho Spearman entre las variables estudiadas, se logró obtener una correlación de 0,544 de tal forma que está cerca al 1, tenemos una significancia de 0,01 (bilateral); en consecuencia, rechazando la hipótesis nula aceptando la hipótesis alternativa, ante esto, se puede afirmar que existe una relación moderada y positiva entre las variables “Control y calidad de servicio de los trabajadores de la empresa Wurth Perú S.A.C., Ate,2018”.

IV. DISCUSIÓN

Luego del análisis e interpretación se discutirán los resultados y se determina lo siguiente:

El principal objetivo fue determinar la relación existente entre la Gestión administrativa y Calidad de servicio de los trabajadores de oficina de la empresa Wurth Perú S.A.C, Ate, 2018. Asimismo, determinar la relación de sus dimensiones de la primera variable: Planificación, organización, dirección y control con la segunda variable.

El método de investigación utilizado es el de hipotético-deductivo, de nivel descriptivo correlacional con un diseño de investigación no experimental. Para la investigación se utilizó información de los trabajadores de oficina de la empresa a través de los cuestionarios tipo Likert, las que fueron validadas por el juicio de expertos de la Universidad, las mismas que fueron empleadas para medir a los trabajadores de oficina de la empresa Wurth Perú con mis variables en estudio. A través del método del Alpha de Cronbach se obtuvo el resultado de confiabilidad con un 0,911 para el instrumento de la gestión administrativa y una confiabilidad de 0.907 para el instrumento de la calidad de servicio.

Ante los análisis descriptivos obtenemos en los resultados que los trabajadores de la oficina de Wurth Perú consideran que la Gestión administrativa es un 50% muy eficiente, un 33.33% de los encuestados lo califica como eficiente, del mismo modo se observa que la calidad de servicio es calificada como excelente con un 56.67% y como buena en un 20%. El análisis de los resultados de la tabla cruzada nos muestra la relación de las dos variables; en el que observamos, que cuando la gestión administrativa es muy eficiente la calidad de servicio es excelente en un 46.7% y también observamos que cuando es eficiente la calidad de servicio es buena en un 13.3% por lo mismo interpretamos que existe una significativa relación directa entre las dos variables. La interpretación es confirmada con los resultados de la hipótesis general, se obtuvo un coeficiente de correlación de Spearman=0.721 y un $p = 0,000$ a nivel de significancia de 0,01(bilateral), ello indica que existe una relación fuerte y positiva entre las variables gestión administrativa y calidad de servicio de los trabajadores de trabajadores de oficina de la empresa Wurth Perú S.A.C., Ate, 2018. Rechazando así la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alterna. Asimismo, dicho resultado es acorde con la tesis de Merino (2014) titulada “Gestión administrativa y calidad de servicio en la estación de servicio la Chira” el que también obtuvo su prueba estadística a través de la correlación de Rho Spearman (Rho=0.734 significancia (bilateral)= 0,000 concluyo en su investigación con una fuerte relación positiva entre sus variables estudiadas. Por lo que, el estudio indica que la gestión administrativa influye fuertemente en la calidad de servicio en la estación de

servicio la Chira” los componentes constitutivos de la calidad de servicio se vieron significativamente influenciados por la gestión administrativa en la estación de servicio la Chira. Para Monzón (2014) quién en su estudio obtuvo los resultados ($Rho=0.687$ y significancia de $=0;000$) afirma su nivel de correlación es alta y existe relación positiva de la “Gestión administrativa y Calidad de servicio de los asesores de negocio de la financiera” encontrando relación entre ambas variables y menciona que siempre las tomas de decisiones en equipo influyen en las metas y calidad de servicio.

Asimismo, analizando los resultados de la tabla cruzada de la dimensión planeación con la calidad de servicio, los trabajadores consideran que cuando la planeación es muy eficiente la calidad de servicio es excelente en un 30%, seguido que cuando es eficiente es buena en una 10% por lo que interpretamos que existe una débil influencia de la dimensión planeación hacia la variable calidad de servicio. El resultado es también corroborado con el análisis de la hipótesis específica 1, presentado en la tabla de resultado donde se obtuvo un coeficiente de correlación Rho de Spearman = $0,588$ y un valor $p = 0,001$ a nivel de significancia de $0,001$ (bilateral); rechazando la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, por lo mismo se determina que existe una relación positiva moderada, el cual coincide con la tesis de Loza (2016) quien presenta su tesis “Gestión administrativa y calidad de servicio de los servicios en el gobierno autónomo descentralizado de cantón mera, 2016” con resultados ($r = 0.583$ y significancia de $= 0,000$) a través de sus resultados afirma el nivel de correlación siendo moderada y halla relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio concluyendo que es la planeación la que otorga a la dirección alternativas estratégicas.

Analizando los resultados de la tabla cruzada de la dimensión organización con la calidad de servicio los trabajadores consideran que cuando la dirección es muy eficiente, la calidad de servicio es calificada con un 50% excelente y trabajadores que consideran que cuando la organización es eficiente la calidad de servicio es 6.7% buena, por lo que interpretamos que existe una directa relación de la dimensión y la variable el mismo que será respaldado por los resultados de la hipótesis específica 2, presentado en la tabla de resultado en el que se obtuvo un coeficiente de correlación Rho de Spearman= 0.759 un valor $p=0,000$ a nivel de significancia de $0,001$ (bilateral) por lo mismo se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna concluyendo ante los resultados que existe una relación alta y positiva entre las variables “Organización y calidad de servicio de los trabajadores de oficina de la empresa Wurth Perú S.A.C., Ate, 2018. Se explica en la tesis de García (2015) “La Gestión

administrativa y su incidencia en la calidad de servicio de la empresa de transportes de pasajeros flota Bolívar” el que tuvo los resultados ($Rho= 0,729$ y significancia de $= 0,000$) concluye que en las empresa de transportes es de gran importancia mantener una impecable organización administrativa en cada una de las funciones que se cumplen en las áreas en una empresa esto determinará un adecuado ambiente social y las condiciones de la calidad de servicio dado que son facturas que están directamente relacionados; por lo mismo, y según esta racionalidad organizativa, se considera que el papel que debe desempeñar la función de organización administrativa en la empresa de transporte de pasajeros flota Bolívar.

