



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Influencia de la Gestión Administrativa en la Calidad de Servicio
mediado por Gestión de Almacenes de la Empresa SACH, 2020**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Administración de Negocios - MBA**

AUTORA:

Infante Antunez, Rocio Socorro (ORCID 0000-0002-48268183)

ASESOR:

Dr. Muñoz Ledesma, Sabino (ORCID 0000-0001-6629-7802)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Modelos y herramientas gerenciales

LIMA - PERÚ

2021

Dedicatoria

Dedico esta investigación a Dios y a la Virgen del Rosario del Pozo por darme salud y fuerza para superar la adversidad durante esta pandemia y poder completar mis estudios de posgrado.

A mis amados padres Isabel y Carmelo, porque son el impulso y la razón de mi progreso, a mi esposo Hugo y mis hijos Carlos y Martin, quienes en todo momento me han apoyado incondicionalmente en el logro de mis objetivos.

Agradecimiento

Ante todo, a Dios y la Virgen del Rosario del Pozo, guardianes de todos mis pasos.

A mi asesor el Dr. Sabino Muñoz por la confianza, el apoyo y dedicación de tiempo y por haber compartido sus conocimientos.

A la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo por la oportunidad que nos brinda para crecer profesionalmente.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGIA	22
3.1. Tipo y diseño de investigación	22
3.2. Variables y operacionalización	23
3.3. Población, muestra y muestreo	27
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	27
3.5. Procedimientos	37
3.6. Método de análisis de datos	38
3.7. Aspectos éticos	38
IV. RESULTADOS	39
V. DISCUSIÓN	56
VI. CONCLUSIONES	60
VII. RECOMENDACIONES	62
REFERENCIAS	64
ANEXOS	69

Índice de tablas

Tabla 1 <i>Operacionalización de la variable independiente: Gestión Administrativa</i>	24
Tabla 2 <i>Operacionalización de variable dependiente: Calidad de Servicio</i>	25
Tabla 3 <i>Operacionalización de variable mediadora: Gestión de Almacenes</i>	26
Tabla 4 <i>Ficha técnica del cuestionario Gestión Administrativa</i>	28
Tabla 6 <i>Ficha técnica del cuestionario Gestión de Almacenes</i>	29
Tabla 7 <i>AFE de Gestión Administrativa</i>	31
Tabla 8 <i>AFE de Calidad de Servicio</i>	31
Tabla 9 <i>AFE de Gestión de Almacenes</i>	31
Tabla 10 <i>Medidas de ajuste encontradas por aplicación del AFC en las variables GAD, CS,GA</i>	33
Tabla 11 <i>Resultados de la prueba de fiabilidad de Alfa de Cronbach</i>	37
Tabla 12 <i>Estadístico Vi Gestión Administrativa</i>	39
Tabla 13 <i>Estadístico Vd Calidad de Servicio</i>	40
Tabla 14 <i>Estadístico Vm Gestión de Almacenes</i>	43
Tabla 15 <i>Asociación de variables Vi-Vd</i>	44
Tabla 16 <i>Significación de asociación Vi-Vd</i>	45
Tabla 17 <i>Asociación de variables Vm-Vd</i>	45
Tabla 18 <i>Significación de asociación Vm-Vd</i>	46
Tabla 19 <i>Asociación de variables Vi-Vm</i>	46
Tabla 20 <i>Significación de asociación Vi-Vm</i>	47
Tabla 21 <i>Rangos Prueba de Mann-Whitney LT</i>	48
Tabla 22 <i>Estadísticos Prueba de Mann-Whitney LT</i>	48
Tabla 23 <i>ERLM hipótesis</i>	49
Tabla 24 <i>Coeficientes de hipótesis general</i>	49
Tabla 26 <i>Coeficientes hipótesis específica 1</i>	50

Tabla 27 <i>ERLM hipótesis específica 2</i>	51
Tabla 28 <i>Coeficientes de hipótesis específica 2</i>	51
Tabla 29 <i>ERLM hipótesis específica 3</i>	52
Tabla 30 <i>Coeficiente hipótesis específica 3</i>	52
Tabla 31 <i>Medidas de ajuste encontradas por aplicación del AFC en las variables GAD, CS, GAL</i>	54

Índice de figuras

Figura 1 <i>Relación de las Variables</i>	23
Figura 2 <i>Análisis de ruta de Gestión Administrativa</i>	34
Figura 3 <i>Análisis de ruta de Calidad de Servicio</i>	35
Figura 4 <i>Análisis de ruta de Gestión de Almacenes</i>	36
Figura 5 <i>Histograma Vi Gestión Administrativa</i>	39
Figura 6 <i>Histograma del factor Planificación</i>	39
Figura 7 <i>Histograma factor Organización</i>	39
Figura 8 <i>Histograma del factor Dirección</i>	39
Figura 9 <i>Histograma del factor Control</i>	40
Figura 10 <i>Variable dependiente Calidad de Servicio</i>	40
Figura 11 <i>Histograma del factor Elementos tangibles</i>	41
Figura 12 <i>Histograma del factor Fiabilidad</i>	41
Figura 13 <i>Histograma del factor Capacidad de respuesta</i>	41
Figura 14 <i>Histograma del factor Seguridad</i>	42
Figura 15 <i>Histograma del factor Empatía</i>	42
Figura 16 <i>Histograma de la variable Vm Gestión de Almacenes</i>	43
Figura 17 <i>Histograma del factor influencia idealizada</i>	43
Figura 18 <i>Histograma del factor motivación</i>	43
Figura 19 <i>Histograma del factor estimulación intelectual</i>	44
Figura 20 <i>Modelo de ecuación estructural</i>	53

Resumen

El objetivo de la presente investigación ha sido determinar la influencia de la gestión administrativa en la calidad de servicio de SACH.

El tipo de investigación fue definida como explicativa, diseño, experimental en su modalidad de cuasi experimental desarrolladas en etapas pre y post prueba. La población de investigación, 60 individuos, la muestra fue 44 en 2 tiempos de pre y post igual a 88 unidades muestrales, la técnica utilizada la encuesta, el instrumento cuestionario. El cuestionario fue sometido a validez de contenido utilizando juicio de expertos sintetizando sus calificaciones mediante la prueba V de Aiken. Este tipo de validez fue complementado con la validez de constructo utilizando el AFE – AFC evidenciando indicadores robustos. La confiabilidad por alfa de Cron Bach, cuyos resultados: Variable 1: Gestión administrativa 0,954; Variable 2: Calidad del servicio 0,948; Variable 3: Almacén de gestión 0,970.

Se concluye evidencia del efecto de la gestión administrativa en la calidad de servicio 12%, un efecto significativo de la gestión administrativa en la gestión de almacenes 95% y de la gestión de almacenes en la calidad de servicio 78% indicando que la gestión administrativa tiene un impacto en la calidad del servicio con mediación de la gestión de almacenes.

Palabras Clave: *Gestión Administrativa, Calidad de Servicio, Gestión de Almacenes*

Abstract

The objective of this research has been to determine the influence of administrative management on the quality of service of SACH.

The type of research was defined as explanatory, design, experimental in its quasi-experimental modality, developed in pre and post-test stages. The research population, 60 individuals, the sample was 44 in 2 pre and post times equal to 88 sample units, the technique used the survey, the questionnaire instrument. The questionnaire was subjected to content validity using expert judgment, synthesizing their qualifications using the Aiken V test. This type of validity was complemented with the construct validity using the AFE - CFA showing robust indicators. The reliability by Cronbach's alpha, whose results: Variable 1: Administrative management 0.954; Variable 2: Quality of service 0.948; Variable 3: Warehouse management 0.970.

Evidence of the effect of administrative management on service quality is concluded 12%, a significant effect of administrative management on warehouse management 95% and of warehouse management on service quality 78% indicating that administrative management has an impact on the quality of the service through the mediation of warehouse management.

Keywords: *Administrative Management, Quality of Service, Warehouse Management*

I. INTRODUCCIÓN

La gestión administrativa es un término muy trascendental y sostenible para la realización como tal a nivel mundial, a partir de ésta las empresas, entidades y personas necesitan de ella para su interacción, permitir y desarrollarse. Una publicación de la revista gerencia (2009) nos comenta en la determinada estrategia es la gestión administrativa, que implementó a través de su facturación en su sistema electrónico accediendo en su valorización y disminución de sus costos, enfocándose al trabajo del uso de sus documentos en un sitio seguro brindándose la sostenibilidad en el tiempo y permitiendo la eficacia del uso de hojas digitales.

En lo que respecta, América Latina, la problemática abarca desde la concepción del inicio de su gestión administrativa, sin embargo, a ello trasciende respecto de cada uno de los colaboradores hacia los clientes para que todas las empresas practiquen y estén identificados positivamente en la empresa. En el Perú, es de necesidad que las empresas reconozcan la constante y real competencia global, en ese sentido mejorar en sus actividades del transcurso del tiempo. La búsqueda del mejoramiento continuo mediante el aprendizaje, innovación son base fundamental comenzando desde la alta dirección hasta el colaborador que realiza las tareas de un nivel no direccional. La gestión administrativa es la más resaltante como instrumento en la demostración para su efectividad para la gestión de almacén y con ello demostrar la calidad de servicio cumpliéndose en los procesos que abordan para el cumplimiento en las empresas y demostrar sus dimensiones requeridas para el logro de sus objetivos como: planificación, organización control y dirección, siendo éstos que serán el soporte en la solidez y competitividad.

La teoría administrativa de Henri Fayol (2020), que decía se debe poner más énfasis en la gestión organizacional y los factores humanos y conductuales en la gestión.

En otro escenario, la calidad de servicio como línea de base en el cumplimiento para la satisfacción del usuario o cliente, es de relevancia para el logro de las mismas. Lo que va significativamente resultará como un rol para las expectativas encaminadas a fortalecer y desarrollarse competitivamente en la gestión de almacén direccionadas en su éxito o de su fracaso lo cual depende del buen o deficiente servicios que brindan.

El instituto Nacional de Calidad (2018) nos hace conocer que los directivos motivados a emprender, así como las empresas peruanas son un reducido número, los que están comprometidos por la calidad de servicio, en su desconocimiento de las ventajas que atrae en la posibilidad de aperturar nuevos negocios ejerciendo compromiso. Financiamiento en aumento de beneficios como es lugar a la entrada a los mercados líderes en la gestión de almacenes mediante la obtención de certificados de calidad (p. 35). Ratificado en el diario gestión (2015) que se muestra al 67% de clientes decepciona por una mala calidad inadecuada (p.15). En su conjunto, la calidad de servicio hacia el cliente es el valor más importante del cual haga un ciclo de volver adquirir un producto o servicio para ejecutarlo. Hoy las empresas, en su mayoría peruanas, del sector construcción manifiestan diversos problemas no teniendo la importancia debida que requieren, lo cual dan consecuencias como: motivos para desatención o miedos por desconocimiento del tema a los cambios que puedan generarse.

Es así, que algunas empresas debido a estas consecuencias, dan poca importancia a la gestión de administración en calidad de servicio, tal es el caso que tiene la Empresa SACH, desatiende la gestión de almacenes, por lo que se observa el desorden de los productos en el almacén, además de la falta de ubicación de los materiales, no registra entradas y salidas de los mismos, siendo un problema latente en esta empresa y menos se preocupa en capacitar al personal encargado de la gestión de almacenes, afectando directamente la calidad de servicio al cliente. Para la gerencia administrativa de la Empresa SACH., el estudio partirá de la revisión de sus procesos que implica la gestión de almacén sostenida por la gestión administrativa y se involucra con la calidad de servicio llevándolo a la problemática de no solucionar los requerimientos de los clientes, creando insatisfacción, falta de metas y objetivos no definidos; consumándose en la escases de una calidad de servicio, dicho problema general se formula de la siguiente manera: ¿Cuál es la influencia de la gestión administrativa en la calidad de servicio mediado por la gestión de almacenes en la Empresa SACH, 2020?, como problemas específicos tenemos: ¿Cuál es la influencia de la gestión administrativa en la gestión de almacenes en la Empresa SACH, 2020?, ¿Cuál es la influencia de la gestión de almacenes en la calidad de servicio en la Empresa SACH, 2020?, ¿Cuál es la

influencia de la gestión administrativa en la calidad de servicio en la Empresa SACH, 2020?

Por ello, la justificación teórica basada contribuye y es referente en la actualidad que marcan la diferencia con base debido a la trascendencia debida a la gestión administrativa eficiente para alcanzar los objetivos establecidos. Ante esta situación, la presente investigación tiene como justificación teórica debido a que ayudará en la realización como línea de la información de otros trabajos o investigaciones como soporte que tengan relación con las mismas variables de estudio. Y ayudará como referencia a las distintas empresas de servicios de construcción que presenten similares situaciones. En cuanto a la justificación práctica, es importante porque nos posibilita exponer información referente a la satisfacción al comprador y del macroproceso administrativamente con el objetivo de tener diferentes alternativas que permitan desarrollar y manejar los instrumentos de trabajo para los ayudantes de la organización. Consideremos que son diversos los recursos por los cuales no se logran las metas trazados y por medio de esta indagación buscamos utilizar actividades correctivas con la finalidad de realizar la mejora continua. Finalmente, la justificación metodológica procede la manipulación de instrumentos y técnicas en la investigación en las encuestas y su cuestionario para hacer frente al post-procesamiento estadístico y determinar los propósitos en influenciar la gestión administrativa frente a la gestión de almacén soportado con la calidad de servicio, hacer conocimiento en la planeación, organización, dirección y control que se caracterizan y apoyan al proceso de gestión administrativo. Previstos, resultando respuestas en la investigación que colaboran en las técnicas de investigación que son validadas en esta investigación. En tal sentido me planteo el siguiente objetivo general: Determinar la influencia de la gestión administrativa en la calidad de servicio mediado por la gestión de almacenes en la Empresa SACH. Así mismo, tenemos los objetivos específicos: Determinar la influencia de la gestión administrativa en la gestión de almacenes en la Empresa SACH, 2020. Determinar la influencia de la gestión de almacenes en la calidad de servicio en la Empresa SACH, 2020. Determinar la influencia de la gestión administrativa en la calidad de servicio en la Empresa SACH, 2020. De la misma manera planteo la siguiente hipótesis general:

La gestión administrativa influye significativamente en la calidad de servicio mediada por la gestión de almacenes en la Empresa SACH. Así también las hipótesis específicas: La gestión administrativa influye en la gestión de almacenes en la Empresa SACH, 2020. La gestión de almacenes influye en la calidad de servicio en la Empresa SACH, 2020. La gestión administrativa influye en la calidad de servicio en la Empresa SACH, 2020.

II. MARCO TEÓRICO

La relevancia y notabilidad de las fuentes primarias y secundarias protegen al soporte bibliográfico que exige la investigación, al reconocer los antecedentes y las teorías que demanda este tipo de estudio. La búsqueda documental de información bibliográfica ayuda a identificar y relacionar al marco teórico con un sistema coordinado de principios, conceptos y proposiciones al abordar el estado del problema, integrando el problema a un ámbito de sentido coherente y participativo. La compilación de información a partir de antecedentes del problema utiliza fuentes bibliográficas de información desde una vista provechosa para el análisis evaluativo y sistemático de las características y conducta de variables en la investigación. Cabe indicar que no se ha encontrado investigaciones parecidas a mi investigación que realizo, sin embargo, hago referencia para el soporte como antecedentes de nivel nacional:

Aliaga (2019), Su propósito es determinar el impacto de la gestión de procesos en la gestión de almacenes de G&N Rojas en esta industria. automotriz, Lima, 2019. Se asume que el método utilizado es el siguiente tipo de método deductivo: investigación básica, descriptiva, de correlación y métodos cuantitativos a nivel transversal; bajo diseño no experimental, la población de investigación es un censo, ya que 30 empleados se consideran la población total de la empresa. La técnica utilizada es la encuesta y la herramienta utilizada es el cuestionario bajo la escala Likert para cada variable. Las estadísticas de confiabilidad están determinadas por el coeficiente Alfa de Cronbach: Variable 1: Gestión de procesos 0,869 y Variable 2: Gestión de almacenes 0,786. Se realiza mediante estadísticas de regresión logística secuencial, en las que la gestión de procesos afecta significativamente a la gestión del almacén, y se visualiza mediante el coeficiente de Nagalkerke, lo que indica que la gestión del almacén se basa en el 92% de la gestión del proceso.

López (2019) Tiene como objetivo determinar el alcance de la influencia de la gestión administrativa en la calidad del servicio. Información de instituciones del sector público en la Zona Técnica de Tarapoto. Los tipos de investigación utilizados

incluyen: métodos cuantitativos, niveles de correlación e interpretación y diseño experimental. Tiene 28 instituciones del sector público y una gran población. La técnica empleada utiliza encuestas y cuestionarios como herramienta. La conclusión es que el estudio muestra que de acuerdo al alto R^2 obtenido = 0.986976, el 98.69% de los cambios en la calidad de los servicios administrativos de tecnologías de la información en las entidades públicas del área de Tarapoto se gestionan desde cuatro dimensiones, y la tecnología de la información que brinda. La calidad del servicio tiene un impacto positivo e importante. (Anexo 16)

Morales (2017) en su trabajo tiene como objetivo determinar la relación entre administración y la calidad de la atención en San Juan de Lurigancho. Para usuarios, 2017. El método utilizado es un tipo hipotético de investigación aplicada, utilizando un método cuantitativo de diseño de niveles no experimental. La población y muestra incluyó a 90 trabajadores. La técnica empleada utiliza encuestas y cuestionarios como herramienta. La conclusión es que existe una relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio al usuario, según Rho Spearman, la relación es = 0.136 y $p = 0.000$, lo que indica que existe una correlación positiva débilmente correlacionada, y es estadísticamente significativa. (Anexo 17)

León (2017) Su objetivo general es determinar la calidad de la administración y el servicio de la Oficina Descentralizada de Tarapoto La relación entre. En este sentido, se puede ver en la OSCE de 2017 que existe una relación importante entre la Oficina Descentralizada de Tarapoto de la OSCE y la calidad del servicio. El cuestionario se aplicó a una muestra de 139 usuarios. Mediante tablas y gráficos se pueden extraer las siguientes conclusiones: se ha determinado la relación entre la administración y la calidad del servicio de la oficina descentralizada de la OSCE en Tarapoto, porque ha adquirido un significado bilateral (Sig. (Bilateral)) < 0.05 ie Es "0.000; de igual manera se observa que la R de Pearson arroja un valor positivo de 0.806, lo que significa que la calidad del servicio se ve afectada por el 65% de la administración desarrollada en 2017 en la oficina descentralizada de Taslatoto. El encuestado Otra hipótesis, Hola: "Existe una relación importante entre la

administración y la calidad del servicio de la oficina descentralizada de la OSCE en Tarapoto en 2017" (Anexo 18)

Tapia (2020). El objetivo general de esta investigación es determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio de alimentos. La organización de la investigación proviene del beneficiario No. 10129 del proyecto Jayanca Qali Warma. La investigación es relevante, retrospectiva y no experimental. Diseño sexual, la población de investigación incluye a 12 personas y 32 estudiantes que laboran en la institución, como técnica de la encuesta se utiliza el método y se utilizan herramientas de verificación y confiables. El resultado es: en la dimensión de elementos tangibles, el 41% de las personas no cumplen y necesitan usar vajilla para proporcionar alimentos, el 47% de las personas admiten que tienen mejor espacio de almacenamiento y el 47% de la confiabilidad del servicio es necesaria al preparar alimentos. Mejorar la capacidad de respuesta nutritiva, 88% buena, capacidad de servicio 91%, buena gestión administrativa, 42% planificación activa, 50% buena organización, 75% piensa en buena dirección y control sobre 88% Al aceptar la hipótesis propuesta, se concluye que existe una correlación entre variables, debido a que el nivel de importancia es 0.029 y el nivel de correlación alto es 0.628.

Según estas investigaciones se puede observar que la razón del estudio fue determinar una relación, medir el impacto que genera la gestión administrativa en la calidad de servicio según los problemas encontrados en las empresas, así como una gran deficiencia de brindar un servicio de calidad idóneo debido a que se encontraron razones como falta implementar un prototipo eficiente de un proceso que se adecue a las exigencias de la las empresas, lo que le da una gran importancia a la gestión Administrativa y Gestión de almacenes para darse el efecto calidad de servicio. Por lo expuesto se deduce que por lo que al principio se vio renuente al cambio se sabe que todo proceso de control y de mejora, ayuda a obtener mejores resultados, el mismo que podría aplicarse a nuestra investigación.

Ojeda (2019), este trabajo de investigación tiene como objetivo principal determinar la relación entre el control de inventario y la gestión de almacenes Si existe una relación con el Subgerente del Distrito Vial La Libertad. El inventario de

la agencia se mantiene manual y mecánicamente, lo que ha provocado un control insuficiente de los bienes y materiales de la agencia, lo que ha provocado pérdidas materiales y retrasos en el trabajo y mantenimiento programados por las entidades pertinentes. En cuanto al método de aplicación, esta investigación se clasifica como un diseño transversal de correlación descriptiva de tipo no experimental, el objeto de investigación está compuesto por 14 empleados de la Subgerente Vial Distrito Vial La Libertad. Se utilizaron dos cuestionarios como herramientas para medir ambos. Hay dos cuestionarios, uno de control de inventario y otro de gestión de almacén. Para distribuir los datos de manera sistemática, los resultados se ordenan según el tamaño de cada variable. Conclusión en las variables de control de inventarios el nivel de regularidad es del 71,43%, y en gestión de almacenes el nivel de regularidad es 71,43%. La regularidad es del 53,33%, lo que se debe a que no existe un control óptimo de los materiales en el almacén.

Villegas (2015), Con el fin de mejorar la calidad del servicio de la empresa en el sur de Perú, se investigó el tema de difundir y mejorar el modelo de gestión de almacenes. El estudio utiliza métodos descriptivos y cuantitativos, la muestra censal proviene de 14 trabajadores, utiliza cuestionarios y analiza los datos de los últimos 3 años, encontrando falta de materiales. La inferencia que se extrae es que la calidad del servicio dentro y fuera de la gestión del almacén se puede ajustar a las características de la empresa y la fuente de ventaja competitiva. Se propuso un modelo de mejora centrado en tácticas y formación, que promovió el 65,44% de la

gestión de almacenes mediante el desarrollo de un modelo de 18 meses, y demostró los avances de mejora del nivel de servicio percibido en un 137%.

Por otro lado, debemos también indicar investigaciones de nivel internacional:

Toral (2016), su propósito es determinar la relación directa entre la gestión administrativa y la satisfacción de la calidad del servicio académico; esta investigación cumple con las condiciones metodológicas de la investigación relacionada descriptiva, pues la investigación utiliza un enfoque deductivo-inductivo-subjetivo. Siga el tamaño de la escala SERVQUAF, es decir, la variante SERVPERF. La población en estudio es de 4.913 personas, estratificada por docentes, empleados y estudiantes de los ámbitos jurídico, social y administrativo de la Universidad Nacional de Loja; para determinar el tamaño muestral se utiliza una fórmula para la población relevante, con una credibilidad del 95% y un error estándar de 5%, como resultado, se aplicaron 356 encuestas a 15 docentes, cuatro departamentos administrativos y 337 estudiantes. Las investigaciones muestran que la gestión administrativa está estrechamente relacionada con la calidad del servicio. Los resultados muestran que, bajo la premisa de mejorar el nivel de gestión administrativa, se mejorará la calidad del servicio, lo que se refleja en la confiabilidad, capacidad de respuesta, compasión y practicidad del servicio.

Tórrez (2015), en la Ciudad de Nicaragua. La investigación no experimental anterior se realizó en una muestra de todos los empleados utilizando "entrevistas y cuestionarios semiestructurados". Entre otras cosas, el autor llega a la siguiente conclusión: Desde el estudio de la empresa, los trámites administrativos de Matagalpa Coffee Group no han desarrollado un plan estratégico para la estrategia empresarial y por lo tanto no pueden alcanzar la meta. Tiene un sistema de gestión de la experiencia, no tiene cultura de planificación a ningún nivel, ni estrategia, táctica, ni operaciones, sino a muy bajo nivel. Se carece de procesos de calidad que aseguren la adquisición de productos libres de defectos mediante el control del proceso de calidad, por no contar con un plan de calidad, que pueda evaluar el proceso, y la falta de auditorías internas de calidad, por lo que no hay corrección

de conformidades y medidas de mejora. No existe un procedimiento documentado y el proceso de retroalimentación más importante se utiliza para evaluar el proceso de calidad. Los indicadores de gestión no se determinan en todas las etapas del proceso, sino se omiten desde los siguientes puntos de vista: finanzas, clientes, aprendizaje, crecimiento y procesos internos, no existen tipos de indicadores que puedan medir el logro de metas en una organización. En respuesta a este propósito, se propuso una propuesta modelo para mejorar la gestión empresarial del Grupo Cafetero Matagalpa en estudio.

Hidalgo (2015), cuyo propósito es "diseñar un modelo de gestión en el GADM del Estado de Babahoyo para mejorar la calidad de la atención al cliente" y analizar una muestra de 384 personas; esto se explica en detalle en la conclusión; la calidad se adapta al estado actual del Gobierno Municipal de Babajoyo. Las recomendaciones del modelo de gestión han mejorado enormemente el proceso de gestión de la organización y aumentado la satisfacción de los usuarios. Además, el modelo anterior ha sido verificado por expertos en la materia, quienes consideran que el proceso propuesto actual es más relevante en el mediano plazo y proponen incluir todas las operaciones del gobierno autónomo del estado de Babajoyo.