En el análisis de los resultados de la tabla cruzada de la dimensión dirección con la calidad de servicio los trabajadores consideran que cuando la dirección es muy eficiente, la calidad de servicio es calificada con un 46.7% como excelente y trabajadores que consideran que cuando la dirección es eficiente la calidad de servicio es calificada con un 10% como buena; por lo que, podemos interpretar que existe una débil influencia de la dirección hacia la variable calidad de servicio. El resultados es también corroborado en el análisis de la prueba estadística la hipótesis específica 3 el que se encuentra presentado en la tabla de resultado en el que observamos el coeficiente de correlación Rho de Spearman= de 0,656 con un valor en $p= 0,000$ a nivel de significancia de 0,001(bilateral) en consecuencia se rechazó la hipótesis nula aceptándose la hipótesis alterna, afirmando que la tercera dimensión se vincula significativamente entre la “Dirección y calidad de servicio de los trabajadores de la oficina de la empresa Wurth Perú S.A.C., Ate, 2018” relacionándose; con la tesis de Loza (2016) el que también encuentra relación entre la dirección con la calidad de servicio ($Rho= 0.635$, Significancia $=0,000$) mostro que la dirección se vincula significativamente con la calidad de servicio a través de la prueba estadística de Rho de Spearman quién concluye afirmando que tiene suficiente evidencia para mostrar que existe correlación entre la dirección y la calidad de servicio; por lo mismo, si se progresa más aún en la dirección podrá continuar para la calidad de servicio.

Examinando los resultados de la tabla cruzada de la dimensión control con la calidad de servicio los trabajadores consideran que cuando el control es muy eficiente, la calidad de servicio es calificada con 26.7% como excelente y trabajadores que consideran que cuando el control es eficiente la calidad de servicio es calificada con un 10% como buena. El mismo que será corroborado a través del análisis de la prueba estadística de la hipótesis específica 4 el que se encuentra presentado en la tabla de resultado en el que podemos observar el

coeficiente de correlación Rho de Spearman= de 0.544 con un valor en $p= 0,000$ a nivel de significancia de 0,001(bilateral) en consecuencia se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna, el que nos permite afirmar que la tercera dimensión se vincula significativamente en una relación directamente positiva y moderada entre el “Control y calidad de servicio de los trabajadores de oficina de la empresa Wurth Perú S.A.C.” En este sentido, cabe precisar que Tirado (2014) en su tesis “Gestión administrativa y Calidad de servicio al cliente del colegio químico farmacéutico” el que afirma el control se relaciona directamente con la calidad de servicio el que tuvo como resultados de (Rho= 0,529 y significancia=0.000) concluye afirmando que existe correlación entre ambas variables.

V. CONCLUSIONES

A continuación, se describe la conclusión de la investigación, luego de obtener los resultados con el soporte de antecedentes mediante tesis relacionadas por cada variable, libros de teorías que definieron mi estudio y de la metodología para la investigación realizada como también de los resultados estadísticos adquiridos.

Con respecto al objetivo general planteado en la investigación, los resultados dan cuenta que existe correlación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de los trabajadores de oficina de la empresa Wurth Perú S.A.C., Ate, 2018. Resultado que queda demostrado con el nivel de significancia obtenido en el que se calcula que $p < 0,05$ y con el coeficiente de correlación de Rho de Spearman el que tiene un valor de 0,721 por lo que se demuestra correlación positiva alta entre ambas variables estudiadas.

En relación al primer objetivo específico planteado, se determinó que existe correlación entre la planeación y la calidad de servicio de los trabajadores de oficina de la empresa Wurth Perú S.A.C., Ate, 2018. Hecho que queda demostrado con el nivel de significancia hallado en el que se calcula que $p < 0,05$ y tiene un coeficiente de Rho de Spearman de 0,588 por lo que se demuestra una correlación positiva moderada en las variables estudiadas.

Se determinó en el segundo objetivo específico planteado, que existe correlación entre la organización y calidad de servicio de los trabajadores de oficina de la empresa Wurth Perú S.A.C., Ate, 2018. Conforme a los resultados obtenidos por la prueba estadística de Rho de Spearman de 0,759 con un nivel de significancia obtenido en el que $p < 0.05$ por lo mismo se muestra una correlación positiva alta entre ambas variables estudiadas.

Se logró determinar en el tercer objetivo específico planteado, que existe correlación entre la dirección y calidad de servicio de los trabajadores de oficina de la empresa Wurth Perú S.A.C., Ate, 2018. Puesto que en la prueba estadística de Rho de Spearman en el que se obtuvo un resultado de 0,656 y un nivel de significancia obtenido en el que $p < 0.05$ con estos resultados se muestra una correlación positiva moderada entre ambas variables.

Con respecto al cuarto objetivo específico planteado en la investigación se concluye que existe correlación entre el control y la calidad de servicio de los trabajadores de oficina de la empresa Wurth Perú S.A.C., Ate, 2018. Hecho que queda demostrado con los resultados obtenidos en el coeficiente de correlación de Rho de Spearman con un valor de 0,544 y un nivel de significancia hallada en el que $p < 0.05$ por lo mismo se muestra una correlación positiva moderada entre ambas variables.

VI. RECOMENDACIONES

Basándonos en los resultados obtenidos, se plantea a los directivos de la empresa Wurth Perú S.A.C. se fortalezca la gestión administrativa que se emplea desde la planeación, organización, dirección y control; para lograr superar los problemas que se presentan actualmente, debido a que observamos que cuando la gestión administrativa es muy eficiente, la calidad de servicio es excelente en un 56.7% por lo que se sugiere al área de RR.HH deban implementar capacitación y/o talleres de gestión administrativa y sus procesos a todas las jefaturas y trabajadores de oficina de la organización.

Con los resultados obtenidos para la primera dimensión en la que se demostró que cuando la planeación es muy eficiente la calidad de servicio es 30% excelente, por lo tanto se recomienda a la empresa Wurth Perú S.A.C. deba reforzar con mayor énfasis y difundir más la visión y sobre todo la misión en todos los niveles de la organización, fomentar las estrategias para la planeación de las funciones en cada una de las áreas y se generen acciones efectivas y así se logren los objetivos con resultados efectivos en la organización.

De acuerdo a los resultados obtenidos, se observa que cuando la organización es muy eficiente la calidad de servicios es calificada en un 50% como excelente, por lo que, se propone a la gerencia de la empresa Wurth Perú poner a disposición de los trabajadores el manual de organización y funciones, del mismo modo supervisar que las actividades se cumplan dentro del tiempo oportuno, es así como podrán lograr un mayor orden y puedan desempeñarse de una manera muchos más adecuada.

En consideración a los resultados obtenidos, se observa que cuando la dirección es muy eficiente la calidad de servicio es calificada es un 46.7% como excelente, por lo tanto se sugiere a los responsables que están a cargo de la empresa Wurth Perú S.A.C. poner un mayor énfasis en ésta dimensión tomando en cuenta las sugerencias de los colaboradores para la toma de decisiones, asimismo , informar mensualmente los logros obtenidos por el servicios brindado, el otorgarles incentivos a los trabajadores por el logro de metas, recordarles que son importantes para la organización es así como se sentirán motivados y comprometidos con las responsabilidades asignadas.

En relación a los resultados obtenidos, observamos que cuando el control es muy eficiente la calidad de servicio es calificada en un 26.7% como excelente, por ello se recomienda en la empresa Wurth Perú S.A.C. Las jefaturas puedan llevar un control o poseer un programa donde se registren las incidencias y puedan monitorear la frecuencia con la que ocurran para

que tomen medidas correctivas necesarias para un mejor control a la solución de problemas, el mismo modo hacer una medición constante de las eficiencias y resultados de desempeño del personal para un mejor control y la calidad de servicio pueda ser la más adecuada en la empresa.

VII. REFERENCIAS Y ANEXOS

Referencias

- Babaresco, A. (2001). *Porcesos metodológicos en la investigación* (5ta. Ed.). Zulia, Venezuela: Maracaibo .
- Bacacorzo, G. (1997). *Diccionario de la administración pública*. Lima, Perú: Grijley E.I.R.L.
- Caballero, A. (2015). *Metodología integral innovadora para planes y tesis*. En A. Caballer. México: Cengage Learning.
- Castilla, C. (05 de 05 de 2016). *Grupo Albe*. Obtenido de Grupo Albe: <http://www.grupoalbe.com/la-calidad-en-el-servicio-para-clientes-internos-y-externos/>
- Chiavenato, I. (2006). *Administración teoría, procesos y práctica*. Colombia: Mc Graw - Hill.
- Cruz, J. (2011). *El proceso administrativo y mejora en la calidad de servicio de la empresa Master Light Cía*. Tesis de grado presentado como requisito para la obtención del título de Licenciada en Administración, Quito, Ecuador.
- Dominguez, H. (2006). *El servicio Invisible: Fundamento de un buen servicio al cliente*. Colombia: ECOE Ediciones.
- Dutka, A. (2001). *Manual de American Marketing Association para la satisfacción del cliente*. España: Granica.
- Esquivel Chañi, N. (2016). *Gestión administrativa y calidad de servicio educativo en las instituciones educativas privadas del nivel inicial*.
- García, M. (2015). *La Gestión administrativa y la calidad de servicios de la empresa de transporte de pasajeros flota bolivar*. Tesis, Universidad Tecina Estatal de Quevedo, Ecuador.
- Hernandez, S. ; Fernandez, C. y Baptista, L. (2014). *metodologia de la investigacion*. En M. Á. Castellanos, *Metodologia de la investigacion* (págs. 118-120). México: Sexta edición. Obtenido de https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf
- Hernández, H. (2013). *Población y Muestra*. Obtenido de [uaeh.edu.mx](http://www.uaeh.edu.mx/docencia/VI_Lectura/maestria/documentos/LECT86.pdf): https://www.uaeh.edu.mx/docencia/VI_Lectura/maestria/documentos/LECT86.pdf
- Hernández. (2010). *MEXICO*. Obtenido de https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf
- Hoffman, D. y Bateson, J. (2012). *Marketing de servicios y estrategias* (4ta. ed.). México: Artgraph.