Entre sus titulaciones se destacó Basantes (2014), egresada en gestión administrativa de la Universidad Técnica de Ambato. Su propósito es determinar el prototipo administrativo que se utilizará en el estado actual. No es experimental. En una muestra de 202 clientes aplicando tecnología de observación, considerando un promedio de 426 clientes por día, 8.520 clientes en 2.130 semanas y 8.520 clientes por mes, esta muestra se obtiene para un turno dado entregado por participantes de la entidad actualmente en estudio. Utilice adecuadamente las encuestas y la recopilación de datos como técnicas y herramientas. La conclusión es que, al hacerlo, los servicios que reciben son regulares, y, por lo tanto, la satisfacción del cliente es insuficiente, y por lo tanto, la calidad del servicio al cliente de las entidades descritas en el estado de Ambato es deficiente.

Pabón (2014), su propósito es realizar sugerencias para mejorar el desempeño de las áreas en contacto con los clientes. El estudio utilizó métodos de tipo y cualitativos, muestreó a 23 personas y utilizó encuestas como procedimiento de recopilación de datos. Por tanto, se concluye que el proceso de mejora o la ejecución del proceso de negocio de la empresa estudiada constituye una gran oportunidad para poder mejorar el nivel de servicio brindado a sus clientes. De esta forma, determinar el nivel de procesamiento del almacén y la duración total del ciclo (1256 minutos) se convierte en 720 minutos.

Los aportes coinciden en la mejora por medio de indicadores en el cual facilite el control y seguimiento de los procesos, así como el de generar un método de alerta que nos ayude a definir una misión y visión estratégica a fin de identificar los objetivos de la organización, el mismo que podría aplicarse a nuestra investigación.

Otro autor, como Blanco (2009), la nombró administradora de empresas en la Universidad Javeriana de Bogotá, Colombia en su trabajo. Su principal objetivo es satisfacer a los clientes del restaurante Muse Taurimo para desarrollar una estrategia de servicio y crear valor. Son los procedimientos de auditoría y medición de Parasuraman Servqual Models Serna apoyados por el autor.

Su investigación descriptiva utiliza encuestas como herramienta para estudiar un promedio de 62 comensales. Como prueba, la correlación de Pearson es el resultado que usé para chi-cuadrado $X^2 = 24.67$, y la significancia es 0.010. Demuestra que las dos variables no son independientes. Confirma la relación entre la satisfacción del cliente y la estrategia de servicio del restaurante Muse Taurimo, creando valor.

Concluyendo, como mejora en la empatía, hay mayor afluencia de comensales lo cual se incrementa el personal y el índice sube a 89% que acuden es relativamente mejor. Estableciendo tranquilidad en las cargas de atención en el restaurante. La contribución de esta investigación, como tesis de grado, es relativamente significativa debido que cuenta con un marco teórico que aporta a mis variables e indicadores.

Definición de variables:

Gestión Administrativa

La palabra gestión proviene de "gestus", una palabra latina que significa: postura, gesto, movimiento corporal. En principio, este significado se refiere a lo que el sociólogo Pierre Bourdieu denominó hexis, es decir: una forma de expresar hábitos a través de gestos (una serie de programas culturales internalizados por el sujeto, equipamiento e interferencia interna) métodos, posiciones, acciones, etc.

Sin embargo, "gestus" se deriva de otra palabra latina: "gerere", que tiene múltiples significados: ejecutar o ejecutar, ejecutar algo, iniciar una guerra o participar en una batalla, liderar una acción u organización, ejecutar, el artista hace algo en el escenario un sentimiento de. Cabe señalar que la palabra "gestión" se compone de los prefijos ad, "a" y "ministratio". La última palabra proviene de "ministro" (palabra compuesta por signos negativos, personas de inferioridad) y el sufijo "ter" (como término comparativo).

La etimología del sacerdote es exactamente la opuesta a la etimología del magister: magister, ventaja comparativa y trinidad. Por lo tanto, los ministros han declarado sus poderes, mientras que los ministros son todo lo contrario. Subordinado: una persona que realiza una función bajo el mando de otra persona; una persona que brinda servicios a otros.

Sin embargo, la gestión se puede definir de muchas formas como muchos otros campos del conocimiento humano, pero podemos conceptualizarla con el propósito de comprenderla analizando y sintetizando varios autores, e incluir sus aspectos más importantes.

Tomar decisiones que orienten a la empresa a través de las distintas etapas de planificación, organización, orientación y control. Por lo tanto, a veces se espera que personas en diferentes posiciones realicen tareas administrativas (Don Hellriegel, Jackson & Slocum, 2009, p. 8). Con las etapas de control, dirección, planeación y organización son las que se tomaran en cuenta para las decisiones de toda organización. Agregando en ocasiones a las personas que se desempeñan en las diversas actividades administrativas (Don Hellriegel, Jackson y Slocum, 2009, p.8). Como parte de las teorías clásicas y donde tomamos como referencia o principal contribuyente a la teoría administrativa en su enfoque clásico a:

Fayol (1916) nos define a una administración eficaz y eficiente donde nos permite lograr los objetivos establecidos, esta teoría rige hasta hoy en las modernas o actuales que determinan dimensiones o funciones como: planeación, organización, dirección y control.

Según Chiavenato (2007) define Gestión Administrativa como conjunto de las funciones que conforman un respectivo diagnóstico como: dirección, planeamiento, organización y control (p.143).

Expresándolo en las vías o fundamentos teóricos comentamos que la gestión administrativa determina funciones en los cargos que estén comprometidos para que los usuarios o personas estén en la empresa.

Otros autores como Robbins y Coulter (2005), mencionan a la gestión administrativa a su magnitud de coordinación en sus relaciones de fases o líneas en los trabajos donde manifiestan de una forma eficaz y eficiente involucrando diferentes personas (p.9).

Toda empresa ya sea lucrativa o no tiene que tener un organigrama, en consecuencia, por la magnitud y la coordinación en sus fases o actividades como interactúan en las diversas formas.

Incluso autores que se involucran como Hitt, Black y Porter (2006), se soporta en las funciones administrativas de pasos a modular los procedimientos de estructurar y uso los mismos recursos para lograr los objetivos llevando tareas en un ambiente de alrededor organizacional (p. 8). Ayudará a mantener la comunicación de forma práctica y singular involucrando áreas de la empresa, en base complementarán en la toma de las decisiones y las mismas que decidirán en su conjunto por el bienestar ante la resolución de las diversas situaciones que se presenten y en relación a lo investigado contemplar los objetivos para lograr con eficiencia y eficacia.

Por otro lado, los autores Castro, García, Jiménez y Perriñez (2001) mostraron que la gestión es el uso de funciones generales o procedimientos básicos, como la planificación, organización, control, coordinación y el trabajo eficaz y eficiente realizado directamente en una organización / empresa específica interviene en un

entorno positivo (p. 4). Estos procedimientos son procedimientos necesarios y básicos para su implementación y consideración, y un conjunto de elementos intervendrán para crear un ambiente positivo y lograr los objetivos de la empresa u organización.

Gao Q. (2016), cuyo objetivo fue mejorar la calidad y eficacia de gerencia Administrativa utilizando tanto el análisis de decisiones como la tecnología de almacenamiento de datos.

Miharty (2013), los resultados de este estudio muestran que la satisfacción laboral de los empleados se puede mejorar mediante una cultura organizacional que sea propicia.

De igual forma, autores como Koontz & Weihrich (2004) señalaron que la gestión administrativa es una herramienta para mantener y diseñar grupos de trabajo o personas en su conjunto que puedan realizar funciones eficientes y efectivas para alcanzar las metas (página 14). Las herramientas, los departamentos administrativos, brindan a las personas un soporte funcional y operativo, y de esta manera lograr los objetivos de manera efectiva. Desde la perspectiva del modelo teórico: se utilizará una representación, guía, sistema o idea diferente a la propia entidad. Los modelos nos ayudan a comprender y mejorar el sistema. Estos modelos del objeto pueden ser réplicas exactas del mismo, pero los materiales que lo componen son diferentes. En estas circunstancias, las funciones de modelo basados en el modelo que nos transmite Fayol en su aplicación en la presente investigación, nos da la utilidad y clara organización para facilitar el análisis del todo para la administración en una determinada empresa. Para la utilización de bases como dimensiones o sub variables tenemos:

Planeación: Utilizar de forma ordenada y correcta las políticas y estrategias para alcanzar metas, optimizar recursos y promover el desarrollo de la empresa.

Organización: Para lograr los objetivos de una organización, se manifiesta en procesos ordenados, asignaciones de trabajo, permisos y uso de recursos. Determina qué recursos y actividades se necesitan combinar y diseñar de manera operativa. Los departamentos de la empresa están estructurados.

Dirección: La realización detallada de la ejecución de la actividad es una de las características, es una forma de entregar un buen desempeño funcional a los recursos humanos para mostrar la eficiencia y eficacia de la organización incluyendo la confianza, la motivación, colectiva y colectiva. Conexión de diferentes actividades para obtener recursos suficientes.

Control: Define como fueron planificadas y en su ejecución la corrección de una significativa actividad para regular las ocupaciones en el camino y cumplir con las metas de la organización.

Para la variable calidad de servicio:

Zeithaml, Parasuraman y Berry (1993) propone que: La calidad de servicio es la magnitud entre la percepción del cliente y el servicio esperado. En su primer estudio los autores propusieron aplicar el tipo de servicio al servicio con dimensiones los cuales eran 10, para luego resumirlos en 5 debido a su similitud entre ellos están: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía (p. 21).

Según Galvis (2011), explicó que la calidad del servicio es el conocimiento adquirido por el cliente, frente al servicio a largo plazo que brinda la organización. (p. 44). La calidad del servicio es el reconocimiento que los clientes obtienen a través del servicio a largo plazo que brinda la organización, en realidad es cortesía, rapidez en la entrega del producto y precio justo. Que permite a los clientes utilizar todos estos aspectos para evaluar el desempeño de los productos y / o servicios recibidos. El autor nos brinda seis dimensiones de la calidad del servicio: (a) elementos tangibles, (b) confiabilidad, (c) capacidad de respuesta o responsabilidad, (d) seguridad, (e) simpatía y (f) precio. Especifique a continuación (pp. 47-48).

Mosana, Nesamvuni, y Roberson, (2019), Los resultados de la investigación muestran que los gerentes de las unidades de negocio de restauración de alimentos han valorado positivamente el servicio del proveedor en las cinco dimensiones de la calidad del servicio SERVPERF.

Tigu G. (2018). Este estudio Tiene como objetivo demostrar el impacto de la gestión logística en la satisfacción del cliente de las pequeñas y medianas empresas. Empresa industrial argelina, entrevista con los directores de la empresa y todos los responsables En el proceso de logística, las preguntas de la entrevista se basarán en algunas preguntas de revisión de la literatura.

Almomani G. (2017). Estos hallazgos indican que brindar servicios de alta calidad puede mejorar la calidad de los clientes. Satisfacción, que a su vez aumentará la rentabilidad y mantendrá una posición competitiva. Esta investigación sugiere que los proveedores de servicios móviles mejoran su confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y desempeño a través de la empatía. El servicio de alta calidad mejora la satisfacción del cliente. Además, también se recomienda invertir en la dimensión "garantizada", ya que se considera la más eficaz. Un aspecto importante de la percepción del cliente sobre la calidad del servicio.

Atkacuna y Furlan (2009). La principal conclusión del análisis del proceso de desarrollo de servicios de valor agregado es que, en la mayoría de los casos, el proceso se inicia por solicitud del cliente, y el desarrollo de servicios de valor agregado puede llevarse a cabo durante el inicio y la continuación de la relación. Aunque la falta de información sobre el negocio del cliente al comienzo de la relación puede impedir que los proveedores de TPL desarrollen servicios de valor agregado. Además de los proveedores y clientes de TPL, empresas como empresas de TI, proveedores de transporte y otras empresas pueden participar en el proceso de desarrollo. No se requiere ningún proceso formal de innovación para desarrollar servicios de valor agregado. La principal motivación detrás de los servicios de valor agregado es satisfacer las necesidades del cliente.

Calidad de servicio (2020). Es una combinación de las dos palabras servicio y calidad, aquí encontramos que el foco está en brindar servicios de calidad a los usuarios finales. El término calidad se centra en los estándares o especificaciones prometidas por la organización generadora de servicios.

Akbar, Ulfah, & Maretta (2020), Conclusión: Los barrios de Wonomulyo y Bulo en el distrito de Polewali Mandas son de gran importancia para la satisfacción de la comunidad y la lealtad de los servicios de atención bucal y dental.

Susie, Omaira, & Douglas (2019), el principal objetivo de la presente investigación fue evaluar la calidad de servicio en los Centros Materno-Pediátricos del Estado Zulia, mediante la aplicación de un instrumento para medir la percepción de 259 usuarios a través de una encuesta adaptada del modelo Servperf, con un coeficiente de Cronbach de 0.914 que lo hace altamente confiable.

Leepaitoon & Worawattanaparinya, (2020) El objetivo de esta investigación fue estudiar las pautas para el desarrollo de la innovación para aumentar la eficiencia logística de la fabricación industrial en Tailandia.

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985) comenzaron formalmente a analizar la calidad del servicio y propusieron un modelo para medir la calidad del servicio. El modelo comparaba las expectativas y opiniones de los clientes. Fue modificado en 1988 y denominado SERVQUAL (Página 28). El modelo SERVQUAL define la calidad del servicio como la diferencia entre la percepción real del servicio por parte de los clientes y sus expectativas previas del servicio. De esta forma, los clientes harán una valoración negativa (positiva) de la calidad del servicio, y sus percepciones serán menores (por encima) de las expectativas.

Así mismo muchos autores utilizan para el sector de servicios el modelo SERVQUAL, el cual identifica las siguientes dimensiones y a la vez pasamos a describirlas:

Elementos tangibles: todo lo relacionado con la apariencia de instalaciones físicas, equipos, empleados y materiales de comunicación

Fiabilidad: capacidad para entregar con precisión los servicios prometidos.

Capacidad de respuesta: cuando quiere ayudar a los clientes y atenderlos

rápidamente Seguridad, conocimiento de los servicios prestados y cortesía de los empleados y su capacidad para transmitir confianza a los clientes.

Empatía: cuando la atención es personalizada al cliente

De igual manera, podemos concluir que el autor dijo que la calidad del servicio es un conjunto de características, lo cual es muy importante porque tener una buena calidad en el servicio puede distinguirlos de la competencia. Este autor lo usa como referencia para el avance de la investigación, porque es más fácil de entender para mí y, al mismo tiempo, el tamaño me ayudará a plantear mis preguntas, metas y supuestos específicos.

Para la variable Gestión de Almacén

Ballou (2004) La gestión de almacén descrita enfatiza la interacción logística entre las funciones de marketing, producción y compras, así como la interacción entre empresas independientes dentro del canal de flujo de productos (p. 3)

“La gestión de almacén decide qué, cuándo y cuántos productos diferentes se deben almacenar” (Lobato, F; Villagrà, L. 2013, p. 71), el autor nos brinda una gama que los productos a almacenar deben cumplir con el plan. Demanda.

También establece que “el depósito se define como un procedimiento sistemático mediante el cual se pueden aplicar los recursos humanos y materiales necesarios para el funcionamiento efectivo del depósito de la empresa” (F. Lobato, F. L.)

Cross N. (2019). Este estudio Tiene como objetivo mostrar el impacto de la gestión logística en la satisfacción del cliente de las pequeñas y medianas empresas. Empresa industrial argelina, entrevista con los directores de la empresa y todos los jefes En el proceso de logística, las preguntas de la entrevista se basarán en algunas preguntas de revisión de la literatura.

Appiah, Teye y Asare (2018). Inferimos de nuestro modelo de mediación avanzado Competente en las prácticas de gestión de inventario de la empresa. A través de medidas que afectan mucho al transporte Operación de almacenamiento exitosa. Por lo tanto, este documento aborda específicamente esta brecha. Los académicos aún no han determinado las condiciones de prioridad. El nivel de inversión de la empresa en transporte o inventario. Gestión para lograr la eficiencia

general del almacenamiento. Basado en datos empíricos en el entorno de desarrollo Economía, esta investigación ayuda a las organizaciones y El entorno académico y Teoría de decisiones sobre la eficiencia del almacenamiento.

Abushaika, Salhied y Torres (2028). Existe una correlación positiva entre la reducción de residuos de almacén El nivel operativo y el desempeño del almacén y el desempeño de la distribución. Allí No existe una relación directa entre el grado de reducción de residuos en el almacén y la empresa actuación. Sin embargo, los resultados muestran que la relación entre los residuos de almacén El nivel de reducción y el desempeño comercial se ajustan operando el almacén. Rendimiento y rendimiento de la distribución.

Villagrá, (2013) Aquí, el autor nos dice que a través de un plan procesal e inducir el desarrollo de los recursos humanos, estos pueden desempeñar eficazmente sus funciones. (p 71).

Para Ballou (2004, p. 469), "El almacenamiento y procesamiento de productos se llevan a cabo principalmente en los nodos de la red de la cadena de suministro. Este almacenamiento se describe como transporte a cero millas por hora. "El autor cree que el almacenamiento se ha convertido en un punto intermedio entre las materias primas, los productos terminados y los insumos que ingresan al próximo destino. Puede ser utilizado para producción y comercialización.

Brostron y Makinen (2016). Concluyeron que para optimizar las operaciones logísticas internas de las cadenas de tiendas y obtener una ventaja competitiva de manera sostenible, son el personal y los procesos que se logran mediante la estandarización de tareas, asegurando el compromiso de la gerencia y los empleados, y aplicando el sistema a los servicios.

Al autor Gutiérrez, (2010) Dijo que "la planificación de las operaciones de almacenamiento y distribución requiere la cuantificación de una gran cantidad de factores, que determinan los requerimientos de medios del sistema logístico". Luego, acortar la gestión del almacén es gestionar el inventario de productos de la

empresa. Deben considerar su espacio a tiempo para asignarlos de manera efectiva para cumplir con los requisitos operativos y funcionales del área de almacenamiento. Por lo tanto, se debe considerar la clasificación del producto de acuerdo a sus características, como configuración física, lote de compra. En segundo lugar, la capacidad de apilado, las condiciones ambientales de almacenamiento o los requisitos de seguridad, la posible rotación de la frecuencia de rotación de pedidos, para un mejor control del inventario, para ello, involucra el proceso requerido para la gestión de la gestión del almacén. (p.85)

Dimensiones de gestión de almacén.

Recepción: Heras (2012) Se señala que el receptor es el responsable de estas funciones desde que el producto ingresa al almacén hasta que el producto es traído al área de almacenamiento. En esta área, el receptor es responsable de verificar el producto en el mostrador de recepción e identificar el producto para ingresar al almacén. Indicadores:

Descarga: Ganivet (2014) Indica que este es el inicio de la operación de la carga. Las mercancías durante el transporte deben transferirse lo más brevemente posible para evitar bloquear el área de descarga donde los materiales llegarán en poco tiempo.

Verificación: Ganivet (2014) Señalé que esto incluye verificar la unidad receptora de todos los materiales indicados en el certificado de entrega.

Almacenaje: Ganivet (2014), El almacenamiento de estados de cuenta es algo que se genera luego de recibir el producto, y se almacena de manera ordenada para facilitar la posterior entrega.

Indicadores:

- Control de Ubicación: Manene (2012) Se establece que cada material o producto debe ser colocado en el pasillo, repisa y espacio marcado de acuerdo a la clasificación e identificación de cada material o producto para facilitar su colocación.
- Inventario: Dueñas (2016) mencionó que este es el registro de inventario de productos realizado a través de una lista de todos los productos reales en el almacén. El inventario se utiliza para definir la

condición de los productos en stock y se puede evaluar.

Movimiento: Salazar (2016) La determinación del movimiento es un subproceso de un almacén operativo, que se refiere a la transferencia de materiales o productos de un área a otra o del área de recepción a una ubicación específica para su almacenamiento.

Indicadores:

- Traslados: Deusto Formación (2017) señaló que incluye un modo de movimiento manual para mover productos de un almacén a otro.
- Salida de Mercadería: Deusto Formación (2017) Indica que las mercancías pueden enviarse cuando las mercancías se devuelven al proveedor y las mercancías se retiran automáticamente del almacén.

Dolors S. (2020), una vez reconocida la importancia que tiene la empresa, la consecución es la fidelidad del cliente

III. METODOLOGIA

En La metodología se define como un conjunto de métodos y técnicas que se pueden utilizar para determinar el entorno de investigación, es decir, el tipo y diseño correspondiente, obtener los elementos utilizados para medir fenómenos conocidos, y los instrumentos utilizados para realizar la medición, y la confiabilidad y efectividad de los recursos de medición. Y todos los componentes de la experiencia teórica se toman en consideración de su fundamento moral. Una característica de este componente es detallar el proceso seguido en la encuesta para lograr su principio básico de repetibilidad.

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de Investigación:

La investigación es aplicada debido a que su objetivo es resolver un problema, el tipo de investigación fue definida como explicativa porque, su interés fue determinar las causas que genera la Gestión administrativa mediada por la Gestión de Almacenes dando como resultado el efecto en la Calidad de servicio en la empresa Sach.

Según Hernández (2014), la investigación explicativa va más allá de la descripción de conceptos o fenómenos o el establecimiento de relaciones entre conceptos. Es decir, están diseñados para tratar las causas de eventos y fenómenos físicos o sociales. Como su nombre indica, su interés se centra en explicar por qué ocurre el fenómeno y en qué condiciones se relacionan el fenómeno o dos o más variables (página 95).

Es decir, describe variables y analiza incidencia e interrelación de los momentos. Es como tomar fotografías de lo que está sucediendo ". El esquema de la Figura 1, muestra ese tipo de diseño.

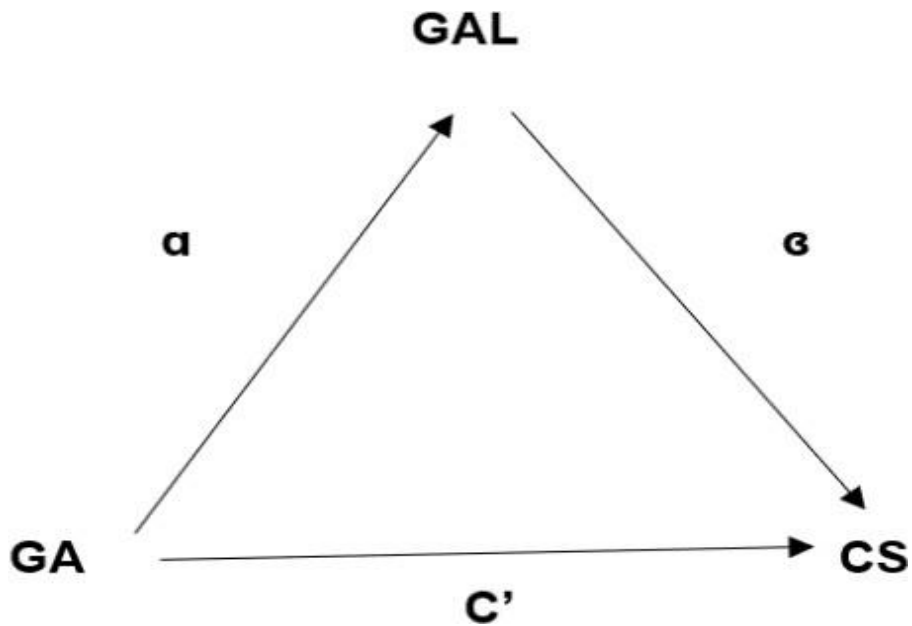
Diseño de Investigación:

Tiene un diseño experimental debido a que se busca establecer el efecto de una causa y se manipula la variable (Hernández et al., 2014, p.130).

En su modalidad cuasi experimental porque los grupos ya están conformados antes del experimento son grupos intactos (Hernández et al., 2014, p.151).

Figura 1

Relación de las Variables



Nota. Elaboración propia

Donde:

GAD: Gestión Administrativa

GAL: Gestión de almacenes

CS: Calidad de Servicio

a: Efecto Directo

b: Efecto Directo

c': Efecto Indirecto

3.2. Variables y operacionalización

Por la naturaleza de la investigación es de tipo cuantitativas y ordinales.

Variable Independiente: Gestión Administrativa

Definición Conceptual

Según (Don Hellriegel, Jackson y Slocum, 2009, p. 8). Tomar

decisiones para guiar a la organización a través de las distintas etapas de planificación, organización, orientación y control. Por lo tanto, a veces se espera que personas en diferentes posiciones realicen tareas de gestión.

Definición Operacional

Son las dimensiones de la variable Gestión Administrativa, medidos por sus respectivos indicadores calificados en la escala de Likert: Siempre (5), Casi siempre (4), A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1).