- Koontz, H., Weihrich, H. & Cannice, H. (2012). *Administración una perspectiva global y empresarial*. México DF: Mc Graw - Hill.
- Lovelock, C. (2011). *Marketing de Servicios Personal, Tecnología y Estrategia - Integridad de Calidad de Servicio y Productividad* (6ta. ed.). México DF: Person Educación.
- Loza, M. (2016). *La Gestión Administrativa y la Calidad de Servicios de en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Mera*. Recuperado de:. Tesis, Universidad Regional Autónoma de los Andes. Obtenido de <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/3622/1/TUPADM00>
- Merino, B. (2014). *Gestión administrativa y Calidad de servicio en la estación de servicio de la Chira*. Tesis, Universidad Cesar Vallejo, Chorrillos. Obtenido de http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/1015/tiradovega_karen.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Monzón, R. (2014). *Gestión administrativa y Calidad de Servicio de los asesores de negocio de la financiera edificar oficina Huachipa Lima*. tesis, Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.
- Muniz, L. (2012). *Cómo implantar un Sistema de control de Gestión en la Práctica*. España: Bresca.
- Nuñez, D. (2015). *Calidad de Servicios de la biblioteca central de la Pontificia*. tesis doctoral, Universidad Católica Madre y Madre (PUCMM): Pilar de la educación superior, Murcia, España. Obtenido de <http://www.tesisenred.net/bitstream/handle/10803/362657/TD%C3%91C.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ocampo Guerrero, L. E. (2016). *Gestión administrativa y calidad de servicio al usuario, en la red asistencial ESSALUD*. Tumbes.
- Rodriguez, M. (2016). *La Gestión Administrativa y Calidad del Servicio*. ESAN, Lima, Lima. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2016/05/05/herramientas-de-gestion-de-calidad-en-las-empresas/>
- Tamayo, M. (2010). *El proceso de la Investigación Científica*. México: LIMUSA.
- Ventura, S. (18 de 02 de 2017). *GESTION.ORG*. Obtenido de <https://www.gestion.org/econometria/>
- Zeithaml, V., Parasuraman, Y., y Berry, L. (2014). *Calidad Total en la Gestión de Servicios*. Madrid, España: Diaz de Santos.

Anexos

Anexo 1.- Matriz de consistencia.

Pregunta de investigación	Objetivos	Hipótesis	Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicador	Items	
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	GESTION ADMINISTRATIVA	Gestión administrativa es el proceso a través del cual se diseña y mantiene un ambiente en el que las personas que trabajan en grupos cumplen metas específicas de manera eficaz. Los gerentes realizan funciones gerenciales de Planear, Organizar, Dirigir y Controlar. La administración puede ser utilizada para cualquier tipo de Organización. (Citado por Bemal y Sierra, 2013,(pág. 207)	Conforme a Gestión Administrativa la misma que será evaluada a través de las dimensiones e indicadores las que por su carácter detallado se generará un cuestionario de escala de Likert, haciendo uso de los indicadores y permitiendo así conseguir información para procesarlas en la obtención de datos.	PLANEACIÓN	MISIÓN Y VISIÓN	1	
¿Cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de los trabajadores de la oficina de la empresa Wurth Perú SAC., Ate, 2018?	Determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de los trabajadores de oficina de la empresa Wurth Perú SAC., Ate, 2018	Existe relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de los trabajadores de oficina de la empresa Wurth Perú SAC., Ate, 2018						EMPATÍA	2
PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPÓTESIS ESPECIFICOS							3
¿Cuál es la relación que existe entre la planificación y la calidad de servicio de los trabajadores de oficina en la empresa Wurth Perú SAC., Ate, 2018?	Determina la relación entre la planificación y la calidad de servicio de los trabajadores de oficina de la Empresa Wurth Perú SAC., Ate, 2018.	Existe relación entre la planificación y la calidad de servicio de los trabajadores de oficina de la empresa Wurth Perú, Ate, 2018.							4
									5
									6
									7
									8
									9
									10
			11						
			12						
			13						
			14						
			15						
			16						
			17						
			18						
			19						
			20						
			21						
			22						
			23						
			24						
			25						
			CALIDAD DE SERVICIO	Según Hoffman y Bateson (2011) afirma que la Calidad de Servicio es una actitud o comportamiento generada mediante la estimación a largo plazo del desempeño de los colaboradores o de los recursos que mantiene la entidad. La calidad de servicio comprende brindar al usuario un adecuado servicio, con los recursos tangibles, la capacidad de respuesta oportuna, la confiabilidad y la empatía que el colaborador ofrece al momento que ofrece el servicio. (p.43)	La calidad de Servicio, serán evaluados a través de sus dimensiones considerando los indicadores con carácter detallado se generará un cuestionario de escala de Likert, haciendo uso a los indicadores y permitiendo así conseguir información para procesarlas en la obtención de datos.	TANGIBLES	EQUIPAMIENTO PERSONAL	14	
¿Cuál es la relación que existe entre la organización y la calidad de servicio de los trabajadores de oficina en la empresa Wurth Perú SAC., Ate, 2018?	Determina la relación entre organización y la calidad de servicio de los trabajadores de oficina en la empresa Wurth Perú SAC., Ate, 2018.	Existe relación entre la organización y la calidad de servicio de oficina en la empresa Wurth Perú SAC., Ate, 2018						15	
¿Cuál es la relación que existe entre la dirección y la calidad de servicio de los trabajadores de oficina de la empresa Wurth Perú SAC., Ate, 2018?	Determinar la relación entre la dirección y la calidad de servicio de los trabajadores de oficina de la empresa Wurth Perú SAC., Ate, 2018.	Existe relación entre la dirección y la calidad de servicio de los trabajadores de oficina de la empresa Wurth Perú SAC., Ate, 2018.						16	
¿Cuál es la relación que existe entre el control y la calidad de servicio de los trabajadores de oficina de la empresa Wurth Perú, Ate, 2018?	Determinar la relación entre el control y la calidad de servicio de los trabajadores de oficina de la empresa Wurth Perú, Ate, 2018	Existe relación entre el control y la calidad de servicio de los trabajadores de oficina de la empresa Wurth Perú, Ate, 2018						17	
								18	
								19	
								20	
								21	
								22	
								23	
			24						
			25						

Anexo 2.- Formatos de recolección de datos para la variable 1.

CUESTIONARIO						
Estimado (a); el presente documento es anónimo y confidencial su aplicación será exclusivo para el desarrollo de la investigación titulada Gestión Administrativa y Calidad de Servicio de los Trabajadores de la empresa Wurth Perú S.A.C., Ate, 2018 por lo que solicito su colaboración a través de sus respuestas con veracidad y sinceridad, marcando con una X la alternativa que crea usted sea la conveniente.		N°	Leyenda			
		1	Nunca			
		2	Casi Nunca			
		3	Algunas veces			
		4	Casi siempre			
5	Siempre					
VARIABLE 1: GESTION ADMINISTRATIVA		1	2	3	4	5
PLANEACIÓN						
1	La planificación de la organización respalda el cumplimiento de la misión y visión de la empresa.					
2	Las estrategias planificadas por la empresa son las más adecuadas para la oficina, repercutiendo en la satisfacción de los trabajadores.					
3	Considera que los trabajadores de oficina tienen claro los objetivos de la empresa para la ejecución de sus actividades diarias.					
ORGANIZACIÓN						
4	Percibe si los colaboradores de la oficina organizan sus funciones de manera adecuada y conjunta, con el fin de que se cumplan en el tiempo oportuno.					
5	La estructura organizacional de la empresa, es la más adecuada para mejorar los procesos y el logro eficiente de las metas.					
6	La toma de decisiones de las jefaturas de la organización son las más adecuadas para el desarrollo de tus actividades.					
DIRECCIÓN						
7	Se toman en cuenta las sugerencias de los colaboradores por los líderes de cada área.					
8	Los equipos de trabajo mantienen una comunicación asertiva para el logro de los objetivos y metas.					
9	La motivación por parte de las jefaturas es la más adecuada para lograr un buen servicio del trabajador.					
CONTROL						
10	Los Jefes de cada área cumplen con el monitoreo adecuado para las actividades diarias.					
11	Los objetivos alcanzados por los colaboradores son evaluados de acuerdo a su desempeño y calidad de servicio brindado.					
12	Los colaboradores y jefaturas en la oficina corrigen su nivel de desempeño con el fin del lograr mejores resultados en la empresa.					
13	Considera que las acciones correctivas aplicadas para los colaboradores de oficina son las adecuadas.					

Anexo 3.- Formatos de recolección de datos para la variable 2.

CUESTIONARIO						
Estimado (a) el presente documento es anónimo y confidencial, su aplicación será exclusivo para el desarrollo de la investigación titulada Gestión Administrativa y Calidad de servicio de los trabajadores de la empresa Wurth Perú S.A.C., Ate, 2018 por lo que solicito su colaboración a través de sus respuestas con veracidad y sinceridad, marcando con un X la alternativa que crea usted sea la conveniente.		N°	Leyenda			
		1	Nunca			
		2	Casi Nunca			
		3	Algunas veces			
		4	Casi siempre			
5	Siempre					
VARIABLE 1: CALIDAD DE SERVICIO						
TANGIBLES						
1	Las instalaciones físicas de la empresa son las adecuadas para ofrecer un buen servicio.					
2	Las máquinas y herramientas tecnológicas facilitadas por la empresa le son útiles para el desarrollo de sus labores diarias.					
3	La empresa cuenta con el número de colaboradores suficiente en la oficina para satisfacer la demanda de atenciones.					
CAPACIDAD DE RESPUESTA						
4	Considera que los colaboradores de oficina están dispuestos a escuchar y dar soluciones a los problemas que se presentan en su labora.					
5	Sus compañeros de trabajo están comprometidos a dar una respuesta rápida y oportuna a las solicitudes requeridas.					
6	La comunicación entre los colaboradores y jefaturas es buena y sencilla.					
CONFIABILIDAD						
7	Existe seguridad en los colaboradores al ejecutar sus actividades diarias en la empresa.					
8	Cree que la información que los colaboradores de oficina ofrecen a diario en la ejecución de su trabajo es verás y confiable.					
9	La empresa está organizada y funciona en base a la confianza de sus colaboradores.					
EMPATIA						
10	Los jefes comprenden las necesidades de los colaboradores.					
11	Cree que la empresa se interesa en capacitar a los colaboradores de oficina para conocer y brindar calidad en el servicio.					
12	Los jefes de áreas motivan continuamente a los colaboradores a trabajar en equipo.					

Anexo 4.- Validación de Instrumentos.

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO		CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE				
Título de la investigación: Gestión Administrativa y Calidad de Servicio de los trabajadores de oficina de la empresa Wurth Perú S.A.C., Ate., 2018						
Apellidos y Nombre del investigador: Milagros Ormachea País						
Apellidos y Nombre del experto: Victor Fabián Romero Escalante						
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	OPINIÓN DEL EXPERTO	
					SI CUMPLE	NO CUMPLE / OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
Gestión Administrativa	PLANEACIÓN	Misión y Visión	¿La planificación de la organización respalda el cumplimiento de la misión y visión de la empresa?		/	
		Estrategias	¿Las estrategias planificadas por la empresa son las más adecuadas para la oficina, repercutiendo en la satisfacción de los trabajadores?		/	
		Objetivos	¿Considera que los trabajadores de oficina tienen claro los objetivos de la empresa para la ejecución de sus actividades diarias?		/	
		Funciones	¿Percebe si los colaboradores de la oficina organizan sus funciones de manera adecuada y conjunta, con el fin de que se cumplan en el tiempo oportuno?		/	
	ORGANIZACIÓN	Estructura	¿La estructura organizacional de la empresa, es la más adecuada para mejorar los procesos y el logro eficiente de las metas?		/	
		Toma de decisiones	¿La toma de decisiones de las jefaturas de la organización son las más adecuadas para el desarrollo de sus actividades?		/	
		Liderazgo	¿Se toman en cuenta las sugerencias de los colaboradores por los líderes de cada área?		/	
	DIRECCIÓN	Equipos	¿Los equipos de trabajo mantienen una comunicación asertiva para el logro de los objetivos y metas?		/	
		Motivación	¿La motivación por parte de las jefaturas es la más adecuada para lograr un buen servicio del colaborador?		/	
		Monitoreo	¿Los Jefes de cada área cumplen con el monitoreo adecuado para las actividades diarias?		/	
	CONTROL	Observar el desempeño	¿Los objetivos alcanzados por los colaboradores son evaluados de acuerdo a su desempeño y calidad de servicio brindado?		/	
		Resultados	¿Los colaboradores y jefaturas en la oficina corrigen su nivel de desempeño con el fin del lograr mejores resultados en la empresa?		/	
		Acción correctiva	¿Considera que las acciones correctivas aplicadas para los colaboradores de oficina son las adecuadas?		/	
						/