Tabla 1

Operacionalización de la variable independiente: Gestión Administrativa

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Valoración	Rango
Gestión Administrativa	Planificación	Estrategias Políticas Objetivos Valores programas	1– 6	Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca	Muy malo (22 – 39) Malo (40 – 57) Regular (58 – 75) Bueno (76 – 93) Muy bueno (94 – 111)
	Organización	Coordinación División del trabajo Recursos materiales Integración recursos humanos	7 – 11		
	Dirección	Motivación Liderazgo Toma de decisiones Comunicación	12 – 16		
	Control	Medición resultados Reportes informes	de 17 - 22 e		

Nota: Elaboración propia

Variable Dependiente: Calidad de Servicio

Definición Conceptual

Zeithaml, Parasuraman y Berry (1993) propusieron que la calidad del servicio es la magnitud de la diferencia entre la percepción del cliente y el servicio esperado. En su primer estudio, los autores sugirieron que la escala del servicio se dividiera en 10 dimensiones. Debido a las similitudes entre ellos, se resumirán en cinco en el futuro: elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía (p. 21).

Definición Operacional

Es la transformación de las dimensiones de la variable Calidad de Servicio, utiliza la Escala de Likert: Siempre (5), Casi siempre (4), A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1).

Tabla 2

Operacionalización de variable dependiente: Calidad de Servicio

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Valoración	Rango
Calidad de Servicio	Elementos tangibles	Recepción Tiempo espera Confianza	1 – 4	Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca	Muy malo (22 – 39) Malo (40 – 57) Regular (58 – 75) Bueno (76 – 93) Muy bueno (94 – 111)
	Fiabilidad	Prontitud Buena atención Flexibilidad Rtas claras	5 – 9		
	Capacidad de Respuesta	Comunicación Atención personalizada Compromiso al cliente	10 – 13		
	Seguridad		14 -17		
	Empatía		18 - 22		

Nota: Elaboración propia

Variable Mediadora: Gestión de Almacenes

Definición Conceptual

Ballou (2004) describió que la gestión del almacén enfatiza las interacciones logísticas que ocurren entre las funciones de marketing, producción y compras, así como las interacciones entre empresas independientes dentro del canal de circulación del producto (p. 3).

Definición Operacional

Determina la transformación de las dimensiones de la variable Gestión de Almacenes, medido a través de la escala de Likert: Siempre (5), Casi siempre (4), A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1).

Tabla 3

Operacionalización de variable mediadora: Gestión de Almacenes

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Valoración	Rango	
Gestión de Almacenes	Recepción	Descarga		Siempre	Muy malo (20 – 36)	
		Verificación	1– 6	Casi siempre	Malo (37– 53)	
				A veces	Regular (54 – 70)	
	Almacenaje	Control ubicación	de		Casi nunca	Bueno (71 – 87)
		Inventario		7 – 14	Nunca	Muy bueno (88 – 104)
	Movimiento	Traslados				
	Salida mercancía	de	15 - 21			

Nota: Elaboración propia

3.3. Población, muestra y muestreo

Población:

Una población estadística es el total de individuos o conjunto de ellos que presentan o podrían presentar el rasgo característico que se desea estudiar. López J. (2019)

Los participantes para este estudio fueron 60 personas del conjunto total de individuos que tienen relación con la empresa Sach; entre clientes, operarios y administrativos, quienes aceptaron participar en la encuesta.

Muestra:

Según Hernández et al. (2014) es una porción representativa, un subgrupo que cuenta con las características de la población para el análisis de la investigación. Se tomó como unidades de investigación a 44 individuos de la población.

Muestreo:

Fue no probabilístico, por conveniencia (Hernández & Mendoza, 2018, pág. 215). Condicionada a la situación actual de pandemia por Covid-19.

La técnica estadística para obtener la muestra fue no probabilística por que el muestreo será dirigido aplicando muestreo por conveniencia conformado por casos que tenemos acceso (Hernández et al., 2014).

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas

La técnica manejada en la investigación es la encuesta porque permite recolectar datos en diferentes contextos (Hernández et al., 2014, p.159).

Instrumentos de Recolección:

El instrumento que se usó en este trabajo fueron 3 cuestionarios que permitieron la recolección de los datos para cada variable. Teniendo 22 ítems para la variable Gestión Administrativa, 22 ítems para la variable Calidad de Servicio y 21 ítems para la variable Gestión de Almacenes

Tabla 4

Ficha técnica del cuestionario Gestión Administrativa

Ficha Técnica
Autor: Infante Antúnez, Rocío Socorro.
Nombre del Instrumento: Gestión Administrativa
Forma de empleo: Individual
Encuestados: 44 individuos relacionados a la empresa Sach.
Duración de la encuesta: 30 minutos
Objetivo del Instrumento empleado: Medir el nivel de conocimiento de Gestión Administrativa de los individuos relacionados con la empresa SACH.
Utilidad Diagnóstica: conocimiento del Gestión Administrativa para desarrollar estrategias.
Cantidad de Ítems: 22 ítems
Puntuación: Se definió escala de tipo ordinal con los siguientes niveles:
Nunca: 1
Casi nunca: 2
A veces: 3
Casi siempre: 4
Siempre: 5
Método de Aplicación: Utilice Formularios de Google para escribir una encuesta de 22 elementos y realizar la encuesta en línea. El enlace se ha enviado a un grupo de participantes en WhatsApp y será completado por cada uno de ellos más adelante. Después de 20 a 30 minutos, debido a la existencia del enlace, el cuestionario se recibió directamente en el formulario electrónico en línea.

Nota. Elaboración propia

Tabla 5

Ficha técnica del cuestionario Calidad de Servicio

Ficha Técnica
Autor: Infante Antúnez, Rocío Socorro.
Nombre del Instrumento: Cuestionario sobre Calidad de Servicio
Forma de empleo: Individual
Encuestados: 44 individuos relacionados a la empresa Sach.
Duración de la encuesta: 30 minutos
Objetivo del Instrumento empleado: Medir el nivel de conocimiento de Calidad de Servicio en los individuos relacionados con la empresa SACH.
Utilidad Diagnóstica: conocimiento de Calidad de Servicio para desarrollar estrategias.
Cantidad de Ítems: Esta prueba consta de 22 ítems
Puntuación: Se definió escala de tipo ordinal con los siguientes niveles:
Nunca: 1
Casi nunca: 2
A veces: 3
Casi siempre: 4
Siempre: 5
Método de Aplicación: Utilice Formularios de Google para escribir una encuesta de 22 elementos y realizar la encuesta en línea. El enlace se ha enviado a un grupo de participantes en WhatsApp y será completado por cada uno de ellos más adelante. Después de 20 a 30 minutos, debido a la existencia del enlace, el cuestionario se recibió directamente en el formulario electrónico en línea.

Nota. Elaboración propia

Tabla 6

Ficha técnica del cuestionario Gestión de Almacenes

Ficha Técnica
Autor: Infante Antúnez, Rocío Socorro.
Nombre del Instrumento: Gestión de Almacenes
Forma de empleo: Individual
Encuestados: 44 individuos relacionados a la empresa Sach.
Duración de la encuesta: 30 minutos
Objetivo del Instrumento empleado: Medir el nivel de conocimiento de Gestión de Almacenes en los individuos relacionados con la empresa SACH.
Utilidad Diagnóstica: conocimiento del Gestión de Almacenes para desarrollar estrategias.
Cantidad de Ítems: Esta prueba consta de 22 ítems
Puntuación: Se definió escala de tipo ordinal con los siguientes niveles: Nunca: 1 Casi nunca: 2 A veces: 3 Casi siempre: 4 Siempre: 5
Método de Aplicación: Utilice Formularios de Google para escribir una encuesta de 22 elementos y realizar la encuesta en línea. El enlace se ha enviado a un grupo de participantes en WhatsApp y será completado por cada uno de ellos más adelante. Después de 20 a 30 minutos, debido a la existencia del enlace, el cuestionario se recibió directamente en el formulario electrónico en línea.

Nota. Elaboración propia

Validez y confiabilidad

La validez es el grado en que la herramienta mide la variable a estudiar. Esto se puede lograr cuando se demuestra que la herramienta refleja contenido abstracto a través de sus indicadores empíricos (Moreno, 2017). La verificación en herramientas de medición se realiza mediante validez de contenido, de criterio o de constructo.

Se utilizó la validez de contenido por juicio de expertos y la validez de constructo.

Validez de contenido

La validez de contenido puede definirse como el juicio lógico que tiene el experto cuando se pretende medir la correspondencia entre la consulta y la respuesta del encuestado, respecto a integrantes del concepto o dimensión de una variable identificadora de un fenómeno.

En el trabajo, se solicitaron el apoyo de 5 expertos, que identificaron la validez de los ítems, mostrados en el anexo 5, se evidencia la opinión de los expertos respecto al contenido del instrumento, el 100% de ellos, considera que los 3 instrumentos cumplen con las condiciones para su uso. (Anexo 6,7,8)

Validez de constructo

El constructo es una característica o fenómeno disponible de ser medido en un elemento o acontecimiento. El instrumento, está conformado por variables integradas con dimensiones e indicadores. El contenido de lo que se quiere conocer se define en los indicadores agrupadas en el constructo para definir la variable, siendo necesario evaluar correspondencia entre concepto teórico y comprensión de la realidad por las unidades muestrales.

Se requieren convergencia de los indicadores mediante el análisis factorial exploratorio – AFE y su correspondiente evaluación mediante el análisis factorial confirmatorio – AFC.

Análisis factorial exploratorio – AFE

Esta es una técnica estadística que se utiliza para explorar las dimensiones latentes de las variables observadas, de construcción o variables latentes, mediante reducción y asociación. Se usan para determinar su estructura interna, necesaria para el desarrollo, validación y adaptación de instrumentos de medida.

En el trabajo, se analizaron respuesta de 44 unidades muestrales. Las variables “Gestión Administrativa”, “Calidad de Servicio” y “Gestión de Almacenes” estuvieron conformados por 22 ítems en la primera variable, fijando 4 dimensiones, en la segunda variable conformado por 22 ítems, fijando 5 dimensiones y en la tercera variable estuvo conformado por 21 ítems fijando 3 dimensiones. En las 3 variables se aplicó como método de extracción, “componentes principales”, con rotación “Varimax” y “normalización de Kaiser”, carga en el factor de 0.30. Se obtuvo como respuesta en el primero, buen ajuste $KMO=0.915$, $X^2=1434.924$, $gl=210$ y $sig.=0.000$; en el segundo un buen ajuste $KMO=0.890$ $X^2=1540.787$, $gl=231$ y $sig.=0.000$ y en el tercero buen ajuste $KMO=0.918$ $X^2=2611.255$, $gl=190$ y $sig.=0.000$

Tabla 7*AFE de Gestión Administrativa*

	Componente			
	1	2	3	4
GAD19	,792			
GAD03	,771			
GAD20	,751			
GAD07	,716			
GAD11	,697			
GAD01	,661			
GAD17	,599			
GAD22	,597			
GAD21	,588			
GAD15	,564			
GAD08		,749		
GAD06		,746		
GAD10		,738		
GAD02		,609		
GAD18		,543		
GAD09			,855	
GAD05			,849	
GAD04			,830	
GAD16			,641	
GAD14				,594
GAD13				,561

Método de extracción: análisis de componentes principales.

Método de rotación: Varimax con normalización Kaiser. ^a

a. La rotación ha convergido en 7 iteraciones.

Nota. Elaboración propia

Tabla 8*AFE de Calidad de Servicio*

	Componente				
	1	2	3	4	5
CS09	,866				
CS17	,860				
CS04	,806				
CS10	,805				
CS20	,783				
CS11	,778				
CS12	,679				
CS02	,664				
CS16	,595				
CS03	,576				
CS19		,860			
CS22		,843			
CS21		,784			
CS14		,780			
CS05		,591			
CS13		,483			
CS01			,661		
CS06			,648		
CS07			,361	,790	
CS08				,765	
CS18					,673
CS15					,616

Método de extracción: análisis de componentes principales.

Método de rotación: Varimax con normalización Kaiser. ^a

a. La rotación ha convergido en 7 iteraciones.

Nota. Elaboración propia

Tabla 9*AFE de Gestión de Almacenes*

	Componente		
	1	2	3
GAL11	,952		
GAL16	,935		
GAL15	,930		
GAL09	,926		
GAL13	,922		
GAL08	,903		
GAL14	,901		
GAL17	,896		
GAL03	,832		
GAL01	,799		
GAL02	,795		
GAL05	,788		
GAL06	,693		
GAL21	,581		
GAL12		,901	
GAL04		,844	
GAL07		,832	
GAL20			,836
GAL19			,827
GAL18			,723

Método de extracción: análisis de componentes principales.

Método de rotación: Varimax con normalización Kaiser.^a

a. La rotación ha convergido en 6 iteraciones.

Nota. Elaboración propia

En la Tabla 7, Tabla 8 y Tabla 9, se muestran las saturaciones de los ítems, respecto de los factores, manteniendo las cargas en dimensiones similares, pero, de estructuras diferentes.

Análisis factorial confirmatorio – AFC

Es una técnica para determinar el número de componentes similares a la carga factorial y la teoría previa de datos relacionados. Suponga que ciertos factores están relacionados con un subconjunto de variables. AFC genera un cierto grado de confianza en que puede aceptar o rechazar la hipótesis.

Como resultado de la evaluación de los modelos de cada variable se consideraron, lo mostrado en la Tabla 10.

Tabla 10

Medidas de ajuste encontradas por aplicación del AFC en las variables GAD, CS, GAL

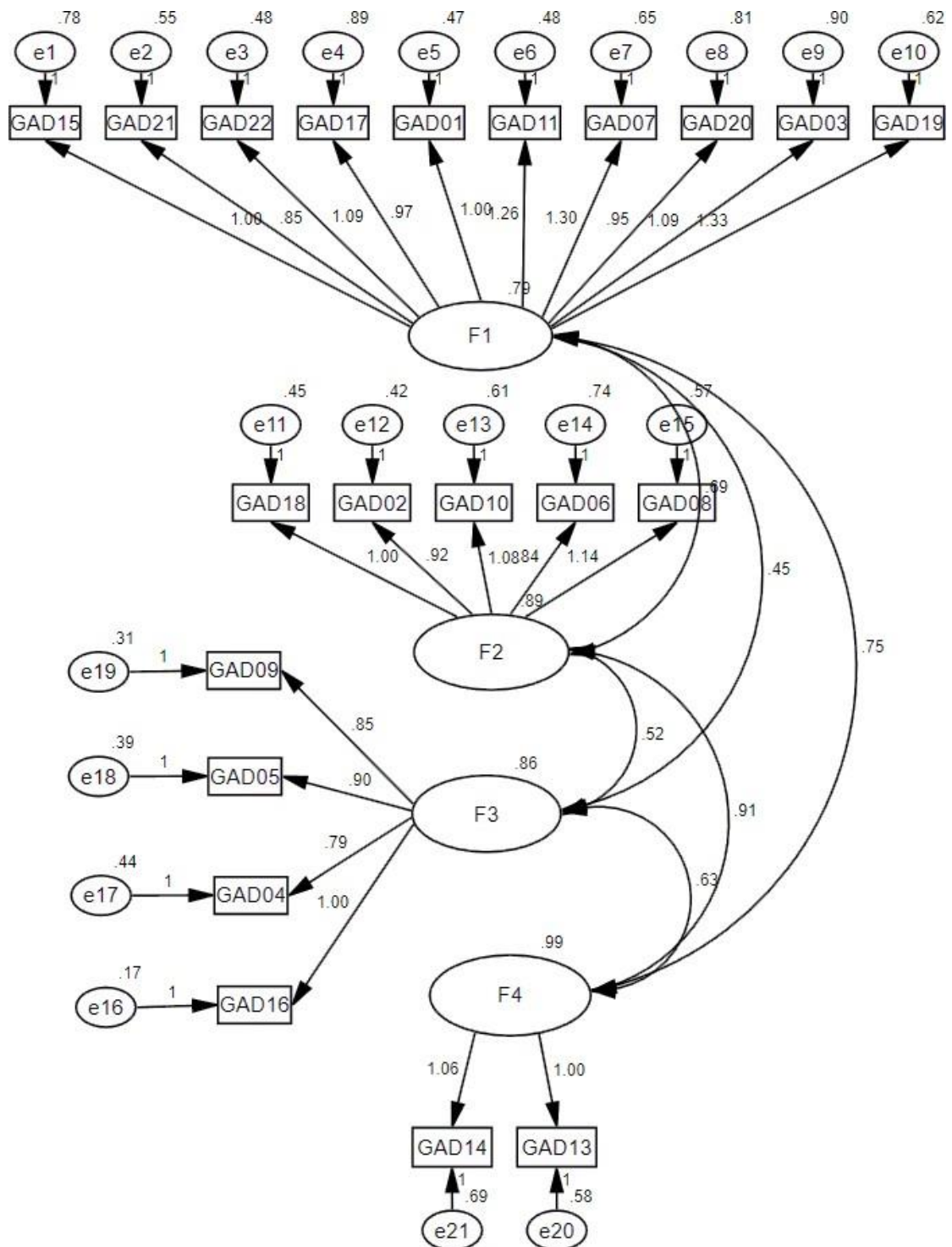
Variables absoluto	Ajuste RMR	Ajuste incremental			Ajuste de Parsimonia	
		GFI	AGFI	NFI	PRATIO	PNFI
Gestión Administrativa	.101	.984	.980	.981	.871	.855
Calidad de Servicio	.100	.977	.970	.972	.861	.837
Gestión de Almacenes	.093	.993	.991	.992	.879	.872

Nota. Elaboración propia

En la Tabla 10, los índices obtenidos mediante correlaciones policóricas y los diferentes tipos de ajuste que evidencian un buen ajuste de los modelos con la teoría de soporte que definieron variables y constructos, mostrados en las Figuras 2,3 y 4:

Figura 2

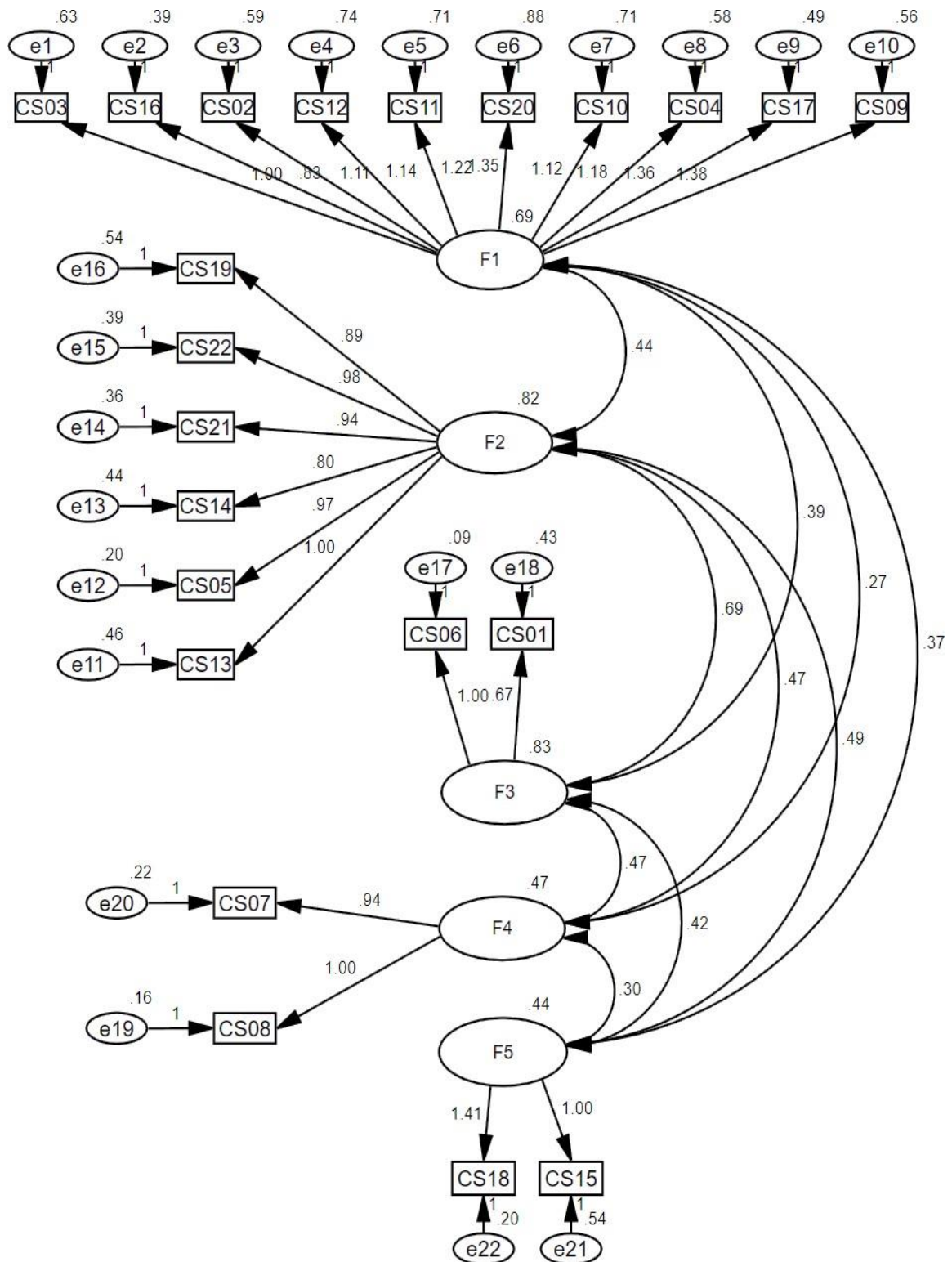
Análisis de ruta de Gestión Administrativa



Nota. Elaboración propia

Figura 3

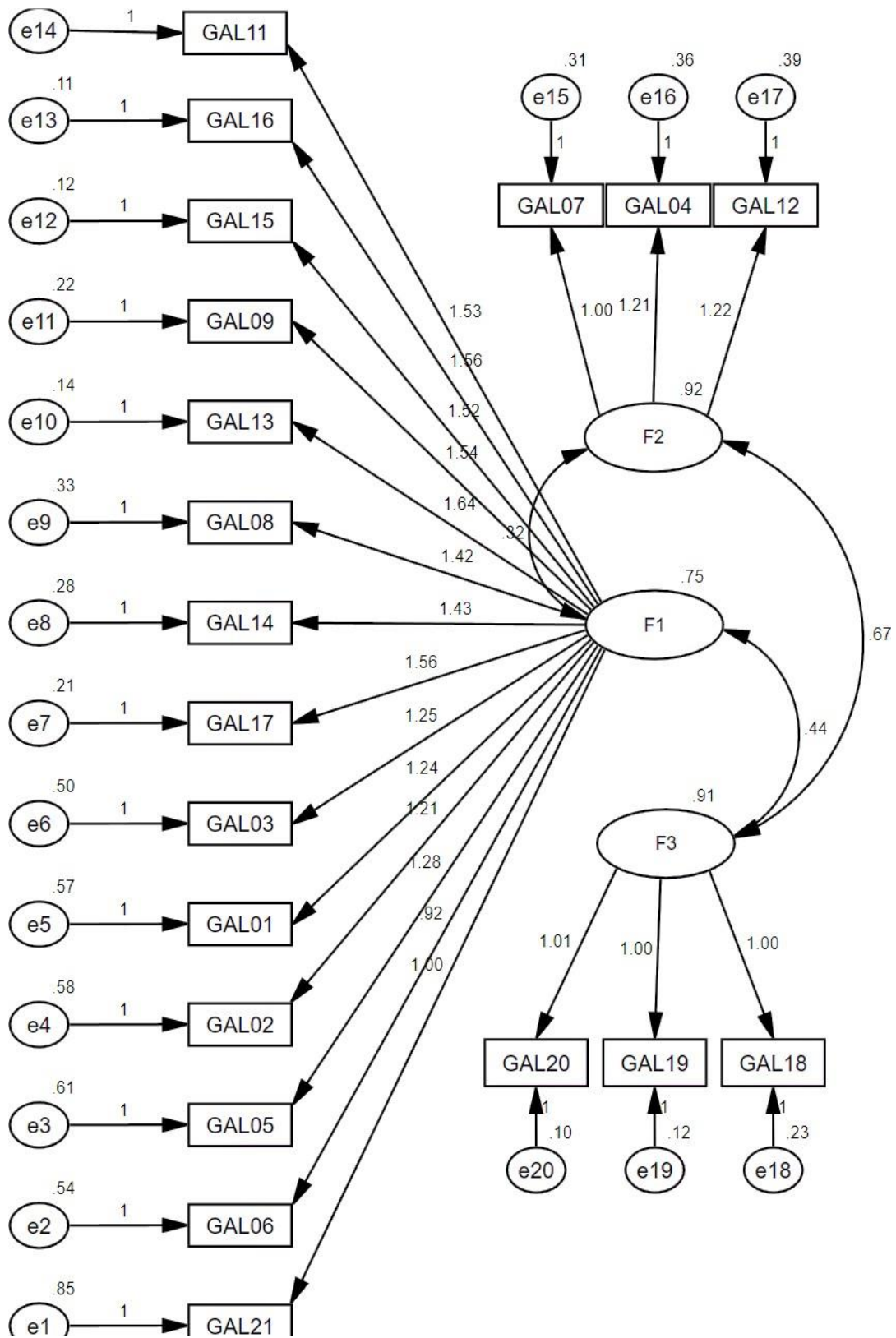
Análisis de ruta de Calidad de Servicio



Nota. Elaboración propia

Figura 4

Análisis de ruta de Gestión de Almacenes



Nota. Elaboración propia

Confiabilidad de los instrumentos

Fiabilidad se refiere al nivel de confianza del instrumento y el procedimiento de medición se refiere a la capacidad de aplicar el mismo resultado al mismo grupo de objetos dos o más veces en las mismas condiciones. Se utilizó la confiabilidad “Alfa de Cronbach” a variables y constructos.