Calidad de Servicio							
TANGIBLES	Instalaciones Físicas	¿Las instalaciones físicas de la empresa son las adecuadas para ofrecer un buen servicio?	<input checked="" type="checkbox"/>				
	Equipamiento	¿Las máquinas y herramientas tecnológicas facilitadas por la empresa le son útiles para el desarrollo de sus labores diarias?	<input checked="" type="checkbox"/>				
	Personal	¿La empresa cuenta con el número de colaboradores suficiente en la oficina para satisfacer la demanda de atenciones?	<input checked="" type="checkbox"/>				
CAPACIDAD DE RESPUESTA	Disposición	¿Considera que los colaboradores de oficina están dispuestos a escuchar y dar soluciones a los problemas que se presentan en su labor diario?	<input checked="" type="checkbox"/>				
	Actuar con Rapidez	¿Sus compañeros de trabajo están comprometidos a dar una respuesta rápida y oportuna a las solicitudes requeridas?	<input checked="" type="checkbox"/>				
	Comunicación	¿La comunicación entre los colaboradores y jefaturas es buena y sencilla?	<input checked="" type="checkbox"/>				
CONFIABILIDAD	Seguridad	¿Existe seguridad en los colaboradores al ejecutar sus actividades diarias en la empresa?	<input checked="" type="checkbox"/>				
	Credibilidad	¿Cree que la información que los colaboradores de oficina ofrecen a diario en la ejecución de su trabajo es veraz y confiable?	<input checked="" type="checkbox"/>				
	Confianza	¿La empresa está organizada y funciona en base a la confianza de sus colaboradores?	<input checked="" type="checkbox"/>				
EMPATIA	Comprensión	¿Los jefes comprenden las necesidades de los colaboradores?	<input checked="" type="checkbox"/>				
	Interés	¿Cree que la empresa se interesa en capacitar a los colaboradores de oficina para conocer y brindar calidad en el servicio?	<input checked="" type="checkbox"/>				
	Trabajo en equipo	¿Los jefes de áreas motivan continuamente a los colaboradores a trabajar en equipo?	<input checked="" type="checkbox"/>				
Firma de experto		Fecha 10 / 07 / 18					

[Firma manuscrita]
CRISTINA
POVEDA

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



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE

Título de la investigación: Gestión Administrativa y Calidad de Servicio de los trabajadores de oficina de la empresa Wurth Perú S.A.C. Ate, 2018

Apellidos y Nombre del investigador: Milagros Ormachea Pais

Apellidos y Nombre del experto: Robert Tejeda Estrada

ASPECTO POR EVALUAR

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	OPINIÓN DEL EXPERTO	
					SI CUMPLE	NO CUMPLE / OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
Gestión Administrativa	PLANEACIÓN	Misión y Visión	¿La planificación de la organización respalda el cumplimiento de la misión y visión de la empresa?		<input checked="" type="checkbox"/>	
		Estrategias	¿Las estrategias planificadas por la empresa son las más adecuadas para la oficina, repercutiendo en la satisfacción de los trabajadores?		<input checked="" type="checkbox"/>	
		Objetivos	¿Considera que los trabajadores de oficina tienen claro los objetivos de la empresa para la ejecución de sus actividades diarias?		<input checked="" type="checkbox"/>	
		Funciones	¿Percebe si los colaboradores de la oficina organizan sus funciones de manera adecuada y conjunta, con el fin de que se cumplan en el tiempo oportuno?		<input checked="" type="checkbox"/>	
	ORGANIZACIÓN	Estructura	¿La estructura organizacional de la empresa, es la más adecuada para mejorar los procesos y el logro eficiente de las metas?		<input checked="" type="checkbox"/>	
		Toma de decisiones	¿La toma de decisiones de las jefaturas de la organización son las más adecuadas para el desarrollo de tus actividades?		<input checked="" type="checkbox"/>	
		Liderazgo	¿Se toman en cuenta las sugerencias de los colaboradores por los líderes de cada área?		<input checked="" type="checkbox"/>	
	DIRECCIÓN	Equipos	¿Los equipos de trabajo mantienen una comunicación asertiva para el logro de los objetivos y metas?		<input checked="" type="checkbox"/>	
		Motivación	¿La motivación por parte de las jefaturas es la más adecuada para lograr un buen servicio del colaborador?		<input checked="" type="checkbox"/>	
		Monitoreo	¿Los Jefes de cada área cumplen con el monitoreo adecuado para las actividades diarias?		<input checked="" type="checkbox"/>	
CONTROL	Observar el desempeño	¿Los objetivos alcanzados por los colaboradores son evaluados de acuerdo a su desempeño y calidad de servicio brindado?		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Resultados	¿Los colaboradores y jefaturas en la oficina corrigen su nivel de desempeño con el fin del lograr mejores resultados en la empresa?		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Acción correctiva	¿Considera que las acciones correctivas aplicadas para los colaboradores de oficina son las adecuadas?		<input checked="" type="checkbox"/>		

Calidad de Servicio

TANGIBLES	Instalaciones Físicas	¿Las instalaciones físicas de la empresa son las adecuadas para ofrecer un buen servicio?	<input checked="" type="checkbox"/>			
	Equipamiento	¿Las máquinas y herramientas tecnológicas facilitadas por la empresa le son útiles para el desarrollo de sus labores diarias?	<input checked="" type="checkbox"/>			
	Personal	¿La empresa cuenta con el número de colaboradores suficiente en la oficina para satisfacer la demanda de atenciones?	<input checked="" type="checkbox"/>			
	CAPACIDAD DE RESPUESTA	Disposición	¿Considera que los colaboradores de oficina están dispuestos a escuchar y dar soluciones a los problemas que se presentan en su labor diario?	<input checked="" type="checkbox"/>		
		Actuar con Rapidez	¿Sus compañeros de trabajo están comprometidos a dar una respuesta rápida y oportuna a las solicitudes requeridas?	<input checked="" type="checkbox"/>		
		Comunicación	¿La comunicación entre los colaboradores y jefaturas es buena y sencilla?	<input checked="" type="checkbox"/>		
		Seguridad	¿Existe seguridad en los colaboradores al ejecutar sus actividades diarias en la empresa?	<input checked="" type="checkbox"/>		
	CONFIABILIDAD	Credibilidad	¿Cree que la información que los colaboradores de oficina ofrecen a diario en la ejecución de su trabajo es verás y confiable?	<input checked="" type="checkbox"/>		
		Confianza	¿La empresa está organizada y funciona en base a la confianza de sus colaboradores?	<input checked="" type="checkbox"/>		
		Comprensión	¿Los jefes comprenden las necesidades de los colaboradores?	<input checked="" type="checkbox"/>		
	EMPATIA	Interés	¿Cree que la empresa se interesa en capacitar a los colaboradores de oficina para conocer y brindar calidad en el servicio?	<input checked="" type="checkbox"/>		
		Trabajo en equipo	¿Los jefes de áreas motivan continuamente a los colaboradores a trabajar en equipo?	<input checked="" type="checkbox"/>		
Firma del experto		Fecha <u>15 / 10 / 2018</u>				

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

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE

Título de la investigación: Gestión Administrativa y Calidad de Servicio de los trabajadores de oficina de la empresa Wurth Perú S.A.C, Ate., 2018

Apellidos y Nombre del investigador: Milagros Ormachea Pais

Apellidos y Nombre del experto: Escobedo Apestegui, Franklin Macdonald

VARIABLE 5	ASPECTO POR EVALUAR				OPINIÓN DEL EXPERTO	
	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE / OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
Gestión Administrativa	PLANEACIÓN	Misión y Visión	¿La planificación de la organización respalda el cumplimiento de la misión y visión de la empresa?		<input checked="" type="checkbox"/>	
		Estrategias	¿Las estrategias planificadas por la empresa son las más adecuadas para la oficina, repercutiendo en la satisfacción de los trabajadores?		<input checked="" type="checkbox"/>	
		Objetivos	¿Considera que los trabajadores de oficina tienen claro los objetivos de la empresa para la ejecución de sus actividades diarias?		<input checked="" type="checkbox"/>	
		Funciones	¿Percibe si los colaboradores de la oficina organizan sus funciones de manera adecuada y conjunta, con el fin de que se cumplan en el tiempo oportuno?	1. Nunca. 2. Casi Nunca. 3. Algunas veces 4. Casi siempre 5. Siempre	<input checked="" type="checkbox"/>	
	ORGANIZACIÓN	Estructura	¿La estructura organizacional de la empresa, es la más adecuada para mejorar los procesos y el logro eficiente de las metas?		<input checked="" type="checkbox"/>	
		Toma de decisiones	¿La toma de decisiones de las jefaturas de la organización son las más adecuadas para el desarrollo de tus actividades?		<input checked="" type="checkbox"/>	
		Liderazgo	¿Se toman en cuenta las sugerencias de los colaboradores por los líderes de cada área?		<input checked="" type="checkbox"/>	
	DIRECCIÓN	Equipos	¿Los equipos de trabajo mantienen una comunicación asertiva para el logro de los objetivos y metas?		<input checked="" type="checkbox"/>	
		Motivación	¿La motivación por parte de las jefaturas es la más adecuada para lograr un buen servicio del colaborador?		<input checked="" type="checkbox"/>	
		Monitoreo	¿Los Jefes de cada área cumplen con el monitoreo adecuado para las actividades diarias?		<input checked="" type="checkbox"/>	
CONTROL	Observar el desempeño	¿Los objetivos alcanzados por los colaboradores son evaluados de acuerdo a su desempeño y calidad de servicio brindado?		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Resultados	¿Los colaboradores y jefaturas en la oficina corrigen su nivel de desempeño con el fin del lograr mejores resultados en la empresa?		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Acción correctiva	¿Considera que las acciones correctivas aplicadas para los colaboradores de oficina son las adecuadas?		<input checked="" type="checkbox"/>		