Tabla 11

Resultados de la prueba de fiabilidad de Alfa de Cronbach

Variable/ Dimensión	Número de elementos	Coefficiente de confiabilidad
Gestión Administrativa	22	.954
F1 Planificación	10	.931
F2 Organización	5	.884
F3 Dirección	5	.927
F4 Control	2	.767
Calidad de Servicio	22	.948
F1 Elementos Tangibles	10	.934
F2 Fiabilidad	6	.915
F3 Capacidad de Respuesta	2	.786
F4 Seguridad	2	.821
F5 Empatía	2	.752
Gestión de Almacenes	20	.970
F1 Recepción	14	.981
F2 Almacenaje	3	.908
F3 Movimiento	3	.947

Nota. Elaboración propia

En la tabla 11 se observa que, los coeficientes Alfa de Cronbach tienen valores altos, evidenciado que los constructos definen el concepto teórico de las variables.

3.5. Procedimientos

Teniendo disponible los cuestionarios y realizado la validez de contenido, se solicitaron los permisos respectivos de la institución con el propósito de realizar la recopilación de datos en hora y día acordados.

Dada la coyuntura por el confinamiento social, fue necesario recoger información con el formulario de Google.

3.6. Método de análisis de datos

Se aplicaron técnicas estadísticas para describir la información obtenida, así mismo, contrastar hipótesis aplicando la ecuación de regresión múltiple, ecuaciones estructurales y modelo medicinal simple. Se utilizaron los programas de office y estadísticos como SPSS V26 y AMOS V24.

3.7. Aspectos éticos

En la investigación de este proyecto de título “Influencia de la Gestión Administrativa en la Calidad de Servicio mediado por la Gestión de Almacenes de la Empresa SACH”, se respetó estrictamente la propiedad intelectual de las consultas que se efectuaron tanto a niveles de libros, artículos científicos. Se respetó la autenticidad de éstos, cumpliendo un principio ético de la investigación respecto al acuerdo de la inviolabilidad de los datos, es decir, la estadística no es una fábrica de invención de datos.

IV. RESULTADOS

La investigación empírica del estudio se realizó considerando la comparación o evidencia de descripción e hipótesis de datos. Este último utilizó dos modelos, ecuaciones lineales múltiples y ecuaciones estructurales.

4.1. Descripción de datos

Variable independiente Gestión Administrativa

Tabla 12

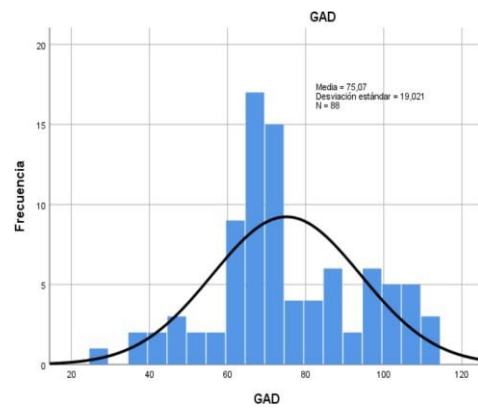
Estadístico Vi Gestión Administrativa

		Estadísticos				
		GAD	IF1	IF2	IF3	IF4
N	Válido	88	88	88	88	88
	Perdidos	0	0	0	0	0
Media		75,07	31,25	16,88	19,93	7,01
Mediana		71,00	30,00	17,00	21,00	7,00
Moda		66 ^a	20	12	24	10
Desv. Desviación		19,021	10,015	5,010	4,558	2,346
Asimetría		,099	,335	,028	-1,157	-,374
Error estándar de asimetría		,257	,257	,257	,257	,257
Curtosis		-,420	-1,040	-1,067	,774	-,964
Error estándar de curtosis		,508	,508	,508	,508	,508
Mínimo		27	12	7	6	2
Máximo		110	50	25	25	10
Percentiles	25	65,00	22,25	12,00	18,00	5,00
	50	71,00	30,00	17,00	21,00	7,00
	75	89,00	39,75	21,00	23,75	9,00

a. Existen múltiples modos. Se muestra el valor más pequeño.

Figura 5

Histograma Vi Gestión Administrativa

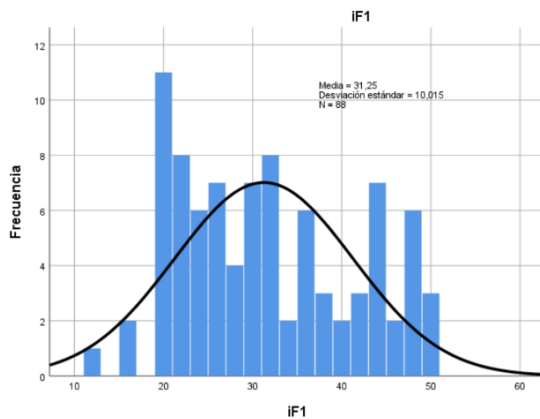


Nota. Elaboración propia

Nota. Elaboración propia

Figura 6

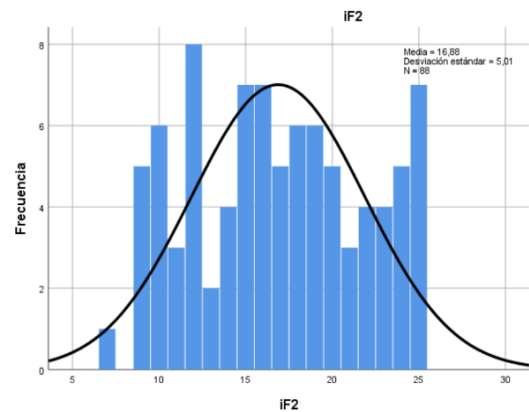
Histograma del factor Planificación



Nota. Elaboración propia

Figura 7

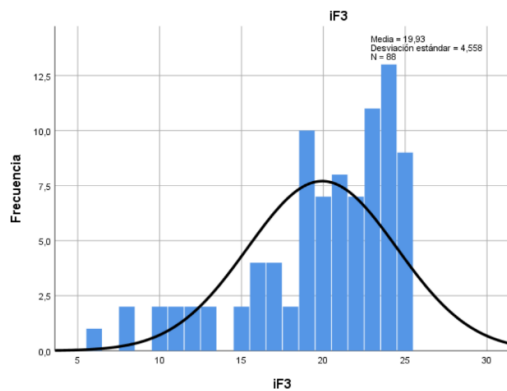
Histograma factor Organización



Nota. Elaboración propia

Figura 8

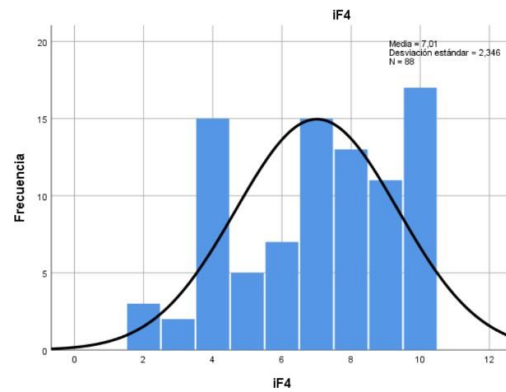
Histograma del factor Dirección



Nota. Elaboración propia

Figura 9

Histograma del factor Control



Nota. Elaboración propia

En la Tabla 12, los datos que prueban que la variable independiente "gestión administrativa" se concentra en el rango de [56,049-94,091], la moda es 66, lo que representa el 5,7% de la distribución, y el lado derecho tiene asimetría positiva o parcial y negativa. curtosis.5.

Variable dependiente Calidad de Servicio

Tabla 13

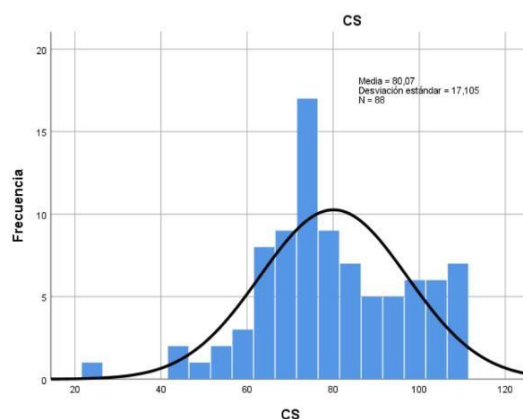
Estadístico Vd Calidad de Servicio

		Estadísticos					
		CS	dF1	dF2	dF3	dF4	dF5
N	Válidos	88	88	88	88	88	88
	Perdidos	0	0	0	0	0	0
Media		80,07	32,18	23,47	8,06	8,42	7,94
Mediana		78,00	29,00	25,00	9,00	8,00	8,00
Moda		74	27	30	9	8	8
Desv. Desviación		17,105	10,063	5,324	1,698	1,468	1,822
Asimetría		-,180	,321	-,821	-,1230	-,1480	-,1385
Error estándar de asimetría		,257	,257	,257	,257	,257	,257
Curtosis		,262	-,1125	,354	1,186	4,149	2,290
Error estándar de curtosis		,508	,508	,508	,508	,508	,508
Mínimo		24	11	6	3	2	2
Máximo		110	50	30	10	10	10
Percentiles	.25	69,00	24,00	20,00	7,00	8,00	7,00
	.50	78,00	29,00	25,00	9,00	8,00	8,00
	.75	94,75	42,00	28,00	9,00	10,00	9,00

Nota. Elaboración propia

Figura 10

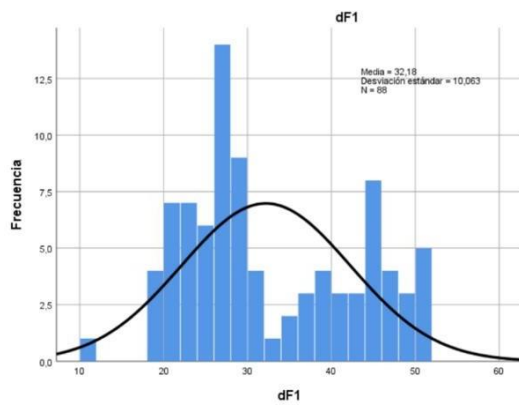
Variable dependiente Calidad de Servicio



Nota. Elaboración propia

Figura 11

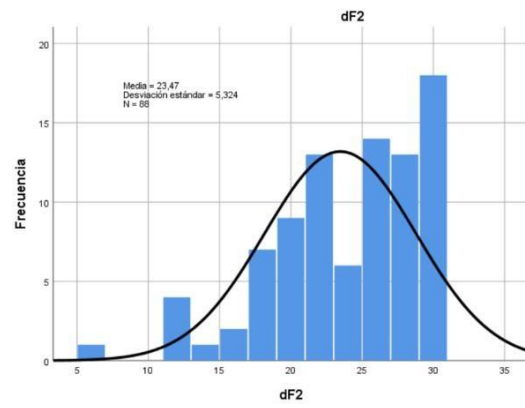
Histograma del factor Elementos tangibles



Nota. Elaboración propia

Figura 12

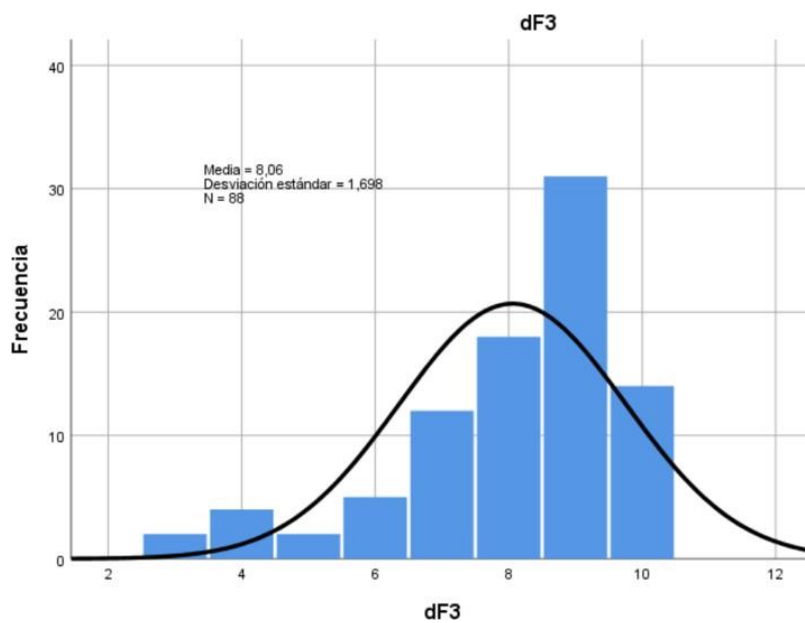
Histograma del factor Fiabilidad



Nota. Elaboración propia

Figura 13

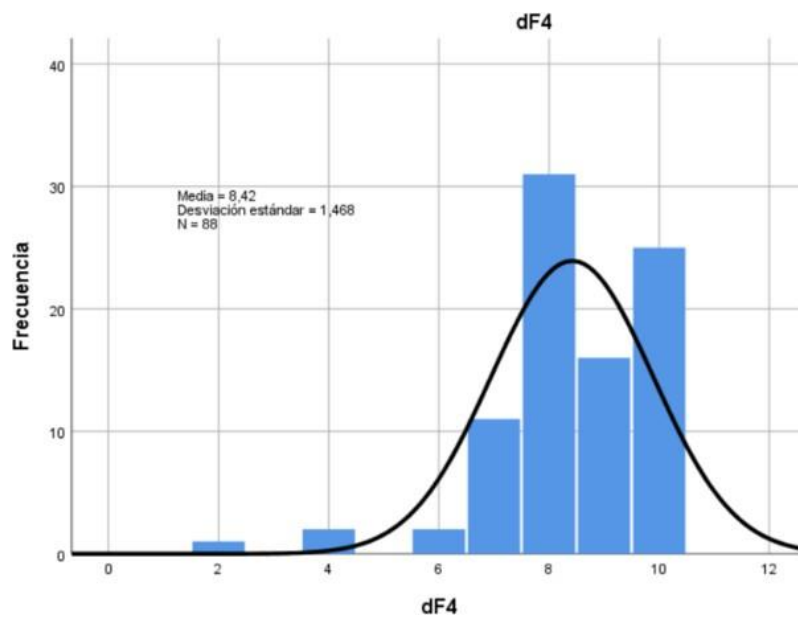
Histograma del factor Capacidad de respuesta



Nota. Elaboración propia

Figura 14

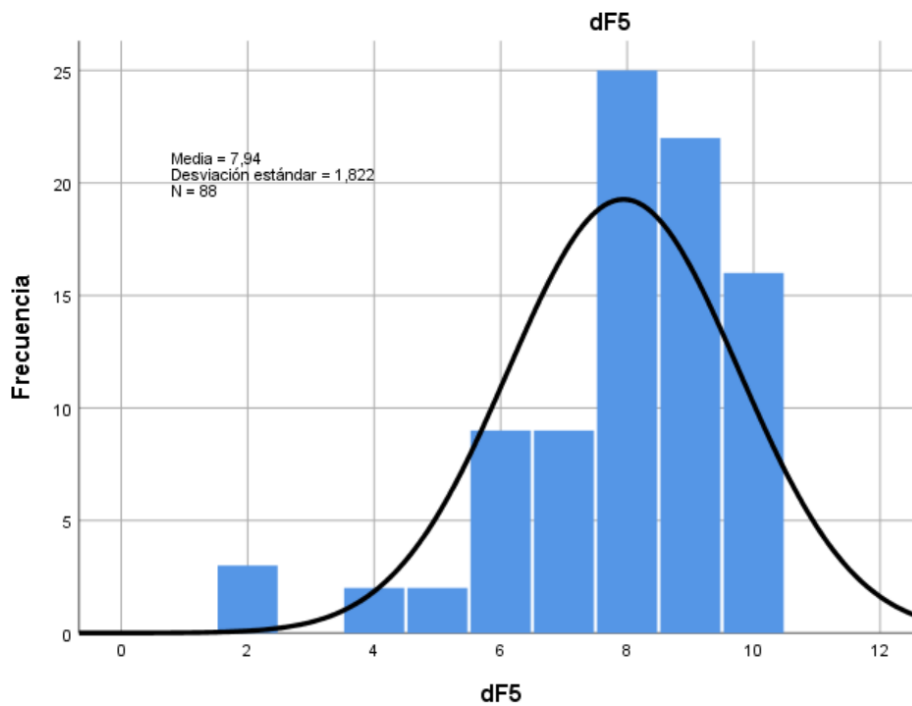
Histograma del factor Seguridad



Nota. Elaboración propia

Figura 15

Histograma del factor Empatía



Nota. Elaboración propia

En la Tabla 13 se puede comprobar que los datos de la variable dependiente "calidad de servicio" se concentran en el rango de [62,965-97,175], la moda es 74, que representa el 5,7% de la distribución, y tiene valores negativos o negativos. asimetría. Curtosis hacia la izquierda y normal, curtosis fina o distribución mayor que la ideal, Figura 10.

Variable mediadora Gestión de Almacenes

Tabla 14

Estadístico Vm Gestión de Almacenes

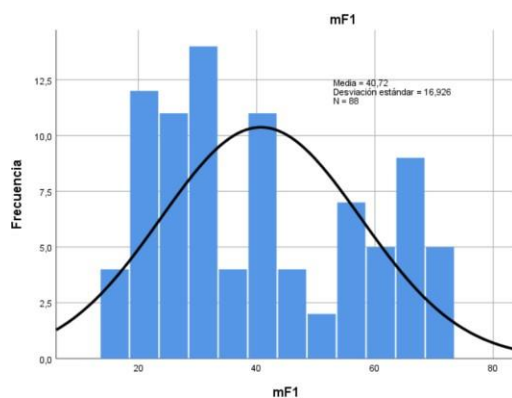
		Estadísticos			
		GAL	mF1	mF2	mF3
N	Válido	88	88	88	88
	Perdidos	0	0	0	0
Media		63,19	40,72	11,07	11,41
Mediana		58,50	37,50	12,00	12,00
Moda		40 ^a	22	14	12
Desv. Desviación		20,620	16,926	3,470	2,962
Asimetría		,433	,385	-,562	-,660
Error estándar de asimetría		,257	,257	,257	,257
Curtosis		-1,095	-1,231	-,860	-,261
Error estándar de curtosis		,508	,508	,508	,508
Mínimo		28	16	3	3
Máximo		100	70	15	15
Percentiles	25	46,25	27,25	9,00	9,00
	50	58,50	37,50	12,00	12,00
	75	83,00	58,00	14,00	14,00

a. Existen múltiples modos. Se muestra el valor más pequeño.

Nota. Elaboración propia

Figura 17

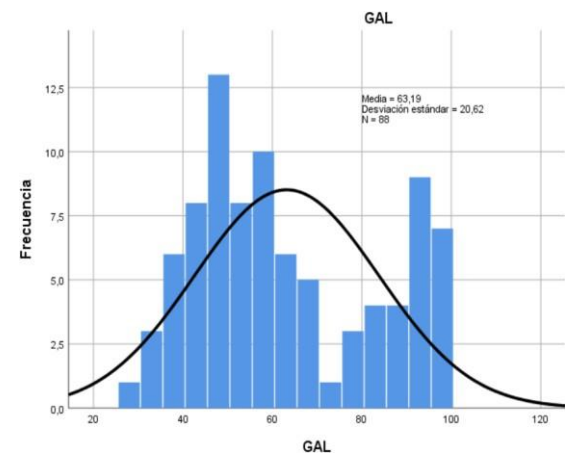
Histograma del factor influencia idealizada



Nota. Elaboración propia

Figura 16

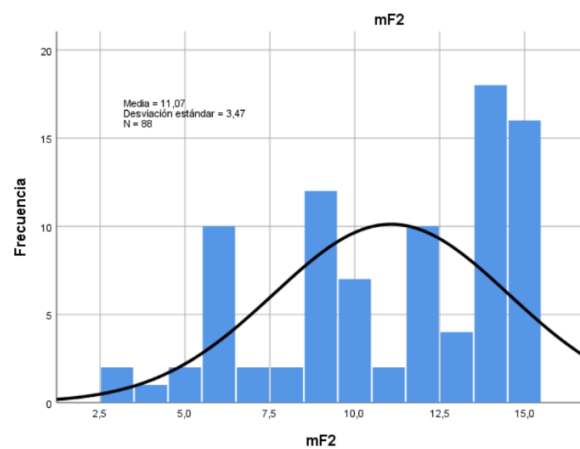
Histograma de la variable Vm Gestión de Almacenes



Nota. Elaboración propia

Figura 18

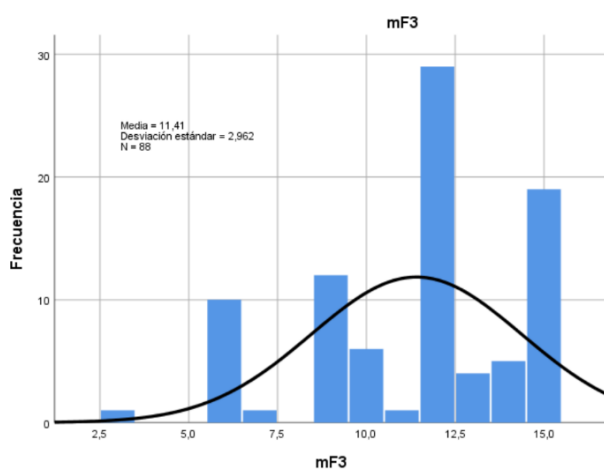
Histograma del factor motivación



Nota. Elaboración propia

Figura 19

Histograma del factor estimulación intelectual



Nota. Elaboración propia

En la Tabla 14, los datos para demostrar que la variable mediadora "gestión de almacén" se concentra en el rango de [42.57-83.81], la moda es 40, lo que representa el 4.5% de la distribución, la curtosis negativamente asimétrica o hacia la izquierda es la curtosis positiva y aguda. O más grande que la distribución ideal, Figura 16.

Asociación de variables

Tabla 15

Asociación de variables Vi-Vd

		KCS					Total
		MUY MALO (22-39)	MALO(40-57)	REGULAR (58-75)	BUENO(76-93)	MUY BUENO (94-111)	
KGAD	MUY MALO(22-39)	1	0	2	0	0	3
	MALO(40-57)	0	4	4	0	0	8
	REGULAR(58-75)	0	1	25	16	0	42
	BUENO(76-93)	0	0	3	7	6	16
	MUY BUENO(94-111)	0	0	0	2	17	19
Total		1	5	34	25	23	88

Nota. Elaboración propia

Tabla 16*Significación de asociación Vi-Vd*

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	125,333 ^a	16	,000
Razón de verosimilitud	101,567	16	,000
Asociación lineal por lineal	57,040	1	,000
N de casos válidos	88		

a. 19 casillas (76.0%) han esperado un recuento menor que 5.
El recuento mínimo esperado es .03.

Nota. Elaboración propia

El Cuadro 15 muestra que existe una correlación positiva directa entre la variable independiente "gestión administrativa" y la calidad del servicio, es decir, una buena administración producirá una buena calidad del servicio. La Tabla 16 muestra el cumplimiento de la hipótesis 1 de un estudio específico, que determina la asociación entre la variable independiente y la variable dependiente, representada por el valor asintóticamente significativo de significancia estadística.

Tabla 17*Asociación de variables Vm-Vd*

		KCS					Total
		MUY MALO (22-39)	MALO(40-57)	REGULAR (58-75)	BUENO(76- 93)	MUY BUENO (94-111)	
KGAL	MUY MALO(20-36)	1	0	4	0	0	5
	MALO(37-53)	0	4	17	10	1	32
	REGULAR(54-70)	0	1	12	8	2	23
	BUENO(71-87)	0	0	1	5	3	9
	MUY BUENO(88-104)	0	0	0	2	17	19
Total		1	5	34	25	23	88

Nota. Elaboración propia

Tabla 18*Significación de asociación Vm-Vd*

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	81,436 ^a	16	,000
Razón de verosimilitud	75,406	16	,000
Asociación lineal por lineal	45,489	1	,000
N de casos válidos	88		

a. 17 casillas (68.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .06.

Nota. Elaboración propia

La Tabla 17 muestra que existe una relación directa y positiva entre las variables intermedias de la gestión del almacén y la calidad del servicio, es decir, la comprensión de la gestión del almacén puede producir una buena calidad del servicio.

En la tabla 18, se evidencia el cumplimiento de la hipótesis específica 2 de investigación que determina asociación entre variables mediadora y dependiente mostrada por el valor de Significación asintótica que evidencia estadísticamente significativa

Tabla 19*Asociación de variables Vi-Vm*

		KGAL				Total	
		MUY MALO (20-36)	MALO(37-53)	REGULAR (54-70)	BUENO(71-87)		MUY BUENO (88-104)
KGAD	MUY MALO(22-39)	3	0	0	0	0	3
	MALO(40-57)	0	7	1	0	0	8
	REGULAR(58-75)	2	23	16	1	0	42
	BUENO(76-93)	0	2	5	5	4	16
	MUY BUENO(94-111)	0	0	1	3	15	19
Total		5	32	23	9	19	88

Nota. Elaboración propia

Tabla 20*Significación de asociación Vi-Vm*

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	128,245 ^a	16	,000
Razón de verosimilitud	103,447	16	,000
Asociación lineal por lineal	59,586	1	,000
N de casos válidos	88		

a. 20 casillas (80.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .17.

Nota. Elaboración propia

En el Cuadro 19 se puede comprobar que existe una correlación positiva directa entre las variables intermedias "gestión administrativa" y "gestión de almacenes", es decir, la comprensión de la gestión administrativa puede producir una buena calidad de servicio.

En la tabla 20, se evidencia el cumplimiento de la hipótesis específica 3 de investigación que determina asociación entre variables independiente y mediadora mostrada por el valor de Significación asintótica que evidencia estadísticamente significativa

4.2. Evidencia de las hipótesis

Ecuación de regresión lineal múltiple

Tabla 21*Rangos Prueba de Mann-Whitney LT*

	GRUPO	N	Rango promedio	Suma de rangos
GAD	0	44	27,49	1209,50
	1	44	61,51	2706,50
	Total	88		
CS	0	44	30,55	1344,00
	1	44	58,45	2572,00
	Total	88		
GAL	0	44	28,94	1273,50
	1	44	60,06	2642,50
	Total	88		

Nota. Elaboración propia**Tabla 22***Estadísticos Prueba de Mann-Whitney LT***Estadísticos de prueba^a**

	GAD	CS	GAL
U de Mann-Whitney	219,500	354,000	283,500
W de Wilcoxon	1209,500	1344,000	1273,500
Z	-6,250	-5,126	-5,714
Sig. asintótica(bilateral)	,000	,000	,000

a. Variable de agrupación: GRUPO

Nota. Elaboración propia

En la Tabla 21 se evidencia, diferencia de conocimientos entre los grupos experimental y control siendo esta, estadísticamente significativo como se muestra en el coeficiente Sig. 0.000 de la Tabla 22 en las tres variables.

Hipótesis General

Tabla 23

ERLM hipótesis

Resumen del modelo^c

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación	Cambio en R cuadrado	Estadísticos de cambio			Sig. Cambio en F	Durbin-Watson
						Cambio en F	gl1	gl2		
1	,902 ^a	,814	,812	7,412	,814	377,377	1	86	,000	
2	,904 ^b	,817	,813	7,402	,003	1,213	1	85	,274	2,056

a. Predictores: (Constante), GAD

b. Predictores: (Constante), GAD, GAL

c. Variable dependiente: CS

Nota. Elaboración propia

En la Tabla 23 se evidencia que el 81% de los encuestados consideran el efecto de la Gestión Administrativa y la Gestión de Almacenes como factores que definen a la Calidad de Servicio, consideración estadísticamente significativa (Sig. 0.000) y el estadístico de Durbin-Watson evidenciando que los errores en la ecuación de regresión lineal múltiple son independientes.

Tabla 24

Coefficientes de hipótesis general

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		Estadísticas de colinealidad		
		B	Desv. Error	Beta	t	Sig.	Tolerancia	VIF
1	(Constante)	19,148	3,234		5,921	,000		
	GAD	,812	,042	,902	19,426	,000	1,000	1,000
2	(Constante)	19,637	3,260		6,023	,000		
	GAD	,737	,079	,820	9,275	,000	,276	3,628
	GAL	,081	,073	,097	1,101	,274	,276	3,628

a. Variable dependiente: CS

Nota. Elaboración propia

En la Tabla 23 se observa los coeficientes de la ecuación de regresión lineal múltiple conformado por los coeficientes representativos de Gestión Administrativa 0.737, estadísticamente significativo (Sig. .000), Gestión de Almacenes 0.081 estadísticamente no significativo (Sig. .274) y la constante de coeficiente 19.637 y estadísticamente significativo (Sig. .000) determinando que el modelo de ecuación de regresión lineal es $CS = 19.637 + .737 \text{ GAD} + .081 \text{ GAL}$

Asimismo, se establece que los factores de la variable inflada (VIF) se encuentra en el rango de los factores permitidos, es decir menores que 10.

Tabla 25

ERLM hipótesis específica

Resumen del modelo ^b										
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación	Cambio en R cuadrado	Estadísticos de cambio			Sig. Cambio en F	Durbin-Watson
						Cambio en F	gl1	gl2		
1	,902 ^a	,814	,812	7,412	,814	377,377	1	86	,000	2,120

a. Predictores: (Constante), GAD

b. Variable dependiente: CS

Nota. Elaboración propia

En la Tabla 25 se evidencia que el 81% de los encuestados consideran que el efecto de la Gestión Administrativa define a la Calidad de Servicio, consideración estadísticamente significativa (Sig. 0.000) y el estadístico de Durbin-Watson evidenciando que los errores en la ecuación de regresión lineal múltiple son independientes.

Tabla 26

Coefficientes hipótesis específica 1

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		Estadísticas de colinealidad		
		B	Desv. Error	Beta	t	Sig.	Tolerancia	VIF
1	(Constante)	19,148	3,234		5,921	,000		
	GAD	,812	,042	,902	19,426	,000	1,000	1,000

a. Variable dependiente: CS

Nota. Elaboración propia

En la Tabla 26 se observa los coeficientes de la ecuación de regresión lineal múltiple conformado por los coeficientes representativos de la Gestión Administrativa de 0.812, estadísticamente significativo (Sig. .000), y la constante de coeficiente 19.148 y estadísticamente significativo (Sig. .000) determinando que el modelo de ecuación de regresión lineal es $CS = 19.148 + 0.812 \text{ GAD}$

Asimismo, se establece que los factores de la variable inflada (VIF) se encuentra en el rango de los factores permitidos, es decir menores que 10.

Tabla 27

ERLM hipótesis específica

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación	Cambio en R cuadrado	Estadísticos de cambio			Sig. Cambio en F	Durbin-Watson
						Cambio en F	gl1	gl2		
1	,795 ^a	,632	,628	10,439	,632	147,588	1	86	,000	1,427

a. Predictores: (Constante), GAL
b. Variable dependiente: CS

Nota. Elaboración propia

En la Tabla 27 se evidencia que el 62% de los encuestados consideran el efecto de la Gestión de Almacenes en la Calidad de Servicio, consideración estadísticamente significativa (Sig. 0.000) y el estadístico de Durbin-Watson evidenciando que los errores en la ecuación de regresión lineal múltiple son independientes.

Tabla 28

Coefficientes de hipótesis específica

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados			Estadísticas de colinealidad	
		B	Desv. Error	Beta	t	Sig.	Tolerancia	VIF
1	(Constante)	38,401	3,606		10,650	,000		
	GAL	,659	,054	,795	12,149	,000	1,000	1,000

a. Variable dependiente: CS

Nota. Elaboración propia

En la Tabla 28 se observa los coeficientes de la ecuación de regresión lineal múltiple conformado por los coeficientes representativos de Gestión de Almacenes 0.659, estadísticamente significativo (Sig. .000), y la constante de coeficiente 38.401 y estadísticamente significativo (Sig. .000) determinando que el modelo de ecuación de regresión lineal es $CS = 38.401 + 0.659 \text{ GAL}$

Asimismo, se establece que los factores de la variable inflada (VIF) se encuentra en el rango de los factores permitidos, es decir menores que 10.

Tabla 29

ERLM hipótesis específica

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación	Cambio en R cuadrado	Estadísticos de cambio			Sig. Cambio en F	Durbin-Watson
						Cambio en F	gl1	gl2		
1	,851 ^a	,724	,721	10,889	,724	225,974	1	86	,000	1,153

a. Predictores: (Constante), GAD
b. Variable dependiente: GAL

Nota. Elaboración propia

En la Tabla 29 se evidencia que el 72% de los encuestados consideran el efecto de la Gestión Administrativa en la Gestión de Almacenes, consideración estadísticamente significativa (Sig. 0.000) y el estadístico de Durbin-Watson evidenciando que los errores en la ecuación de regresión lineal múltiple son independientes.

Tabla 30

Coficiente hipótesis específica 3

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados			Estadísticas de colinealidad	
		B	Desv. Error	Beta	t	Sig.	Tolerancia	VIF
1	(Constante)	-6,068	4,751		-1,277	,205		
	GAD	,923	,061	,851	15,032	,000	1,000	1,000

a. Variable dependiente: GAL

Nota. Elaboración propia

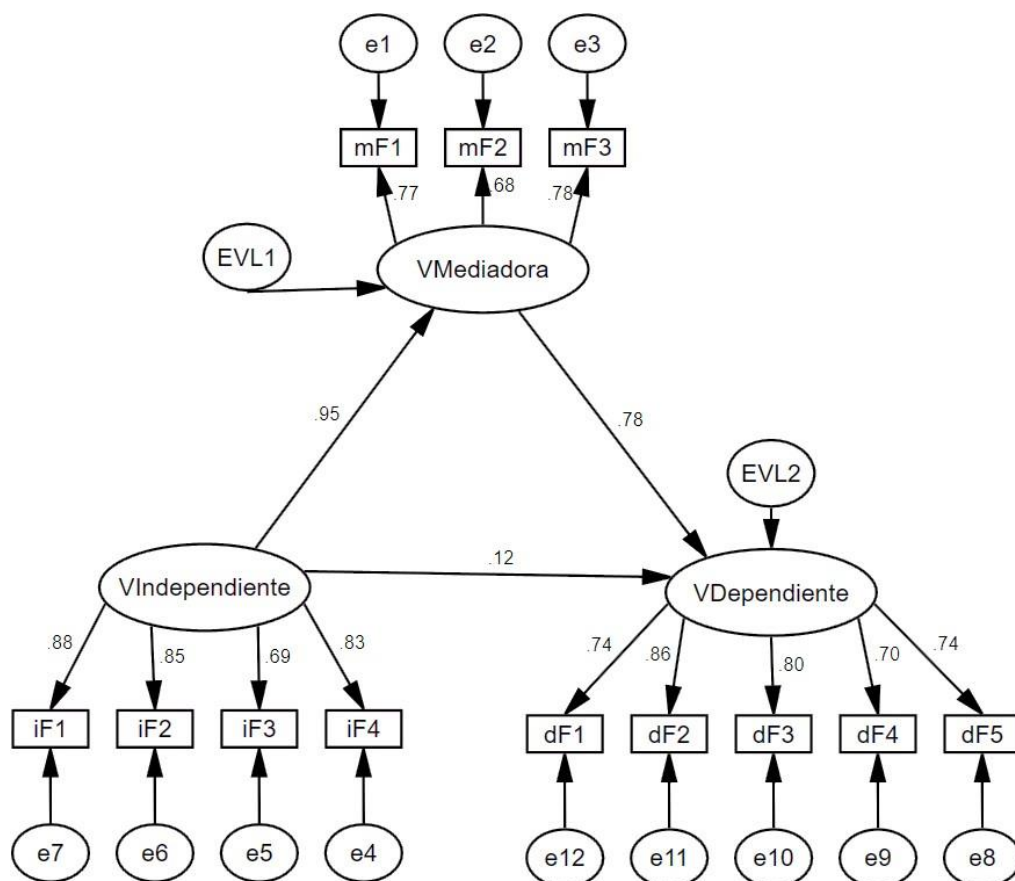
En la Tabla 29 se observa los coeficientes de la ecuación de regresión lineal múltiple conformado por los coeficientes representativos de la Gestión Administrativa 0.923 estadísticamente significativo (Sig. .000), y la constante de coeficiente -6.068 y estadísticamente no significativo (Sig. .205) determinando que el modelo de ecuación de regresión lineal es $CS = -6.068 + 0.923 GAL$

Asimismo, se establece que los factores de la variable inflada (VIF) se encuentra en el rango de los factores permitidos, es decir menores que 10.

Modelo de ecuación estructural

Figura 20

Modelo de ecuación estructural



Nota. Elaboración propia

En la Figura 20 se define confirmación de la hipótesis general, es decir, que la Gestión Administrativa tiene efecto en la Gestión de Almacenes, también en la Calidad de Servicio y de manera similar la Gestión de Almacenes en la Calidad de Servicio. El modelo evidencia robustez en sus factores; Gestión Administrativa en promedio 81%, Calidad de Servicio 77%, y Gestión de Almacenes 74% define que el efecto de la Gestión Administrativa y la Gestión de Almacenes en la Calidad de Servicio fue de 62%. Se utilizó extracción de máximo verosimilitud, ajuste incremental GFI, AGFI, NFI en promedio 46% y ajuste de parsimonia PRATIO y PNFI en promedio 63%, definiendo un modelo robusto que confirma la hipótesis principal encontrada en el modelo de ecuación de regresión lineal múltiple Tabla 30.

Tabla 31

Medidas de ajuste encontradas por aplicación del AFC en las variables GAD, CS, GAL

Variables	Ajuste absoluto	Ajuste incremental			Ajuste de Parsimonia	
	RMR	GFI	AGFI	NFI	PRATIO	PNFI
Gestión Administrativa, Calidad de Servicio, Gestión de Almacenes	9.173	.506	.245	.619	.773	.479

Nota. Elaborado en SPSS 26

En la Figura 20 se define confirmación de la hipótesis específica 1, es decir, que el Gestión Administrativa tiene efecto en la Calidad de Servicio. El modelo evidencia robustez en sus factores; Gestión Administrativa en promedio 81%, y Calidad de Servicio 77%, define que el efecto de la Gestión Administrativa en la Calidad de Servicio fue de 12%.

En la Figura 19 se define confirmación de la hipótesis específica 2, es decir, que la Gestión de Almacenes tiene efecto en la Calidad de Servicio. El modelo evidencia robustez en sus factores; Gestión de Almacenes en promedio 74%, y Calidad de Servicio 77%, define que el efecto de la Gestión de Almacenes en la Calidad de Servicio fue de 78%

En la Figura 19 se define confirmación de la hipótesis específica 3, es decir, que la Gestión Administrativa tiene efecto en la Gestión de Almacenes. El modelo evidencia robustez en sus factores; Gestión Administrativa en promedio 81%, y Gestión de Almacenes 74%, define que el efecto de la Gestión Administrativa en el liderazgo transformacional fue de 95%.

V. DISCUSIÓN

Con base en la evidencia encontrada en los resultados, es aceptable aceptar el supuesto general de que la gestión administrativa afectará significativamente la calidad del servicio mediada por la gestión del almacén de la empresa.

En este estudio, se propuso un objetivo general para determinar la influencia de la gestión administrativa mediada por gestión de almacenes en la empresa sach sobre la calidad del servicio y evaluar a 44 personas asociadas con la empresa sach. para evidenciar el objetivo, se utilizaron las pruebas (1) ecuación de regresión lineal múltiple y (2) modelo de ecuaciones estructurales. en la prueba (1), el estadístico de calidad de servicio encontró el coeficiente de determinación múltiple $R^2=.814$ evidenciando que, el 81.4% de su variación era efecto de la gestión administrativa, mediado por la gestión de almacenes. El estadístico, fue significativo y con ausencia de colinealidad. La prueba (2), corroboró el resultado con indicadores robustos, incremental GFI, AGFI, NFI en promedio 46% y de parsimonia PRATIO y PNFI en promedio 63%, asimismo la influencia de la Gestión Administrativa y Gestión de Almacenes en la Calidad de Servicio fue de 62%, obtenida como promedio de 95, 78 y 12, de la Figura 20.

Según la definición, la gestión administrativa es un intermediario de la gestión del almacén y un recurso consciente para lograr la calidad del servicio. Es decir, al analizar la gestión administrativa en el "factor de planificación", la empresa determina que la decisión del líder es democrática y contiene el "factor organizativo", es decir, una vez que la empresa encuentra un error, debe tomar medidas. Tome medidas y resuelva de inmediato. Luego está el "factor de gestión", la empresa mantiene una buena comunicación con el jefe. Con el apoyo de "factores de control", los líderes motivarán a los empleados cuando la empresa esté abrumada.

En la etapa de desarrollo del personal relevante, esos factores de gestión administrativa son el método de lograr la calidad del servicio a través del trabajo estructurado de utilizar factores de "elementos tangibles", lo que también significa que los empleados de la empresa de servicios son siempre amigables con los empleados. Cuando la empresa de servicios se compromete a completar una determinada tarea dentro de un cierto período de tiempo, el cliente es consistente con el factor de "confiabilidad"; cuando el cliente encuentra un problema, la

empresa muestra un interés sincero en resolver el problema con el apoyo del factor de capacidad de respuesta. , Lo mismo ocurre con los factores de seguridad que brinda a la empresa, y el servicio se completa dentro del tiempo de trabajo en equipo garantizado, y se consideran factores de empatía. La empresa de servicios brinda a los clientes una atención personalizada.

Asimismo, la efectividad de los diversos factores de la gestión administrativa mejora la gestión del almacén y aumenta los factores de aceptación, dependiendo de si la empresa tiene un plan de asignación adecuada, lo que a su vez contribuye al almacenamiento de los registros de auditoría de la empresa. Una vez que la empresa controle y registre dónde hay signos de flujo de recursos, los productos que ingresan al mercado seguirán fluyendo.

Habiendo indicado que no se encontró investigaciones parecidas a mi investigación refiero algunos resultados s

Resultados similares se encontraron en el trabajo de Aliaga (2019). Según su investigación, demostró que, en este caso, la parte de gestión de procesos de la gestión administrativa afectará significativamente a la gestión del almacén, por lo que la calidad del almacén se puede mejorar significativamente y aprobar. La siguiente forma de visualizar el coeficiente de Nagelkerke, significa que la gestión del almacén se basa en el 92% de la gestión de procesos, que es parte de la gestión administrativa.

El trabajo de Villegas (2015) es similar, y la inferencia que se extrae es que la calidad del servicio interno y externo de la gestión del almacén se puede ajustar a las características de la empresa y fuente de ventaja competitiva, y se puede considerar como la mejor calidad. Se propuso un servicio con un modelo mejorado enfocado en tácticas y capacitación, que promovió el 65,44% de la gestión del almacén mediante el desarrollo de un modelo de 18 meses, y demostró avances en la mejora de la calidad del servicio en un 137%.

A través de la evidencia de los resultados y la correspondencia con otros resultados similares, se puede confirmar que una de las opciones efectivas para lograr la calidad del servicio es probar el contenido de la investigación y enfatizar la vinculación de necesidades para mejorar el uso racional de los recursos. El almacén calcula el factor de movimiento de la variable intermedia de gestión de

almacén. De manera similar, una vez que se encuentra una falla, se debe desarrollar un plan específico para resolver el problema tomando medidas inmediatas, lo cual es parte de la estrategia del factor de control administrativo de variable independiente. Finalmente, a través de la aplicación del programa de capacitación, las variables independientes y las intermedias pueden tener un impacto. Este programa es muy útil, puede agregar más conocimiento a la parte de gestión, y pueden utilizar y administrar adecuadamente el almacén para lograr una buena calidad de servicio.

A partir de los resultados, podemos aceptar la hipótesis específica 1: La gestión administrativa afecta la calidad del servicio. En el estudio, a través de la prueba de ecuación de regresión lineal múltiple, las estadísticas de calidad del servicio encontraron que el coeficiente de determinación múltiple $R^2 = 0,812$, lo que indica que el 81,2% del cambio es efecto de la gestión administrativa. Las estadísticas son significativas y no hay colinealidad. Mediante la prueba del modelo de ecuaciones estructurales, se confirma que el impacto de la gestión administrativa en la calidad del servicio es del 12%.

Resultados similares se encontraron en el trabajo de Tapia (2020) Los resultados muestran que la calidad del servicio se mejorará bajo la premisa de mejorar el nivel de gestión administrativa, lo que se refleja en la confiabilidad, capacidad de respuesta y compasión de la practicidad del servicio. En consecuencia, junto con Gonzales & Torrez (2015), se propuso un modelo para mejorar la gestión empresarial del Grupo Cafetero Matagalpa en estudio.

De los resultados se acepta la hipótesis específica 2 que la gestión del almacén afecta la calidad del servicio. En la prueba de la ecuación de regresión lineal múltiple, las estadísticas de gestión del almacén encontraron que el coeficiente de determinación múltiple $R^2 = .628$, lo que demuestra que el 62,8% de su cambio es efecto de la gestión del almacén. Las estadísticas son significativas y no hay colinealidad. A través de las pruebas del modelo de ecuaciones estructurales, se confirma que el impacto de la gestión del almacén en la calidad del servicio es del 78%.

Resultados similares se encontraron en el trabajo de Ramos J. (2015) Las recomendaciones del modelo de gestión mejoraron enormemente el proceso de gestión de la organización y aumentaron la satisfacción de los usuarios. A partir de

los resultados, se puede aceptar el supuesto específico 3 de que la gestión administrativa afecta la gestión del almacén. En la prueba de la ecuación de regresión lineal múltiple, las estadísticas de gestión de almacén encontraron que el coeficiente de determinación múltiple $R^2 = .721$, lo que demostró que el 72,1% de su cambio fue efecto de la gestión de almacén. Las estadísticas son significativas y no hay colinealidad. A través de las pruebas del modelo de ecuación estructural, se confirma que el impacto de la gestión del almacén en la calidad del servicio es del 95%.

VI. CONCLUSIONES

Del análisis de los resultados sobre la influencia de la gestión administrativa en la calidad de servicio mediado por gestión de almacenes se concluyó:

Primera: La conclusión es que la gestión administrativa tiene un impacto en la calidad del servicio mediado por la gestión del almacén, ya que, en el análisis de la ecuación de regresión lineal múltiple, el nivel de significancia es menor a 0.05 (Sig. 0.000). El 81% de los encuestados cree que La gestión administrativa y la gestión de almacenes son La influencia de los factores que definen la calidad del servicio se confirma con el análisis de la ecuación estructural que define la influencia de la gestión administrativa y la gestión de almacenes en la calidad del servicio, que es del 62%.

Segunda: Se confirmó que existe influencia de la gestión administrativa en la calidad de servicio, debido a que en el análisis de ecuación de regresión lineal múltiple el nivel de significancia es inferior a 0.05 (Sig. 0.000), evidenciando que, el 81.2% de su variación es el efecto de la gestión administrativa sobre la calidad de servicio, y se confirmó en la prueba modelo de ecuaciones estructurales, corroborando el efecto de la gestión administrativa en la calidad de servicio fue de 12%.

Tercera: Debido al análisis de ecuación de regresión lineal múltiple el nivel de significancia es inferior a 0.05 se concluyó existe influencia de la gestión de almacenes en la efectividad de la calidad de servicio donde el 62.8% de los encuestados consideran el efecto de la gestión de almacenes en calidad de servicio, y se confirmó en la prueba modelo de ecuaciones estructurales, corroborando el efecto la gestión de almacenes en calidad de servicio fue de 78%.

Cuarta: Se concluyó que existe influencia de la gestión administrativa en la gestión de almacenes, debido a que en el análisis de ecuación de regresión lineal múltiple el nivel de significancia es inferior a 0.05 (Sig. 0.000), evidenciando que el 72.1% de los encuestados consideran el efecto de la gestión administrativa en la gestión

de almacenes, y se confirmó en la prueba modelo de ecuaciones estructurales, corroborando el efecto de la gestión administrativa en la gestión de almacenes fue de 95 %.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: Se recomienda seguir investigando sobre el tema debido que existen escasas investigaciones explicativas sobre las variables estudiadas.

Segunda: Se recomienda que las investigaciones posteriores utilicen el mismo instrumento para confirmar su validez y confiabilidad. Asimismo, la unidad muestral de la prueba piloto está compuesta por representantes de la población en estudio, de lo contrario, solo representan una parte del conjunto muestral y dan lugar a desviaciones en la respuesta al valor más alto de la categoría definida.

Tercera: Se recomienda que, en investigaciones futuras, utilice un plan de capacitación con indicadores de cambio de conocimiento para definir los grupos de prueba previa y posterior para formar un plan de capacitación basado en las variables medidas.

Cuarta: Para comprender mejor las variables, se recomienda considerar aumentar el tamaño de la muestra según el número de preguntas. Dado que el sistema de ecuaciones estructurales cambiará la estructura del instrumento sin la unidad de muestra de análisis mínima, se recomienda considerar la relación de 5 unidades de muestra para cada ítem. Cuando no se cumple el principio de la relación entre la unidad muestral y el proyecto, se puede encontrar que los indicadores del modelo están lejos de su rango permisible. Esta es una razón suficiente para prever las dificultades que se pueden encontrar en la investigación de causalidad.

Quinta: Se recomienda que la investigación futura se centre en la prueba de hipótesis utilizando modelos de ecuaciones estructurales para probar herramientas y respuestas eficaces y fiables a las hipótesis de modelos robustos.

Sexta: Continuar manteniendo reuniones con las personas responsables apropiadas, administradores, coordinadores, capataces, maestros, operadores, etc. en todas las áreas del proyecto. Entonces, el análisis de las opiniones vertidas en estas reuniones proporcionará a la empresa una visión más eficiente

Séptima: Se recomienda desarrollar planes de capacitación que permitan una actualización y conocimiento en el desarrollo de nuevos procesos, de aplicaciones que pueden mejorar el crecimiento de la empresa.

octava: Se recomienda mejorar los canales de comunicación internos y externos para mejorar la imagen de la organización y demostrar la efectividad del trabajo realizado.