Calidad de Servicio					
TANGIBLES	Instalaciones Físicas	¿Las instalaciones físicas de la empresa son las adecuadas para ofrecer un buen servicio?		<input checked="" type="checkbox"/>	
	Equipamiento	¿Las máquinas y herramientas tecnológicas facilitadas por la empresa le son útiles para el desarrollo de sus labores diarias?		<input checked="" type="checkbox"/>	
	Personal	¿La empresa cuenta con el número de colaboradores suficiente en la oficina para satisfacer la demanda de atenciones?		<input checked="" type="checkbox"/>	
CAPACIDAD DE RESPUESTA	Disposición	¿Considera que los colaboradores de oficina están dispuestos a escuchar y dar soluciones a los problemas que se presentan en su labor diario?		<input checked="" type="checkbox"/>	
	Actuar con Rapidez	¿Sus compañeros de trabajo están comprometidos a dar una respuesta rápida y oportuna a las solicitudes requeridas?		<input checked="" type="checkbox"/>	
	Comunicación	¿La comunicación entre los colaboradores y jefaturas es buena y sencilla?		<input checked="" type="checkbox"/>	
	Seguridad	¿Existe seguridad en los colaboradores al ejecutar sus actividades diarias en la empresa?		<input checked="" type="checkbox"/>	
	Credibilidad	¿Cree que la información que los colaboradores de oficina ofrecen a diario en la ejecución de su trabajo es veraz y confiable?		<input checked="" type="checkbox"/>	
CONFIABILIDAD	Confianza	¿La empresa está organizada y funciona en base a la confianza de sus colaboradores?		<input checked="" type="checkbox"/>	
	Comprensión	¿Los jefes comprenden las necesidades de los colaboradores?		<input checked="" type="checkbox"/>	
	Interés	¿Cree que la empresa se interesa en capacitar a los colaboradores de oficina para conocer y brindar calidad en el servicio?		<input checked="" type="checkbox"/>	
EMPATIA	Trabajo en equipo	¿Los jefes de áreas motivan continuamente a los colaboradores a trabajar en equipo?		<input checked="" type="checkbox"/>	
	Firma del experto	Fecha <u>05 / 07 / 2018</u>			

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

Anexo 5.- Originalidad de la tesis y autorizaciones.

 <p>UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO</p>	<p>ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS</p>	<p>Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1</p>
---	---	--

Yo, Romero Escalante Víctor Fabián

....., docente de la Facultad.....Ciencias Empresariales.....y
 Escuela ProfesionalAdministración de la Universidad César VallejoAte.....
 (precisar filial o sede), revisor (a) de la tesis titulada

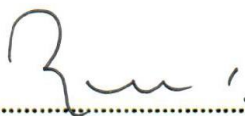
“ Gestión administrativa y calidad de servicio de los trabajadores de oficina de la
 empresa Wurth Perú S.A.C., Ate, 2018 “

.....”,
 del (de la) estudiante Ormachea Pais, Milagros

....., constato que la investigación tiene un índice de
 similitud de ...29% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las
 coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la
 tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas
 por la Universidad César Vallejo.

Lugar y fecha.....Lima 28 de noviembre del 2019.....




Firma

Romero Escalante, Víctor Fabián

DNI: 40786760

			
Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Todas las fuentes

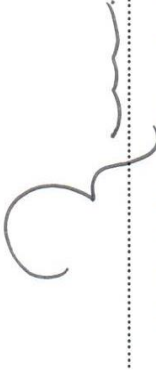
Coincidencia 1 de 438

Gestión administrativa y calidad de servicio de los trabajadores de oficina de la empresa Wurth Perú S.A.C., Ate, 2018

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTORA
Ormachea Pais, Milagros



VICTOR FABIAN ROMERO ESCALANTE

DNI: 40786760

29

- Entregado a Universidad...
Trabajos del estudiante 163 trabajos **36 %**
- repositorio.ucv.edu.pe
Fuente de internet: 97 URL **27 %**
- Entregado a Universidad...
Trabajos del estudiante 13 trabajos **7 %**
- Entregado a Universidad...
Trabajo del estudiante **5 %**
- Entregado a Universidad...
Trabajos del estudiante 3 trabajos **5 %**
- Entregado a Universidad...
Trabajos del estudiante 2 trabajos **5 %**
- Entregado a Universidad...
Trabajo del estudiante **5 %**
- repositorio.unajma.edu...
Fuente de internet: 2 URL **4 %**
- repositorio.untumbes.e...
Fuente de internet: 6 URL **4 %**




El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a) **ORMACHEA PAIS, MILAGROS** cuyo título es: **GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO DE LOS TRABAJADORES DE OFICINA DE LA EMPRESA WURTH PERÚ S.A.C., ATE, 2018**

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: **16** (número) **DIECISEIS** (letras).

Lima, Ate, 05 de diciembre del 2018.



Dr. Roberto Justo Tejada Estrada
PRESIDENTE




Mgtr. Julio Roberto Pérez Huamán
SECRETARIO



Mgtr. Víctor Fabián Romero Escalante
VOCAL

					
Elaboro	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprueba	Vicerrectorado de Investigación

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	Código : F08-PP-PR-02.02
		Versión : 09
		Fecha : 23-03-2018
		Página : 1 de 1

Yo Milagres Ormachu Paiz....., identificado con DNI N° 44834721....., egresado de la Escuela Profesional de de la Universidad César Vallejo, autorizo (X) , No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "Gestión administrativa y calidad de servicio de los trabajadores de oficina de la empresa Wurtin Perú SAC, Ate, 2018....."; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

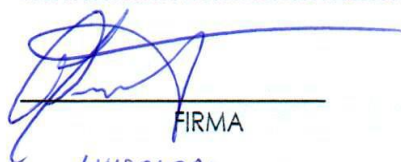
.....

.....

.....

.....

.....



_____ FIRMA

DNI: 44834721.....

FECHA: 05 de diciembre del 2018.









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



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

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

PROGRAMA DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

ORMACHEA PAIS, MILAGROS

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO DE LOS TRABAJADORES DE OFICINA DE LA EMPRESA WURTH PERÚ S.A.C., ATE, 2018

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

SUSTENTADO EN FECHA: 05 de diciembre del 2018

NOTA O MENCIÓN: 16



MGTA. ROMERO ESCALANTE, VICTOR FABIAN