REFERENCIAS

- Abushaika I., Salhied L., y Towers N. (2028). *Improving distribution and business performance through lean warehousing*. <https://bit.ly/3hF3OEd>
- Aliaga D. (2019). *Gestión de procesos y administración de almacén en la empresa G & N Rojas del rubro automotriz*. <https://bit.ly/38Xe87O>
- Almomani G. (2017). *Measuring Service Quality and Customers Satisfaction in the UK Mobile Telecommunications Market Using the SERVQUAL Instrument*. <https://bit.ly/3rQv73f>
- Akbar, F. H., Ulfah, & Maretta, Y. A. (2020). The effect of health services quality on satisfaction and loyalty in west sulawesi province, indonesia. *International Journal of Advanced Science and Technology*, 29(5), 3763-3777. Retrieved from www.scopus.com
- Atkacuna I. y Furlan K. (2009). *Value-Added Services in Third-Party Logistics: A study from the TPL providers' perspective about value-added service development, driving forces and barriers*. <https://bit.ly/3hDaqTA>
- Appiah A., Teye R. y Asare J. (2018). *Precursors of Warehousing Efficiency: An Empirical Study and Evaluation within an Industrialized Hub of a Developing Economy, Ghana*. <https://bit.ly/3oihxne>
- Arenaza, V. D., Álvarez, E. A., Estela, T. C., & Calderón, C. E. J. (2019). *Influence of administrative management in business formalization*. *International Journal of Scientific and Technology Research*, 8(12), 1529-1531. Retrieved from www.scopus.com
- Basantes, S. (2015). *Modelo de Gestión Administrativa y la Calidad en el Servicio al Cliente en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato*. <https://bit.ly/2KzsAtw>
- Ballou, R. (2004). *Logística Administración de la cadena de suministro*. 5ta Ed. Editorial Pearson Educación. <https://bit.ly/3bVWxPO>
- Blanco, J. (2009). *Medición de la Satisfacción del cliente del restaurante museo taurino y formulación de estrategias de servicio para la creación de valor*. Para su obtención como Administradora en Empresas – Universidad Javeriana de Bogotá – Colombia
- Brostron E. y Makinen E. (2016). *Guidelines for handling logistical challenges in chain store warehouses*. <https://bit.ly/2LfnEKn>

- Busines Jargons (2020). *Teoría Administrativa*. <https://bit.ly/3nePxiK>
- Busines Management (2020). <https://bit.ly/391ce4O>
- Castro, E., García, J., Jiménez, F. y Periañez, R. (2001). *Administración y dirección*. Editorial Mc Graw Hill. <https://bit.ly/3sJxrtm>
- Cisneros, E. (2016). *Gestión de almacenes y la calidad de servicio a la atención al cliente de la Sub- Gerencia de Almacenamiento – Essalud*. [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/10345/Lora_CE.pdf?sequence=1 &isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/10345/Lora_CE.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Chiavenato, I. (2007) *Introducción a la teoría general de la administración, McGraw-Hill*. <https://bit.ly/2OvAGSi>
- Cross N. (2019). *The impact of executing a warehouse management system change: a case study*. <https://bit.ly/3nVDbwh>
- Deusto Formación (2017). *Gestión de empresas*. Blog de empresas y nuevas Tecnologías. <https://bit.ly/2M9cE1g>
- Dolors S. (2020), *De la Calidad de servicio a la fidelidad del cliente*. 1era ed. 171p. Isbn:9788473563710. <https://bit.ly/2MCjT2l>
- Don Hellriegel, Jackson, S. y Slocum J. (2009). *Administración, un enfoque basado en competencias*. Cengage Learning Editores S.A. <https://bit.ly/32KoqWf>
- Galviz, G. (2011). *Calidad en la gestión de servicio*. Fondo Editorial Biblioteca Universidad Rafael Urdaneta. <https://bit.ly/35VZSu5>
- Gao, Q. (2016). *Study on administrative management and decision analysis based on data warehouse*. Paper presented at the *Proceedings - 8th International Conference on Intelligent Computation Technology and Automation, ICICTA 2015*, 856-859. doi:10.1109/ICICTA.2015.218
Retrieved from www.scopus.com
- Gutiérrez, H. (2010). *Calidad total y productividad*. 3era Ed. Editorial Mc Graw Hill. <https://bit.ly/35YN6v4>
- Harrington, J. (1993). *Mejoramiento de los procesos de la empresa*. Mc-Graw Hill. <https://bit.ly/38VSVex>
- Hernández R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación, las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Editorial Mc Graw Hill. <https://bit.ly/2KB7evS>

- Hernández R., Fernández, C. y Bautista, M. (2014). *Metodología de investigación*. (6ª Ed.) Editorial Mc Graw Hill. <https://bit.ly/353H2B1>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. Quinta ed. Editorial Mc Graw Hill. <https://bit.ly/38czBJF>
- Henri Fayol. (2021, 17 de enero). *Wikipedia, La enciclopedia libre*. Fecha de consulta: 05:07, enero 20, 2021 desde <https://bit.ly/35W4vUZ>
- Hidalgo J. (2015). *Modelo de gestión para mejorar la calidad de atención al usuario de GADM Cantón Babahoyo*. Tesis de licenciatura. Universidad Regional Autónoma de los Andes. <https://bit.ly/3irW0pM>
- Hitt, M., Black, J. y Porter, L. (2006). *Administración*. Editorial Pearson Educación. <https://bit.ly/3sl3Yjr>
- Instituto Nacional de Calidad (2018). *Empresas serán más competitivas si aplican Normas Técnicas Peruanas*. Perú. Recuperado de <https://www.inacal.gob.pe/principal/noticia/empresas-competitivas-ntp>
- Larrañaga, K. O. (2016). *Gestión administrativa y calidad de servicio en Sedapal - Comas 2016*. Tesis para obtener el grado de Magister. <https://bit.ly/35aklex>
- Leepaitoon, S., Lata, P., & Worawattanaparinya, S. (2020). GUIDELINES FOR INNOVATION DEVELOPMENT FOR INCREASING LOGISTICS EFFICIENCY OF MANUFACTURING INDUSTRIAL IN THAILAND. *Academy of Strategic Management Journal*, 19(6), 1-12. Retrieved from www.scopus.com
- León S. (2017). *Gestión administrativa y calidad del servicio en la Oficina Desconcentrada de Tarapoto del OSCE*. <https://bit.ly/3o0Dh67>
- López J. (2019) Población estadística, economipedia.com. <https://bit.ly/38aO6xF>
- Miharty. (2013). *The influence of organizational culture on job satisfaction towards improving the quality of education in university of riau*. *Asian Social Science*, 9(12 SPL ISSUE), 60-68. doi:10.5539/ass.v9n12p60
- López J. (2018) *Muestra estadística*, economipedia.com. <https://bit.ly/38dSIs9>
- Mosana, L. E. M., Nesamvuni, A. E., & Roberson, J. R. (2019). *Service quality of the gauteng hotel industry supply chain*. *African Journal of Hospitality, Tourism and Leisure*, 8 (4) Retrieved from www.scopus.com

- Morales Ángel, Elizalde Oscar (2019), *La gestión administrativa y calidad de atención del usuario de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho*, 2017. pp. 136. <https://bit.ly/359f5l2>
- Ojeda, K. (2019). *Control de inventarios y la gestión de almacén de la Subgerencia Regional de Caminos La Libertad*, 2017 (Tesis de maestría). Repositorio de la Universidad Privada del Norte. <http://hdl.handle.net/11537/23740>
- Parasuraman, A. Zeithaml, V. & Berry, L. (1985). *El modelo Servqual de calidad de servicio*. Recuperado: <https://bit.ly/3p22tdx>
- Pabón, M. (2014). *Análisis y Propuesta de Mejora del Servicio que Brinda el área de Almacenes a sus clientes y su interacción con las distintas áreas Internas de la Empresa Ransa Operador Logístico*. <https://bit.ly/390xB7L>
- Ramos, A. y Slocovich, A. (2018). *Impacto de la gestión por procesos del área de almacén en la percepción del cliente de una empresa distribuidora*. <https://bit.ly/3naGbEU>
- Robbins, S., y Coulter, M. (2005). *Administración*. 8va Ed. Editorial Pearson Educación. <https://bit.ly/3nY0PbK>
- Susie, C., Omaira, P., & Douglas, S. (2019). *Quality of service in maternal-pediatric centers of zulia state in venezuela*. [Calidad de servicio en centros maternopediátricos del estado Zulia en Venezuela] *Revista Venezolana De Gerencia*, 24(86) Retrieved from www.scopus.com
- Tapia, S. (2020). *Gestión administrativa y calidad del servicio alimentario en la Institución Educativa N°10129 beneficiaria del programa Qali Warma, Jayanca*. <https://bit.ly/3itzlJH>
- Toral, R. (2016). *Gestión administrativa y calidad del servicio en el área jurídica, social y administrativa*, de la Universidad de Loja. <https://bit.ly/3pJCKjN>
- Torres, M. (2015). *La gestión administrativa y su impacto en la mejora continua hacia la calidad en la empresa matagalpa coffee group, en el municipio de matagalpa, departamento de Matagalpa*. <https://bit.ly/3qGiiqV>
- Velásquez, C. (2016). *Gestión administrativa y calidad de servicio del departamento de consulta externa y hospitalización del Hospital Hipólito Unanue de Tacna*. <https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV>.

Villegas, E. (2015). *Modelo de mejora de la Gestión de Almacenes para elevar la Calidad de Servicio. Caso empresa Minera del Sur del país.*
<https://bit.ly/2Kw3Ty7>

Tigu G. (2018). *The impact of the logistics management in customer satisfaction.*
<http://bit.ly/38VBeKU>

ANEXOS

Anexo 1.

Operacionalización de la Variable					
Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Gestión Administrativa	Tomar las decisiones que guiarán a la organización por las etapas de planeación, organización, dirección y control. Así pues, en ocasiones se espera que las personas que están en diversos puestos desempeñen tareas administrativas (Don Hellriegel, Jackson y Slocum, 2009, p.8).	Son las dimensiones de la variable Gestión Administrativa, medidos por sus respectivos indicadores calificados en la escala de Likert: Siempre (5), Casi siempre (4), A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1).	Planificación	<ul style="list-style-type: none"> Estrategias Políticas Objetivos Valores Programas 	<ul style="list-style-type: none"> Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca
			Organización	<ul style="list-style-type: none"> Coordinación División del trabajo Recursos materiales Integración recursos humanos 	
			Dirección	<ul style="list-style-type: none"> Motivación Liderazgo Toma de decisiones Comunicación 	
			Control	<ul style="list-style-type: none"> Medición de resultados Reportes e informes 	
Calidad de servicio	Definición Conceptual: Zeithaml, Parasuraman y Berry (1993) propone que: La calidad de servicio es la amplitud de la diferencia entre la percepción del cliente y el servicio esperado, los autores plantean en su primer estudio aplicado a los tipos de servicios, dimensiones los cuales eran 10, para luego resumirlos en 5 debido a su similitud entre ellos están: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía (p. 21).	Es la transformación de las dimensiones de la variable Calidad de Servicio, utiliza la Escala de Likert: Siempre (5), Casi siempre (4), A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1).	Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> Recepción. Tiempo espera Confianza 	<ul style="list-style-type: none"> Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca
			Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> Prontitud Buena atención. Flexibilidad Rptas claras 	
			Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> Comunicación. Atención personalizada. compromiso al cliente. 	
			Seguridad		
			Empatía		
Gestión de almacén	Definición Conceptual: Ballou (2004) describe que la gestión de almacenes enfatiza en las interacciones de la logística que tienen lugar entre las funciones de mercadeo, producción, compras, y las interacciones que se llevan a cabo entre empresas independientes dentro del canal del flujo del producto (p.3)	Determina la transformación de las dimensiones de la variable Gestión de Almacenes, medido a través de la escala de Likert: Siempre (5), Casi siempre (4), A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1).	Recepción	<ul style="list-style-type: none"> Descarga verificación 	<ul style="list-style-type: none"> Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca
			Almacenaje	<ul style="list-style-type: none"> Control de ubicación Inventario 	
			Movimiento	<ul style="list-style-type: none"> Traslados Salida de mercancía 	

Anexo 2.

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Problema	Objetivos	Hipótesis	Operación de Variables				
Problema principal	Objetivo Principal	Hipótesis principal	Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
¿Cuál es la influencia de la gestión administrativa en la calidad de servicio mediado por la gestión de almacenes en la Empresa SACH?	Determinar la influencia de la gestión administrativa en la calidad de servicio mediado por la gestión de almacenes en la Empresa SACH.	La gestión administrativa influye significativamente en la calidad de servicio mediada por la gestión de almacenes en la Empresa SACH.	Gestión Administrativa	Tomar las decisiones que guiarán a la organización por las etapas de planeación, organización, dirección y control. Así pues, en ocasiones se espera que las personas que están en diversos puestos desempeñen tareas administrativas (Don Hellriegel, Jackson y Slocum, 2009, p.8).	Son las dimensiones de la variable Gestión Administrativa, medidos por sus respectivos indicadores calificados en la escala de Likert: Siempre (5), Casi siempre (4), A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1).	Dimensión 01: Planificación	<ul style="list-style-type: none"> Estrategias Políticas Objetivos Valores Programas
						Dimensión 02: Organización	<ul style="list-style-type: none"> Coordinación División del trabajo Recursos materiales Integración recursos humanos
						Dimensión 03: Dirección	<ul style="list-style-type: none"> Motivación Liderazgo Toma de decisiones Comunicación
						Dimensión 04: Control	<ul style="list-style-type: none"> Medición de resultados Reportes e informes
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Calidad de servicio	Definición Conceptual: Zeithaml, Parasuraman y Berry (1993) propone que: La calidad de servicio es la amplitud de la diferencia entre la percepción del cliente y el servicio esperado, los autores plantean en su primer estudio aplicado a los tipos de servicios, dimensiones los cuales eran 10, para luego resumirlos en 5 debido a su similitud entre ellos están: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía (p. 21).	Es la transformación de las dimensiones de la variable Calidad de Servicio, utiliza la Escala de Likert: Siempre (5), Casi siempre (4), A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1).	Dimensión 01: Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> Recepción. Tiempo espera Confianza
Problema específico 01: ¿Cuál es la influencia de la gestión de almacenes en los elementos tangibles de la calidad de servicio en la Empresa SACH?	Objetivo específico 01: Determinar la influencia de la gestión de almacenes en los elementos tangibles de la calidad de servicio en la Empresa SACH.	Hipótesis específica 01: La gestión de almacenes influye en los elementos tangibles de la calidad de servicio en la Empresa SACH.				Dimensión 02: Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> Prontitud Buena atención. Flexibilidad Rptas claras
						Dimensión 03: Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> Comunicación. Atención personalizada. compromiso al cliente.
						Dimensión 04: Seguridad	
						Dimensión 05: Empatía	
Problema específico 02: ¿Cuál es la influencia de la gestión administrativa en la capacidad de respuesta de la gestión de almacenes en la Empresa SACH?	Objetivo específico 02: Determinar la influencia de la gestión administrativa en la capacidad de respuesta de la gestión de almacenes en la Empresa SACH	Hipótesis específica 02: La gestión administrativa influye en la capacidad de respuesta de la gestión de almacenes en la Empresa SACH.	Gestión de almacén	Definición Conceptual: Ballou (2004) describe que la gestión de almacenes enfatiza en las interacciones de la logística que tienen lugar entre las funciones de mercadeo, producción, compras, y las interacciones que se llevan a cabo entre empresas independientes dentro del canal del flujo del producto (p.3)	Determina la transformación de las dimensiones de la variable Gestión de Almacenes, medido a través de la escala de Likert: Siempre (5), Casi siempre (4), A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1).	Dimensión 01: Recepción	<ul style="list-style-type: none"> Descarga verificación
						Dimensión 02: Almacenaje	<ul style="list-style-type: none"> Control de ubicación Inventario
Problema específico 03: ¿Cuál es la influencia de la gestión administrativa en la empatía de la calidad de servicio en la Empresa SACH?	Objetivo específico 03: Determinar la influencia de la gestión administrativa en la empatía de la calidad de servicio en la Empresa SACH.	Hipótesis específica 03: La gestión administrativa influye en la empatía de la calidad de servicio en la Empresa SACH.				Dimensión 03: Movimiento	<ul style="list-style-type: none"> Traslados Salida de mercancía

Anexo 3.

CUESTIONARIO

Marca con un aspa (x) la alternativa que crea conveniente:

Escala: Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)

GESTIÓN ADMINISTRATIVA		Escala				
1. PLANIFICACIÓN		1	2	3	4	5
PL1	La empresa cuenta con documentos de gestión actualizados					
PL2	La empresa cumple con un plan de actividades en base a las necesidades del cliente					
PL3	Establecen programas para el desarrollo de las actividades.					
PL4	Se cumple con las metas de la empresa.					
PL5	La empresa utiliza alguna técnica para organizar los tiempos.					
PL6	Se cumple con los procesos en los periodos establecidos					
2. ORGANIZACIÓN		1	2	3	4	5
OR7	La empresa cuenta con misión, visión que defina sus metas					
OR08	La empresa cuenta con una adecuada infraestructura para la atención a los clientes.					
OR09	La empresa cuenta con los recursos, insumos necesarios.					
OR10	La empresa establece algún método o tipo de coordinación entre grupos.					
OR11	Cumplen con las políticas establecidas.					
3. DIRECCIÓN		1	2	3	4	5
DI12	Existe buena relación entre la administración y el personal					
DI13	El líder motiva cuando el personal no sabe qué hacer					
DI14	El líder mantiene un ambiente de trabajo agradable y respeta la opinión de otros					
DI15	Las decisiones que toma el líder son democráticas					
DI16	Usted mantiene buena comunicación con su jefe					
4. CONTROL		1	2	3	4	5
CO17	Se controla el tiempo de atención al cliente					
CO18	Se toma acciones inmediatas a penas se detectan las fallas y se soluciona de manera inmediata					
CO19	Localiza a los responsables, desde el momento en que se establecen medidas correctivas.					
CO20	Se manejan informes de actividades y cumplimiento de objetivos a fin de tomar decisiones					
CO21	Conoce una política de control para el cuidado y resguardo de los recursos y bienes ante una eventualidad					
CO22	Se reciben sugerencias de los usuarios y se da seguimiento					

Anexo 4.

CALIDAD DE SERVICIO						
1. ELEMENTOS TANGIBLES		Escala				
Apariencia de las Instalaciones Físicas, Equipos, Personal y Materiales de comunicación		1	2	3	4	5
ET01	La empresa de servicios tiene equipos de apariencia moderna					
ET02	Las instalaciones físicas de la empresa de servicios son visualmente atractivas					
ET03	Los empleados de la empresa de servicios tienen apariencia pulcra					
ET04	Los elementos materiales (folletos y similares) son visualmente atractivos					
2. FIABILIDAD		1	2	3	4	5
Habilidad para ejecutar el Servicio Prometido de forma Fiable y Cuidadosa						
F05	Cuándo la empresa de servicios promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace					
F06	Cuándo un cliente tiene un problema la empresa muestra un sincero interés en solucionarlo					
F07	La empresa realiza bien el servicio la primera vez					
F08	La empresa concluye el servicio en el tiempo prometido					
F09	La empresa de servicios insiste en mantener registros exentos de errores					
3. CAPACIDAD DE RESPUESTA		1	2	3	4	5
Disposición y Voluntad de los Empleados para Ayudar al Cliente y Proporcionar el Servicio						
CR10	Los empleados comunican a los clientes cuando concluirá la realización del servicio					
CR11	Los empleados de la empresa ofrecen un servicio rápido a sus clientes					
CR12	Los empleados de la empresa de servicios siempre están dispuestos a ayudar a sus clientes					
CR13	Los empleados nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de sus clientes					
4. SEGURIDAD		1	2	3	4	5
Conocimiento y Atención Mostrados por los Empleados y sus Habilidades para Inspirar Credibilidad y Confianza						
S14	El comportamiento de los empleados de la empresa de servicios transmite confianza a sus clientes					
S15	Los clientes se sienten seguro en sus transacciones con la empresa de servicios					
S16	Los empleados de la empresa de servicios son siempre amables con los clientes					
S17	Los empleados tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los clientes					
5. EMPATÍA		1	2	3	4	5
Atención Individualizada que ofrecen las Empresas a los Consumidores						
E18	La empresa de servicios da a sus clientes una atención individualizada					
E19	La empresa de servicios tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus clientes					
E20	La empresa de servicios tiene empleados que ofrecen una atención personalizada a sus clientes					
E21	La empresa de servicios se preocupa por los mejores intereses de sus clientes					
E22	La empresa de servicios comprende las necesidades específicas de sus clientes					

Anexo 5.

GESTIÓN DE ALMACENES						
1. RECEPCIÓN		Escala				
		1	2	3	4	5
R01	Conoce las normas del almacén					
R02	Conoce los procedimientos del almacén					
R03	Existe registros para los productos existentes en el almacén					
R04	Se revisa los registros de los productos que ingresan adecuadamente					
R05	Existe políticas de almacenamiento					
R06	Son adecuadas las medidas de seguridad en el almacén					
2. ALMACENAJE		1	2	3	4	5
A07	La empresa es identificable de forma rápida					
A08	Los productos cuentan con un código de identificación y localización					
A09	Conoce las políticas de localización del almacén?					
A10	Existe la clasificación de los bienes y/o servicios en forma adecuada					
A11	Se registran las entradas y salidas de los materiales y/o suministros en el Kardex					
A12	Se mantiene actualizada la clasificación según los productos					
A13	Se cuenta con inventario de los productos existentes en el almacén					
A14	Concuerdan con las políticas que exigen las normas de almacén					
3. MOVIMIENTO		1	2	3	4	5
M15	Considera el uso apropiado de los recursos con los que cuenta el Almacén					
M16	Suscriben actas por faltantes o sobrantes					
M17	Para el movimiento del material se toma en cuenta primero el volumen del almacén					
M18	Llevar control y registro dónde queda evidencia del movimiento de los recursos					
M19	El transporte del material es transportado adecuadamente					
M20	El transporte del material es realizado de forma puntual					
M21	Existe una planificación de distribución adecuada					

Anexo 6.

Validez de contenido por juicio de expertos Gestión Administrativa

N° Items		\bar{X}	DE	V Aiken
Item 1	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Item 2	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Item 3	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Item 4	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Item 5	Relevancia	3.6	0.55	0.87
	Pertinencia	3.6	0.55	0.87
	Claridad	3.6	0.55	0.87
Item 6	Relevancia	3.6	0.55	0.87
	Pertinencia	3.6	0.55	0.87
	Claridad	3.6	0.55	0.87
Item 7	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Item 8	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Item 9	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Item 10	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Item 11	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Item 12	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Item 13	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00

	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
Item 14	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
Item 15	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
Item 16	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	3.6	0.55	0.87
Item 17	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
Item 18	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
Item 19	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
Item 20	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
Item 21	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
Item 22	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00

Anexo 7.

Validez de contenido por juicio de expertos Calidad de Servicio

N° Items		\bar{X}	DE	V Aiken
Item 1	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Item 2	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Item 3	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Item 4	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Item 5	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	3.8	0.45	0.93
Item 6	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Item 7	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	3.8	0.45	0.93
Item 8	Relevancia	3.8	0.45	0.93
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Item 9	Relevancia	3.8	0.45	0.93
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Item 10	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Item 11	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Item 12	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Item 13	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00

	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
Item 14	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
Item 15	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
Item 16	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
Item 17	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
Item 18	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	3.8	0.45	0.93
	Relevancia	4	0.00	1.00
Item 19	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	3.8	0.45	0.93
Item 20	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	3.8	0.45	0.93
	Relevancia	4	0.00	1.00
Item 21	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	3.8	0.45	0.93
	Relevancia	4	0.00	1.00
Item 22	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	3.8	0.45	0.93

Anexo 8.

Validez de contenido por juicio de expertos Gestión de Almacenes

N° Items		\bar{X}	DE	V Aiken
Item 1	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Item 2	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Item 3	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Item 4	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Item 5	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Item 6	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Item 7	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Item 8	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Item 9	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Item 10	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Item 11	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Item 12	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Item 13	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00

	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
Item 14	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
Item 15	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
Item 16	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
Item 17	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
Item 18	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
Item 19	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
Item 20	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
	Relevancia	4	0.00	1.00
Item 21	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00

Anexo 9.

MATRIZ DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

“Encuesta sobre Gestión Administrativa”

OBJETIVO:

Determinar la validez del instrumento Gestión Administrativa

VARIABLE QUE EVALÚA:

Gestión Administrativa

DIRIGIDO A:

Pequeñas empresas del rubro construcción.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

_HURTADO GANOZA, FERNANDO

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

_____DOCTOR EN ADMINISTRACION, MBA_____

VALORACIÓN:

Muy alto X	Alto	Medio	Bajo	Muy bajo
---------------	------	-------	------	----------



FIRMA DEL EVALUADOR

DNI 09301214

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

N°	DIMENSIONES / ítems	Relevancia ¹				Pertinencia ²				Claridad ³				Aplicable		
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	Si	Después de corregir	No
DIMENSIÓN 1: PLANIFICACIÓN																
1	¿La empresa cumple con un plan de necesidades de RRHH con base a un plan de actividades?				X				X				X	X		
2	¿El plan de actividades planteado se cumple?				X				X				X	X		
3	¿Establecen programas para el desarrollo de las actividades?				X				X				X	X		
4	¿Se cumple con las metas de la empresa?				X				X				X	X		
5	¿La empresa utiliza alguna técnica para organizar los tiempos?				X				X				X	X		
6	¿Se cumple con los procesos en los periodos establecidos?				X				X				X	X		

N°	DIMENSIONES / ítems	Relevancia ¹				Pertinencia ²				Claridad ³				Aplicable		
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	Si	Después de corregir	No
DIMENSIÓN 2: ORGANIZACIÓN																
1	¿La empresa cuenta con misión, visión que defina sus metas?				X				X				X	X		
2	¿La empresa cuenta con una adecuada infraestructura para la atención a los clientes?				X				X				X	X		
3	¿La empresa cuenta con los recursos, insumos necesarios?				X				X				X	X		
4	¿La empresa establece algún método o tipo de coordinación entre grupos?				X				X				X	X		
5	¿Cumplen con las políticas establecidas?				X				X				X	X		
6																

MD: Muy en desacuerdo D: Desacuerdo A: De acuerdo MA: Muy de acuerdo

N o	DIMENSIONES / ítems	Relevancia ¹				Pertinencia ²				Claridad ³				Aplicable		
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	Si	Después de corregir	No
DIMENSIÓN 3: DIRECCIÓN																
1	¿Existe buena relación entre la administración y el personal?				X				X				X	X		
2	¿El líder motiva cuando el personal no sabe qué hacer?				X				X				X	X		
3	¿El líder mantiene un ambiente de trabajo agradable y respeta la opinión de otros?				X				X				X	X		
4	¿Las decisiones que toma el líder son democráticas?				X				X				X	X		
5	¿Usted mantiene buena comunicación con su jefe?				X				X				X	X		

N o	DIMENSIONES / ítems	Relevancia ¹				Pertinencia ²				Claridad ³				Aplicable		
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	Si	Después de corregir	No
DIMENSIÓN 4: CONTROL																
1	¿Se controla el tiempo de atención al cliente?				X				X				X	X		
2	¿Se toma acciones inmediatas a penas se detectan las fallas y se soluciona de manera inmediata?				X				X				X	X		
3	¿Localiza a los responsables, desde el momento en que se establecen medidas correctivas?				X				X				X	X		
4	¿Se manejan informes de actividades y cumplimiento de objetivos a fin de tomar decisiones?				X				X				X	X		
5	¿Conoce una política de control para el cuidado y resguardo de los recursos y bienes ante una eventualidad?				X				X				X	X		
6	¿Se reciben sugerencias de los usuarios y se da seguimiento?				X				X				X	X		

Apellidos. _HURTADO GANOZA, FERNANDO___ Grado DOCTOR EN ADMINISTRACION, DNI__09301214___
Nombres Especialidad MBA
Validador

SJL, 7 de noviembre del 2020

MATRIZ DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

“Encuesta sobre Calidad de Servicio”

OBJETIVO:

Determinar la validez del instrumento calidad del servicio

VARIABLE QUE EVALÚA:

Calidad de Servicio

DIRIGIDO A:

Pequeñas empresas del rubro construcción.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

__HURTADO GANOZA, FERNANDO _____

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

_DOCTOR EN ADMINISTRACION, MBA_____

VALORACIÓN:

Muy alto	Alto X	Medio	Bajo	Muy bajo
----------	-----------	-------	------	----------



FIRMA DEL EVALUADOR

DNI 09301214

N°	DIMENSIONES / ítems	Relevancia ¹				Pertinencia ²				Claridad ³				Aplicable		
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	Si	Después de corregir	No
DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA																
1	¿Los empleados comunican a los clientes cuando concluirá la realización del servicio?				X				X				X	X		
2	¿Los empleados de la empresa ofrecen un servicio rápido a sus clientes?				X				X				X	X		
3	¿Los empleados de la empresa de servicios siempre están dispuestos a ayudar a sus clientes?				X				X				X	X		
4	¿Los empleados nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de sus clientes?				X				X				X	X		

N°	DIMENSIONES / ítems	Relevancia ¹				Pertinencia ²				Claridad ³				Aplicable		
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	Si	Después de corregir	No
DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD																
1	¿El comportamiento de los empleados de la empresa de servicios transmite confianza a sus clientes?				X				X				X	X		
2	¿Los clientes se sienten seguro en sus transacciones con la empresa de servicios?				X				X				X	X		
3	¿Los empleados de la empresa de servicios son siempre amables con los clientes?				X				X				X	X		
4	¿Los empleados tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los clientes?				X				X				X	X		

N o	DIMENSIONES / ítems	Relevancia ¹				Pertinencia ²				Claridad ³				Aplicable		
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	Si	Después de corregir	No
DIMENSIÓN 5: EMPATÍA																
1	¿La empresa de servicios da a sus clientes una atención individualizada?				X				X				X	X		
2	¿La empresa de servicios tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus clientes?				X				X				X	X		
3	¿La empresa de servicios tiene empleados que ofrecen una atención personalizada a sus clientes?			X					X			X	X			
4	¿La empresa de servicios se preocupa por los mejores intereses de sus clientes?				X				X			X	X			
5	¿La empresa de servicios comprende las necesidades específicas de sus clientes?				X				X			X	X			
6												X	X			

Apellidos. _HURTADO GANOZA, FERNANDO__

Grado DOCTOR EN ADMINISTRACION, MBA DNI__09301214__

Nombres

Especialidad

Validador

SJL, 7 de noviembre del 2020

MATRIZ DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

"Encuesta sobre Gestión de Almacenes"

OBJETIVO:

Determinar la validez del instrumento Gestión de Almacenes

VARIABLE QUE EVALÚA:

Gestión de Almacenes

DIRIGIDO A:

Pequeñas empresas del rubro construcción.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

_____HURTADO GANOZA, FERNANDO_____

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

_____DOCTOR EN ADMINISTRACION, MBA_____

VALORACIÓN:

Muy alto X	Alto	Medio	Bajo	Muy bajo
---------------	------	-------	------	----------



FIRMA DEL EVALUADOR

DNI 09301214

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

N o	DIMENSIONES / ítems	Relevancia ¹				Pertinencia ²				Claridad ³				Aplicable		
		M D	D	A	MA	M D	D	A	MA	MD	D	A	M A	Si	Después de corregir	No
DIMENSIÓN 1: RECEPCIÓN																
1	¿Conoce las normas del almacén?				X				X				X	X		
2	¿Conoce los procedimientos del almacén?				X				X				X	X		
3	¿Existe registros para los productos existentes en el almacén?				X				X				X	X		
4	¿Se revisa los registros de los productos que ingresan adecuadamente?				X				X				X	X		
5	¿Existe políticas de almacenamiento?				X				X				X	X		
6	¿Son adecuadas las medidas de seguridad en el almacén?				X				X				X	X		

N o	DIMENSIONES / ítems	Relevancia ¹				Pertinencia ²				Claridad ³				Aplicable		
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	Si	Después de corregir	N o
DIMENSIÓN 2: ALMACENAJE																
1	¿La empresa es identificable de forma rápida?				X				X				X	x		
2	¿Los productos cuentan con un código de identificación y localización?				X				X				X	X		
3	¿Conoce las políticas de localización del almacén?				X				X				x	X		
4	¿Existe la clasificación de los bienes y/o servicios en forma adecuada?				X				X				X	x		
5	¿Se registran las entradas y salidas de los materiales y/o suministros en el Kardex?				X				X				X	X		
6	¿Se mantiene actualizada la clasificación según los productos?				X				X				X	X		
7	¿Se cuenta con inventario de los productos existentes en el almacén?				X				X				X	X		
8	¿Concuerdan con las políticas que exigen las normas de almacén?				X				X				X	X		

x

MD: Muy en desacuerdo **D:** Desacuerdo **A:** De acuerdo **MA:** Muy de acuerdo

Anexo 10.

MATRIZ DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

“Encuesta sobre Gestión Administrativa”

OBJETIVO:

Determinar la validez del instrumento Gestión Administrativa

VARIABLE QUE EVALÚA:

Gestión Administrativa

DIRIGIDO A:

Pequeñas empresas del rubro construcción.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

BRUNA MERCADO, RUBEN

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

MG. INGENIERIA NUCLEAR Y PLANEAMIENTO ENERGÉTICO

VALORACIÓN:

Muy alto X	Alto	Medio	Bajo	Muy bajo
---------------	------	-------	------	----------

FIRMA DEL EVALUADOR

DNI 06598258

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

N°	DIMENSIONES / ítems	Relevancia ¹				Pertinencia ²				Claridad ³				Aplicable		
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	Si	Después de corregir	No
DIMENSIÓN 1: PLANIFICACIÓN																
1	¿La empresa cumple con un plan de necesidades de RRHH con base a un plan de actividades?				X				X				X	X		
2	¿El plan de actividades planteado se cumple?				X				X				X	X		
3	¿Establecen programas para el desarrollo de las actividades?				X				X				X	X		
4	¿Se cumple con las metas de la empresa?				X				X				X	X		
5	¿La empresa utiliza alguna técnica para organizar los tiempos?				X				X				X	X		
6	¿Se cumple con los procesos en los periodos establecidos?				X				X				X	X		

N°	DIMENSIONES / ítems	Relevancia ¹				Pertinencia ²				Claridad ³				Aplicable		
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	Si	Después de corregir	No
DIMENSIÓN 2: ORGANIZACIÓN																
1	¿La empresa cuenta con misión, visión que defina sus metas?				X				X				X	X		
2	¿La empresa cuenta con una adecuada infraestructura para la atención a los clientes?				X				X				X	X		
3	¿La empresa cuenta con los recursos, insumos necesarios?				X				X				X	X		
4	¿La empresa establece algún método o tipo de coordinación entre grupos?				X				X				X	X		
5	¿Cumplen con las políticas establecidas?				X				X				X	X		
6																

MD: Muy en desacuerdo D: Desacuerdo A: De acuerdo MA: Muy de acuerdo

N o	DIMENSIONES / ítems	Relevancia ¹				Pertinencia ²				Claridad ³				Aplicable		
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	Si	Después de corregir	No
DIMENSIÓN 3: DIRECCIÓN																
1	¿Existe buena relación entre la administración y el personal?				X				X				X	X		
2	¿El líder motiva cuando el personal no sabe qué hacer?				X				X				X	X		
3	¿El líder mantiene un ambiente de trabajo agradable y respeta la opinión de otros?				X				X				X	X		
4	¿Las decisiones que toma el líder son democráticas?				X				X				X	X		
5	¿Usted mantiene buena comunicación con su jefe?				X				X				X	X		

N o	DIMENSIONES / ítems	Relevancia ¹				Pertinencia ²				Claridad ³				Aplicable		
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	Si	Después de corregir	No
DIMENSIÓN 4: CONTROL																
1	¿Se controla el tiempo de atención al cliente?				X				X				X	X		
2	¿Se toma acciones inmediatas a penas se detectan las fallas y se soluciona de manera inmediata?				X				X				X	X		
3	¿Localiza a los responsables, desde el momento en que se establecen medidas correctivas?				X				X				X	X		
4	¿Se manejan informes de actividades y cumplimiento de objetivos a fin de tomar decisiones?				X				X				X	X		
5	¿Conoce una política de control para el cuidado y resguardo de los recursos y bienes ante una eventualidad?				X				X				X	X		
6	¿Se reciben sugerencias de los usuarios y se da seguimiento?				X				X				X	X		

Apellidos.
Nombres
Validador

BRUNA MERCADO, RUBEN

Grado
Especialidad

MG. INGENIERIA NUCLEAR Y
PLANEAMIENTO ENERGÉTICO

DNI__06598258__

SJL, 16 de noviembre del 2020

MATRIZ DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

“Encuesta sobre Calidad de Servicio”

OBJETIVO:

Determinar la validez del instrumento calidad del servicio

VARIABLE QUE EVALÚA:

Calidad de Servicio

DIRIGIDO A:

Pequeñas empresas del rubro construcción.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

BRUNA MERCADO, RUBEN

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

MG. INGENIERIA NUCLEAR Y PLANEAMIENTO ENERGÉTICO

VALORACIÓN:

Muy alto X	Alto	Medio	Bajo	Muy bajo
---------------	------	-------	------	----------



FIRMA DEL EVALUADOR

DNI 06598258

N°	DIMENSIONES / ítems	Relevancia ¹				Pertinencia ²				Claridad ³				Aplicable		
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	Si	Después de corregir	No
DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA																
1	¿Los empleados comunican a los clientes cuando concluirá la realización del servicio?				X				X				X	X		
2	¿Los empleados de la empresa ofrecen un servicio rápido a sus clientes?				X				X				X	X		
3	¿Los empleados de la empresa de servicios siempre están dispuestos a ayudar a sus clientes?				X				X				X	X		
4	¿Los empleados nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de sus clientes?				X				X				X	X		

N°	DIMENSIONES / ítems	Relevancia ¹				Pertinencia ²				Claridad ³				Aplicable		
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	Si	Después de corregir	No
DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD																
1	¿El comportamiento de los empleados de la empresa de servicios transmite confianza a sus clientes?				X				X				X	X		
2	¿Los clientes se sienten seguro en sus transacciones con la empresa de servicios?				X				X				X	X		
3	¿Los empleados de la empresa de servicios son siempre amables con los clientes?				X				X				X	X		
4	¿Los empleados tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los clientes?				X				X				X	X		

N o	DIMENSIONES / ítems	Relevancia ¹				Pertinencia ²				Claridad ³				Aplicable		
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	Si	Después de corregir	No
DIMENSIÓN 5: EMPATÍA																
1	¿La empresa de servicios da a sus clientes una atención individualizada?				X				X				X	X		
2	¿La empresa de servicios tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus clientes?				X				X				X	X		
3	¿La empresa de servicios tiene empleados que ofrecen una atención personalizada a sus clientes?				X				X				X	X		
4	¿La empresa de servicios se preocupa por los mejores intereses de sus clientes?				X				X				X	X		
5	¿La empresa de servicios comprende las necesidades específicas de sus clientes?				X				X				X	X		
6																

Apellidos. BRUNA MERCADO, RUBEN
 Nombres
 Validador

Grado MG. INGENIERIA NUCLEAR Y
 Especialidad PLANEAMIENTO ENERGÉTICO

DNI__06598258__

SJL, 16 de noviembre del 2020

MATRIZ DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

“Encuesta sobre Gestión de Almacenes”

OBJETIVO:

Determinar la validez del instrumento Gestión de Almacenes

VARIABLE QUE EVALÚA:

Gestión de Almacenes

DIRIGIDO A:

Pequeñas empresas del rubro construcción.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

BRUNA MERCADO, RUBEN

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

MG. INGENIERIA NUCLEAR Y PLANEAMIENTO ENERGÉTICO

VALORACIÓN:

Muy alto X	Alto	Medio	Bajo	Muy bajo
---------------	------	-------	------	----------

FIRMA DEL EVALUADOR

DNI 06598258

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

N o	DIMENSIONES / ítems	Relevancia ¹				Pertinencia ²				Claridad ³				Aplicable		
		M D	D	A	MA	M D	D	A	MA	MD	D	A	M A	Si	Después de corregir	No
DIMENSIÓN 1: RECEPCIÓN																
1	¿Conoce las normas del almacén?				X				X				X	X		
2	¿Conoce los procedimientos del almacén?				X				X				X	X		
3	¿Existe registros para los productos existentes en el almacén?				X				X				X	X		
4	¿Se revisa los registros de los productos que ingresan adecuadamente?				X				X				X	X		
5	¿Existe políticas de almacenamiento?				X				X				X	X		
6	¿Son adecuadas las medidas de seguridad en el almacén?				X				X				X	X		

N o	DIMENSIONES / ítems	Relevancia ¹				Pertinencia ²				Claridad ³				Aplicable		
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	Si	Después de corregir	N o
DIMENSIÓN 2: ALMACENAJE																
1	¿La empresa es identificable de forma rápida?				X				X				X	x		
2	¿Los productos cuentan con un código de identificación y localización?				X				X				X	X		
3	¿Conoce las políticas de localización del almacén?				X				X				x	X		
4	¿Existe la clasificación de los bienes y/o servicios en forma adecuada?				X				X				X	x		
5	¿Se registran las entradas y salidas de los materiales y/o suministros en el Kardex?				X				X				X	X		
6	¿Se mantiene actualizada la clasificación según los productos?				X				X				X	X		
7	¿Se cuenta con inventario de los productos existentes en el almacén?				X				X				X	X		
8	¿Concuerdan con las políticas que exigen las normas de almacén?				X				X				X	X		

x

MD: Muy en desacuerdo **D:** Desacuerdo **A:** De acuerdo **MA:** Muy de acuerdo

N o	DIMENSIONES / ítems	Relevancia ¹				Pertinencia ²				Claridad ³				Aplicable		
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	Si	Después de corregir	No
DIMENSIÓN 3: MOVIMIENTO																
1	¿Considera el uso apropiado de los recursos con los que cuenta el Almacén??				X				X				X	X		
2	¿Suscriben actas por faltantes o sobrantes?				X				X				X	X		
3	¿Para el movimiento del material se toma en cuenta primero el volumen del almacén?				X				X				X	X		
4	¿Llevan control y registro dónde queda evidencia del movimiento de los recursos?				X				X				X	X		
5	¿El transporte del material es transportado adecuadamente?				X				X				X	X		
6	¿El transporte del material es realizado de forma puntual?				X				X				X	X		
7	¿Existe una planificación de distribución adecuada?				x				X				X	X		

Apellidos. BRUNA MERCADO, RUBEN

Grado MG. INGENIERIA NUCLEAR Y DNI__06598258__

Nombres

Especialidad PLANEAMIENTO ENERGÉTICO

Validador

SJL, 16 de noviembre del 2020

Anexo 11

MATRIZ DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

“Encuesta sobre Gestión Administrativa”

OBJETIVO:

Determinar la validez del instrumento Gestión Administrativa

VARIABLE QUE EVALÚA:

Gestión Administrativa

DIRIGIDO A:

Pequeñas empresas del rubro construcción.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

ESPINOZA ZAVALA EVA ESTHER

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

DOCTORA EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

VALORACIÓN:

Muy alto	Alto X	Medio	Bajo	Muy bajo
----------	-----------	-------	------	----------

FIRMA DEL EVALUADOR

DNI 08544274

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

N°	DIMENSIONES / ítems	Relevancia ¹				Pertinencia ²				Claridad ³				Aplicable		
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	Si	Después de corregir	No
DIMENSIÓN 1: PLANIFICACIÓN																
1	¿La empresa cumple con un plan de necesidades de RRHH con base a un plan de actividades?				X				X				X	X		
2	¿El plan de actividades planteado se cumple?				X				X				X	X		
3	¿Establecen programas para el desarrollo de las actividades?				X				X				X	X		
4	¿Se cumple con las metas de la empresa?				X				X				X	X		
5	¿La empresa utiliza alguna técnica para organizar los tiempos?			X				X				X		X		
6	¿Se cumple con los procesos en los periodos establecidos?			X				X				X		X		

N°	DIMENSIONES / ítems	Relevancia ¹				Pertinencia ²				Claridad ³				Aplicable		
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	Si	Después de corregir	No
DIMENSIÓN 2: ORGANIZACIÓN																
1	¿La empresa cuenta con misión, visión que defina sus metas?				X				X				X	X		
2	¿La empresa cuenta con una adecuada infraestructura para la atención a los clientes?				X				X				X	X		
3	¿La empresa cuenta con los recursos, insumos necesarios?				X				X				X	X		
4	¿La empresa establece algún método o tipo de coordinación entre grupos?				X				X				X	X		
5	¿Cumplen con las políticas establecidas?				X				X				X	X		
6																

MD: Muy en desacuerdo D: Desacuerdo A: De acuerdo MA: Muy de acuerdo

N o	DIMENSIONES / ítems	Relevancia ¹				Pertinencia ²				Claridad ³				Aplicable		
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	Si	Después de corregir	No
DIMENSIÓN 3: DIRECCIÓN																
1	¿Existe buena relación entre la administración y el personal?				X				X				X	X		
2	¿El líder motiva cuando el personal no sabe qué hacer?				X				X				X	X		
3	¿El líder mantiene un ambiente de trabajo agradable y respeta la opinión de otros?				X				X				X	X		
4	¿Las decisiones que toma el líder son democráticas?				X				X				X	X		
5	¿Usted mantiene buena comunicación con su jefe?				X				X				X	X		

N o	DIMENSIONES / ítems	Relevancia ¹				Pertinencia ²				Claridad ³				Aplicable		
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	Si	Después de corregir	No
DIMENSIÓN 4: CONTROL																
1	¿Se controla el tiempo de atención al cliente?			X					X				X	X		
2	¿Se toma acciones inmediatas a penas se detectan las fallas y se soluciona de manera inmediata?				X				X				X	X		
3	¿Localiza a los responsables, desde el momento en que se establecen medidas correctivas?				X				X				X	X		
4	¿Se manejan informes de actividades y cumplimiento de objetivos a fin de tomar decisiones?				X				X				X	X		
5	¿Conoce una política de control para el cuidado y resguardo de los recursos y bienes ante una eventualidad?				X				X				X	X		
6	¿Se reciben sugerencias de los usuarios y se da seguimiento?				X				X				X	X		

Apellidos.
Nombres
Validador

ESPINOZA ZAVALA, EVA ESTHER

Grado
Especialidad

DOCTORA EN CIENCIAS DE LA
EDUCACIÓN

DNI__08544274__

SJL, 28 de noviembre del 2020

MATRIZ DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

“Encuesta sobre Calidad de Servicio”

OBJETIVO:

Determinar la validez del instrumento calidad del servicio

VARIABLE QUE EVALÚA:

Calidad de Servicio

DIRIGIDO A:

Pequeñas empresas del rubro construcción.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

ESPINOZA ZAVALA EVA ESTHER

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

DOCTORA EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

VALORACIÓN:

Muy alto X	Alto	Medio	Bajo	Muy bajo
---------------	------	-------	------	----------

FIRMA DEL EVALUADOR

DNI 08544274

N°	DIMENSIONES / ítems	Relevancia ¹				Pertinencia ²				Claridad ³				Aplicable		
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	Si	Después de corregir	No
DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA																
1	¿Los empleados comunican a los clientes cuando concluirá la realización del servicio?				X				X				X	X		
2	¿Los empleados de la empresa ofrecen un servicio rápido a sus clientes?				X				X				X	X		
3	¿Los empleados de la empresa de servicios siempre están dispuestos a ayudar a sus clientes?				X				X				X	X		
4	¿Los empleados nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de sus clientes?				X				X				X	X		

N°	DIMENSIONES / ítems	Relevancia ¹				Pertinencia ²				Claridad ³				Aplicable		
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	Si	Después de corregir	No
DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD																
1	¿El comportamiento de los empleados de la empresa de servicios transmite confianza a sus clientes?				X				X				X	X		
2	¿Los clientes se sienten seguro en sus transacciones con la empresa de servicios?				X				X				X	X		
3	¿Los empleados de la empresa de servicios son siempre amables con los clientes?				X				X				X	X		
4	¿Los empleados tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los clientes?				X				X				X	X		

N o	DIMENSIONES / ítems	Relevancia ¹				Pertenenencia ²				Claridad ³				Aplicable		
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	Si	Después de corregir	No
DIMENSIÓN 5: EMPATÍA																
1	¿La empresa de servicios da a sus clientes una atención individualizada?				X				X				X	X		
2	¿La empresa de servicios tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus clientes?				X				X				X	X		
3	¿La empresa de servicios tiene empleados que ofrecen una atención personalizada a sus clientes?				X				X			X	X			
4	¿La empresa de servicios se preocupa por los mejores intereses de sus clientes?				X				X			X	X			
5	¿La empresa de servicios comprende las necesidades específicas de sus clientes?				X				X			X	X			
6																

Apellidos. ESPINOZA ZAVALA, EVA ESTHER
 Nombres
 Validador

Grado DOCTORA EN CIENCIAS DE LA
 Especialidad EDUCACIÓN

DNI__08544274__

SJL, 28 de noviembre del 2020

MATRIZ DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

“Encuesta sobre Gestión de Almacenes”

OBJETIVO:

Determinar la validez del instrumento Gestión de Almacenes

VARIABLE QUE EVALÚA:

Gestión de Almacenes

DIRIGIDO A:

Pequeñas empresas del rubro construcción.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

ESPINOZA ZAVALA, EVA ESTHER

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

DOCTORA EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

VALORACIÓN:

Muy alto X	Alto	Medio	Bajo	Muy bajo
---------------	------	-------	------	----------

FIRMA DEL EVALUADOR

DNI 08544274

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

N o	DIMENSIONES / ítems	Relevancia ¹				Pertinencia ²				Claridad ³				Aplicable		
		M D	D	A	MA	M D	D	A	MA	MD	D	A	M A	Si	Después de corregir	No
DIMENSIÓN 1: RECEPCIÓN																
1	¿Conoce las normas del almacén?				X				X				X	X		
2	¿Conoce los procedimientos del almacén?				X				X				X	X		
3	¿Existe registros para los productos existentes en el almacén?				X				X				X	X		
4	¿Se revisa los registros de los productos que ingresan adecuadamente?				X				X				X	X		
5	¿Existe políticas de almacenamiento?				X				X				X	X		
6	¿Son adecuadas las medidas de seguridad en el almacén?				X				X				X	X		

N o	DIMENSIONES / ítems	Relevancia ¹				Pertinencia ²				Claridad ³				Aplicable		
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	Si	Después de corregir	N o
DIMENSIÓN 2: ALMACENAJE																
1	¿La empresa es identificable de forma rápida?				X				X				X	x		
2	¿Los productos cuentan con un código de identificación y localización?				X				X				X	X		
3	¿Conoce las políticas de localización del almacén?				X				X				x	X		
4	¿Existe la clasificación de los bienes y/o servicios en forma adecuada?				X				X				X	x		
5	¿Se registran las entradas y salidas de los materiales y/o suministros en el Kardex?				X				X				X	X		
6	¿Se mantiene actualizada la clasificación según los productos?				X				X				X	X		
7	¿Se cuenta con inventario de los productos existentes en el almacén?				X				X				X	X		
8	¿Concuerdan con las políticas que exigen las normas de almacén?				X				X				X	X		

x

MD: Muy en desacuerdo **D:** Desacuerdo **A:** De acuerdo **MA:** Muy de acuerdo

N o	DIMENSIONES / ítems	Relevancia ¹				Pertinencia ²				Claridad ³				Aplicable		
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	Si	Después de corregir	No
DIMENSIÓN 3: MOVIMIENTO																
1	¿Considera el uso apropiado de los recursos con los que cuenta el Almacén??				X				X				X	X		
2	¿Suscriben actas por faltantes o sobrantes?				X				X				X	X		
3	¿Para el movimiento del material se toma en cuenta primero el volumen del almacén?				X				X				X	X		
4	¿Llevan control y registro dónde queda evidencia del movimiento de los recursos?				X				X				X	X		
5	¿El transporte del material es transportado adecuadamente?				X				X				X	X		
6	¿El transporte del material es realizado de forma puntual?				X				X				X	X		
7	¿Existe una planificación de distribución adecuada?				X				X				X	X		

Apellidos. ESPINOZA ZAVALA, EVA ESTHER

Grado DOCTORA EN CIENCIAS DE LA DNI__08544274__

Nombres

Especialidad EDUCACIÓN

Validador

SJL, 28 de noviembre del 2020

Anexo 12

MATRIZ DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

“Encuesta sobre Gestión Administrativa”

OBJETIVO:

Determinar la validez del instrumento Gestión Administrativa

VARIABLE QUE EVALÚA:

Gestión Administrativa

DIRIGIDO A:

Pequeñas empresas del rubro construcción.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

NATIVIDAD ARROYO, JOSÉ ARNIN

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

DOCTOR EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

VALORACIÓN:

Muy alto	Alto X	Medio	Bajo	Muy bajo
----------	-----------	-------	------	----------



FIRMA DEL EVALUADOR

DNI 08616423

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

N°	DIMENSIONES / ítems	Relevancia ¹				Pertinencia ²				Claridad ³				Aplicable		
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	Si	Después de corregir	No
DIMENSIÓN 1: PLANIFICACIÓN																
1	¿La empresa cumple con un plan de necesidades de RRHH con base a un plan de actividades?				X				X				X	X		
2	¿El plan de actividades planteado se cumple?				X				X				X	X		
3	¿Establecen programas para el desarrollo de las actividades?				X				X				X	X		
4	¿Se cumple con las metas de la empresa?				X				X				X	X		
5	¿La empresa utiliza alguna técnica para organizar los tiempos?			X				X				X		X		
6	¿Se cumple con los procesos en los periodos establecidos?			X				X				X		X		

N°	DIMENSIONES / ítems	Relevancia ¹				Pertinencia ²				Claridad ³				Aplicable		
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	Si	Después de corregir	No
DIMENSIÓN 2: ORGANIZACIÓN																
1	¿La empresa cuenta con misión, visión que defina sus metas?				X				X				X	X		
2	¿La empresa cuenta con una adecuada infraestructura para la atención a los clientes?				X				X				X	X		
3	¿La empresa cuenta con los recursos, insumos necesarios?				X				X				X	X		
4	¿La empresa establece algún método o tipo de coordinación entre grupos?				X				X				X	X		
5	¿Cumplen con las políticas establecidas?				X				X				X	X		
6																

MD: Muy en desacuerdo D: Desacuerdo A: De acuerdo MA: Muy de acuerdo

N o	DIMENSIONES / ítems	Relevancia ¹				Pertinencia ²				Claridad ³				Aplicable		
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	Si	Después de corregir	No
DIMENSIÓN 3: DIRECCIÓN																
1	¿Existe buena relación entre la administración y el personal?				X				X				X	X		
2	¿El líder motiva cuando el personal no sabe qué hacer?				X				X				X	X		
3	¿El líder mantiene un ambiente de trabajo agradable y respeta la opinión de otros?				X				X				X	X		
4	¿Las decisiones que toma el líder son democráticas?				X				X				X	X		
5	¿Usted mantiene buena comunicación con su jefe?				X				X				X	X		

N o	DIMENSIONES / ítems	Relevancia ¹				Pertinencia ²				Claridad ³				Aplicable		
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	Si	Después de corregir	No
DIMENSIÓN 4: CONTROL																
1	¿Se controla el tiempo de atención al cliente?			X					X				X	X		
2	¿Se toma acciones inmediatas a penas se detectan las fallas y se soluciona de manera inmediata?				X				X				X	X		
3	¿Localiza a los responsables, desde el momento en que se establecen medidas correctivas?				X				X				X	X		
4	¿Se manejan informes de actividades y cumplimiento de objetivos a fin de tomar decisiones?				X				X				X	X		
5	¿Conoce una política de control para el cuidado y resguardo de los recursos y bienes ante una eventualidad?				X				X				X	X		
6	¿Se reciben sugerencias de los usuarios y se da seguimiento?				X				X				X	X		

Apellidos. NATIVIDAD ARROYO, JOSÉ ARNIN
Nombres
Validador

Grado DOCTOR EN CIENCIAS DE LA
Especialidad EDUCACIÓN

DNI__08616423__

SJL, 28 de noviembre del 2020

MATRIZ DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

“Encuesta sobre Calidad de Servicio”

OBJETIVO:

Determinar la validez del instrumento calidad del servicio

VARIABLE QUE EVALÚA:

Calidad de Servicio

DIRIGIDO A:

Pequeñas empresas del rubro construcción.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

NATIVIDAD ARROYO, JOSE ARNIN

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

DOCTOR EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

VALORACIÓN:

Muy alto X	Alto	Medio	Bajo	Muy bajo
---------------	------	-------	------	----------



FIRMA DEL EVALUADOR

DNI 08616423

N°	DIMENSIONES / ítems	Relevancia ¹				Pertinencia ²				Claridad ³				Aplicable		
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	Si	Después de corregir	No
DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA																
1	¿Los empleados comunican a los clientes cuando concluirá la realización del servicio?				X				X				X	X		
2	¿Los empleados de la empresa ofrecen un servicio rápido a sus clientes?				X				X				X	X		
3	¿Los empleados de la empresa de servicios siempre están dispuestos a ayudar a sus clientes?				X				X				X	X		
4	¿Los empleados nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de sus clientes?				X				X				X	X		

N°	DIMENSIONES / ítems	Relevancia ¹				Pertinencia ²				Claridad ³				Aplicable		
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	Si	Después de corregir	No
DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD																
1	¿El comportamiento de los empleados de la empresa de servicios transmite confianza a sus clientes?				X				X				X	X		
2	¿Los clientes se sienten seguro en sus transacciones con la empresa de servicios?				X				X				X	X		
3	¿Los empleados de la empresa de servicios son siempre amables con los clientes?				X				X				X	X		
4	¿Los empleados tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los clientes?				X				X				X	X		

N o	DIMENSIONES / ítems	Relevancia ¹				Pertinencia ²				Claridad ³				Aplicable		
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	Si	Después de corregir	No
DIMENSIÓN 5: EMPATÍA																
1	¿La empresa de servicios da a sus clientes una atención individualizada?				X				X				X	X		
2	¿La empresa de servicios tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus clientes?				X				X				X	X		
3	¿La empresa de servicios tiene empleados que ofrecen una atención personalizada a sus clientes?				X				X				X	X		
4	¿La empresa de servicios se preocupa por los mejores intereses de sus clientes?				X				X				X	X		
5	¿La empresa de servicios comprende las necesidades específicas de sus clientes?				X				X				X	X		
6																

Apellidos. NATIVIDAD ARROYO, JOSE ARNIN
 Nombres
 Validador

Grado DOCTOR EN CIENCIAS DE LA
 Especialidad EDUCACIÓN

DNI__08616423__

SJL, 28 de noviembre del 2020

MATRIZ DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

“Encuesta sobre Gestión de Almacenes”

OBJETIVO:

Determinar la validez del instrumento Gestión de Almacenes

VARIABLE QUE EVALÚA:

Gestión de Almacenes

DIRIGIDO A:

Pequeñas empresas del rubro construcción.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

NATIVIDAD ARROYO, JOSÉ ARNIN

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

DOCTOR EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

VALORACIÓN:

Muy alto X	Alto	Medio	Bajo	Muy bajo
---------------	------	-------	------	----------



FIRMA DEL EVALUADOR

DNI 08616423

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

N o	DIMENSIONES / ítems	Relevancia ¹				Pertinencia ²				Claridad ³				Aplicable		
		M D	D	A	MA	M D	D	A	MA	MD	D	A	M A	Si	Después de corregir	No
DIMENSIÓN 1: RECEPCIÓN																
1	¿Conoce las normas del almacén?				X				X				X	X		
2	¿Conoce los procedimientos del almacén?				X				X				X	X		
3	¿Existe registros para los productos existentes en el almacén?				X				X				X	X		
4	¿Se revisa los registros de los productos que ingresan adecuadamente?				X				X				X	X		
5	¿Existe políticas de almacenamiento?				X				X				X	X		
6	¿Son adecuadas las medidas de seguridad en el almacén?				X				X				X	X		

N o	DIMENSIONES / ítems	Relevancia ¹				Pertinencia ²				Claridad ³				Aplicable		
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	Si	Después de corregir	N o
DIMENSIÓN 2: ALMACENAJE																
1	¿La empresa es identificable de forma rápida?				X				X				X	x		
2	¿Los productos cuentan con un código de identificación y localización?				X				X				X	X		
3	¿Conoce las políticas de localización del almacén?				X				X				x	X		
4	¿Existe la clasificación de los bienes y/o servicios en forma adecuada?				X				X				X	x		
5	¿Se registran las entradas y salidas de los materiales y/o suministros en el Kardex?				X				X				X	X		
6	¿Se mantiene actualizada la clasificación según los productos?				X				X				X	X		
7	¿Se cuenta con inventario de los productos existentes en el almacén?				X				X				X	X		
8	¿Concuerdan con las políticas que exigen las normas de almacén?				X				X				X	X		

x

MD: Muy en desacuerdo **D:** Desacuerdo **A:** De acuerdo **MA:** Muy de acuerdo

N o	DIMENSIONES / ítems	Relevancia ¹				Pertinencia ²				Claridad ³				Aplicable		
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	Si	Después de corregir	No
DIMENSIÓN 3: MOVIMIENTO																
1	¿Considera el uso apropiado de los recursos con los que cuenta el Almacén??				X				X				X	X		
2	¿Suscriben actas por faltantes o sobrantes?				X				X				X	X		
3	¿Para el movimiento del material se toma en cuenta primero el volumen del almacén?				X				X				X	X		
4	¿Llevan control y registro dónde queda evidencia del movimiento de los recursos?				X				X				X	X		
5	¿El transporte del material es transportado adecuadamente?				X				X				X	X		
6	¿El transporte del material es realizado de forma puntual?				X				X				X	X		
7	¿Existe una planificación de distribución adecuada?				X				X				X	X		

Apellidos. NATIVIDAD ARROYO, JOSE ARNIN Grado DOCTOR EN CIENCIAS DE LA DNI__08616423__
 Nombres Especialidad EDUCACIÓN
 Validador

SJL, 28 de noviembre del 2020

Anexo 13

MATRIZ DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

“Encuesta sobre Gestión Administrativa”

OBJETIVO:

Determinar la validez del instrumento Gestión Administrativa

VARIABLE QUE EVALÚA:

Gestión Administrativa

DIRIGIDO A:

Pequeñas empresas del rubro construcción.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

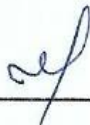
MAGUIÑA POLANCO, NEOMI MELSI

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

DOCTORA EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

VALORACIÓN:

Muy alto X	Alto	Medio	Bajo	Muy bajo
---------------	------	-------	------	----------



FIRMA DEL EVALUADOR

DNI 09685478

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

N°	DIMENSIONES / ítems	Relevancia ¹				Pertinencia ²				Claridad ³				Aplicable		
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	Si	Después de corregir	No
DIMENSIÓN 1: PLANIFICACIÓN																
1	¿La empresa cumple con un plan de necesidades de RRHH con base a un plan de actividades?				X				X				X	X		
2	¿El plan de actividades planteado se cumple?				X				X				X	X		
3	¿Establecen programas para el desarrollo de las actividades?				X				X				X	X		
4	¿Se cumple con las metas de la empresa?				X				X				X	X		
5	¿La empresa utiliza alguna técnica para organizar los tiempos?				X				X				X	X		
6	¿Se cumple con los procesos en los periodos establecidos?				X				X				X	X		

N°	DIMENSIONES / ítems	Relevancia ¹				Pertinencia ²				Claridad ³				Aplicable		
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	Si	Después de corregir	No
DIMENSIÓN 2: ORGANIZACIÓN																
1	¿La empresa cuenta con misión, visión que defina sus metas?				X				X				X	X		
2	¿La empresa cuenta con una adecuada infraestructura para la atención a los clientes?				X				X				X	X		
3	¿La empresa cuenta con los recursos, insumos necesarios?				X				X				X	X		
4	¿La empresa establece algún método o tipo de coordinación entre grupos?				X				X				X	X		
5	¿Cumplen con las políticas establecidas?				X				X				X	X		
6																

MD: Muy en desacuerdo D: Desacuerdo A: De acuerdo MA: Muy de acuerdo

N o	DIMENSIONES / ítems	Relevancia ¹				Pertinencia ²				Claridad ³				Aplicable		
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	Si	Después de corregir	No
DIMENSIÓN 3: DIRECCIÓN																
1	¿Existe buena relación entre la administración y el personal?				X				X				X	X		
2	¿El líder motiva cuando el personal no sabe qué hacer?				X				X				X	X		
3	¿El líder mantiene un ambiente de trabajo agradable y respeta la opinión de otros?				X				X				X	X		
4	¿Las decisiones que toma el líder son democráticas?				X				X				X	X		
5	¿Usted mantiene buena comunicación con su jefe?				X				X				X	X		

N o	DIMENSIONES / ítems	Relevancia ¹				Pertinencia ²				Claridad ³				Aplicable		
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	Si	Después de corregir	No
DIMENSIÓN 4: CONTROL																
1	¿Se controla el tiempo de atención al cliente?				X				X				X	X		
2	¿Se toma acciones inmediatas a penas se detectan las fallas y se soluciona de manera inmediata?				X				X				X	X		
3	¿Localiza a los responsables, desde el momento en que se establecen medidas correctivas?				X				X				X	X		
4	¿Se manejan informes de actividades y cumplimiento de objetivos a fin de tomar decisiones?				X				X				X	X		
5	¿Conoce una política de control para el cuidado y resguardo de los recursos y bienes ante una eventualidad?				X				X				X	X		
6	¿Se reciben sugerencias de los usuarios y se da seguimiento?				X				X				X	X		

Apellidos.
Nombres
Validador

MAGUIÑA POLANCO, NEOMI MELSI

Grado
Especialidad

DOCTORA EN CIENCIAS DE LA
EDUCACIÓN

DNI__06598258__

SJL, 05 de diciembre del 2020

MATRIZ DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

“Encuesta sobre Calidad de Servicio”

OBJETIVO:

Determinar la validez del instrumento calidad del servicio

VARIABLE QUE EVALÚA:

Calidad de Servicio

DIRIGIDO A:

Pequeñas empresas del rubro construcción.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:


MAGUIÑA POLANCO, NEOMI MELSI

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

DOCTORA EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

VALORACIÓN:

Muy alto X	Alto	Medio	Bajo	Muy bajo
---------------	------	-------	------	----------



FIRMA DEL EVALUADOR

DNI 09685478

N°	DIMENSIONES / ítems	Relevancia ¹				Pertinencia ²				Claridad ³				Aplicable		
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	Si	Después de corregir	No
DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA																
1	¿Los empleados comunican a los clientes cuando concluirá la realización del servicio?				X				X				X	X		
2	¿Los empleados de la empresa ofrecen un servicio rápido a sus clientes?				X				X				X	X		
3	¿Los empleados de la empresa de servicios siempre están dispuestos a ayudar a sus clientes?				X				X				X	X		
4	¿Los empleados nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de sus clientes?				X				X				X	X		

N°	DIMENSIONES / ítems	Relevancia ¹				Pertinencia ²				Claridad ³				Aplicable		
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	Si	Después de corregir	No
DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD																
1	¿El comportamiento de los empleados de la empresa de servicios transmite confianza a sus clientes?				X				X				X	X		
2	¿Los clientes se sienten seguro en sus transacciones con la empresa de servicios?				X				X				X	X		
3	¿Los empleados de la empresa de servicios son siempre amables con los clientes?				X				X				X	X		
4	¿Los empleados tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los clientes?				X				X				X	X		

N o	DIMENSIONES / ítems	Relevancia ¹				Pertinencia ²				Claridad ³				Aplicable		
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	Si	Después de corregir	No
DIMENSIÓN 5: EMPATÍA																
1	¿La empresa de servicios da a sus clientes una atención individualizada?				X				X				X	X		
2	¿La empresa de servicios tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus clientes?				X				X				X	X		
3	¿La empresa de servicios tiene empleados que ofrecen una atención personalizada a sus clientes?				X				X				X	X		
4	¿La empresa de servicios se preocupa por los mejores intereses de sus clientes?				X				X				X	X		
5	¿La empresa de servicios comprende las necesidades específicas de sus clientes?				X				X				X	X		
6																

Apellidos.
Nombres
Validador

MAGUIÑA POLANCO, NEOMI MELSI

Grado
Especialidad

DOCTORA EN CIENCIAS DE LA
EDUCACIÓN

DNI__06598258__

SJL, 05 de diciembre del 2020

MATRIZ DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

“Encuesta sobre Gestión de Almacenes”

OBJETIVO:

Determinar la validez del instrumento Gestión de Almacenes

VARIABLE QUE EVALÚA:

Gestión de Almacenes

DIRIGIDO A:

Pequeñas empresas del rubro construcción.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

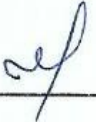
MAGUIÑA POLANCO, NEOMI MELSI

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

DOCTORA EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

VALORACIÓN:

Muy alto X	Alto	Medio	Bajo	Muy bajo
---------------	------	-------	------	----------



FIRMA DEL EVALUADOR

DNI 09685478

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

N o	DIMENSIONES / ítems	Relevancia ¹				Pertinencia ²				Claridad ³				Aplicable		
		M D	D	A	MA	M D	D	A	MA	MD	D	A	M A	Si	Después de corregir	No
DIMENSIÓN 1: RECEPCIÓN																
1	¿Conoce las normas del almacén?				X				X				X	X		
2	¿Conoce los procedimientos del almacén?				X				X				X	X		
3	¿Existe registros para los productos existentes en el almacén?				X				X				X	X		
4	¿Se revisa los registros de los productos que ingresan adecuadamente?				X				X				X	X		
5	¿Existe políticas de almacenamiento?				X				X				X	X		
6	¿Son adecuadas las medidas de seguridad en el almacén?				X				X				X	X		

N o	DIMENSIONES / ítems	Relevancia ¹				Pertinencia ²				Claridad ³				Aplicable		
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	Si	Después de corregir	N o
DIMENSIÓN 2: ALMACENAJE																
1	¿La empresa es identificable de forma rápida?				X				X				X	x		
2	¿Los productos cuentan con un código de identificación y localización?				X				X				X	X		
3	¿Conoce las políticas de localización del almacén?				X				X				x	X		
4	¿Existe la clasificación de los bienes y/o servicios en forma adecuada?				X				X				X	x		
5	¿Se registran las entradas y salidas de los materiales y/o suministros en el Kardex?				X				X				X	X		
6	¿Se mantiene actualizada la clasificación según los productos?				X				X				X	X		
7	¿Se cuenta con inventario de los productos existentes en el almacén?				X				X				X	X		
8	¿Concuerdan con las políticas que exigen las normas de almacén?				X				X				X	X		

x

MD: Muy en desacuerdo **D:** Desacuerdo **A:** De acuerdo **MA:** Muy de acuerdo

N°	DIMENSIONES / ítems	Relevancia ¹				Pertinencia ²				Claridad ³				Aplicable		
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	Si	Después de corregir	No
DIMENSIÓN 3: MOVIMIENTO																
1	¿Considera el uso apropiado de los recursos con los que cuenta el Almacén??				X				X				X	X		
2	¿Suscriben actas por faltantes o sobrantes?				X				X				X	X		
3	¿Para el movimiento del material se toma en cuenta primero el volumen del almacén?				X				X				X	X		
4	¿Llevan control y registro dónde queda evidencia del movimiento de los recursos?				X				X				X	X		
5	¿El transporte del material es transportado adecuadamente?				X				X				X	X		
6	¿El transporte del material es realizado de forma puntual?				X				X				X	X		
7	¿Existe una planificación de distribución adecuada?				X				X				X	X		

Apellidos. MAGUIÑA POLANCO, NEOMI MELSI Grado DOCTORA EN CIENCIAS DE LA DNI__09685478__
 Nombres Especialidad EDUCACIÓN
 Validador

SJL, 05 de diciembre del 2020



Escuela de Posgrado

“Año de la universalización de la salud”

Lima, S.J.L. 19 DE OCTUBRE DEL 2020

Carta P. 515 – 2020 EPG – UCV LE

SEÑOR

Sabino Choquehuanca Canahueri.
Gerente General
Empresa SACH E.I.R.L.

Asunto: Carta de Presentación del estudiante ROCÍO SOCORRO INFANTE ANTÚNEZ.

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a ROCÍO SOCORRO INFANTE ANTÚNEZ, identificado(a) con DNI N.º31682782 y código de matrícula N° 7002363398; estudiante del Programa de MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

INFLUENCIA DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA CALIDAD DE SERVICIO MEDIADO POR LA GESTIÓN DE ALMACENES DE LA EMPRESA SACH E.I.R.L. DE VILLA EL SALVADOR - LIMA, 2020.

En ese sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso de nuestro(a) estudiante a su Institución a fin de que pueda aplicar entrevistas y/o encuestas y poder recabar información necesaria.

Con este motivo, le saluda atentamente,



Raúl Delgado Arenas
Dr. Raúl Delgado Arenas
JEFE DE UNIDAD DE POSGRADO
FILIAL LIMA – CAMPUS LIMA ESTE

LIMA NORTE Av. Alfredo Mendiola 6232, Los Olivos. Tel.:(+511) 202 4342 Fax.:(+511) 202 4343
LIMA ESTE Av. del Parque 640, Urb. Canto Rey, San Juan de Lurigancho Tel.:(+511) 200 9030 Anx.:2510.
ATE Carretera Central Km. 8.2 Tel.:(+511) 200 9030 Anx.: 8184
CALLAO Av. Argentina 1795 Tel.:(+511) 202 4342 Anx.: 2650.

“Año de la universalización de la salud”

Lima, S.J.L. 22 DE OCTUBRE DEL 2020

Señores
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

Ciudad
Atención : **Dr. Raul Delgado Arenas**
JEFE DE UNIDAD DE POSGRADO

Referencia: Carta P. 515 – 2020 EPG – UCV LE

ESTIMADO Dr. Raul Delgado Arenas

Mediante la presente me dirijo a Ud., dejando constancia de recepción de la carta en referencia solicitando el permiso y facilidades de acceso para que la Sra. ROCÍO SOCORRO INFANTE ANTÚNEZ identificada con DNI N.º31682782 estudiante del Programa de MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de su distinguida institución, desarrolle su trabajo de investigación en nuestra empresa.

Considerando que el trabajo de investigación que desarrolle la Sra. ROCÍO SOCORRO INFANTE ANTÚNEZ en nuestra empresa es de beneficio mutuo, nuestra Gerencia General aprueba el desarrollo de la misma y se compromete a brindarle las facilidades necesarias para el desarrollo de su trabajo.

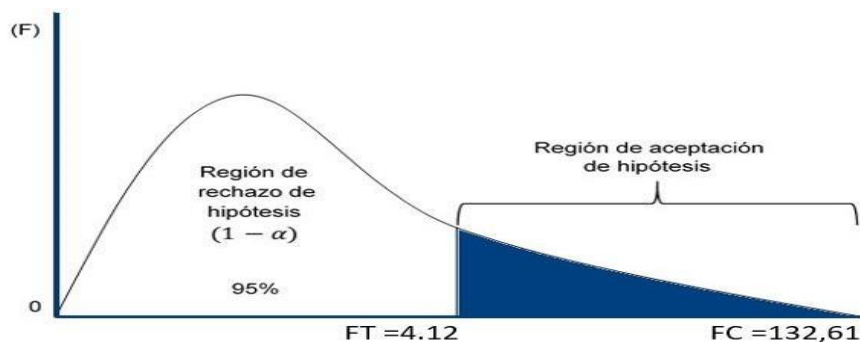
Sin otro particular, quedo a su disposición.
Atentamente.



SACH E.I.R.L.
RUC: 20515237179
Sabino Choquehuanca
REPRESENTANTE LEGAL

Anexo 16.

Influencia de la Gestión Administrativa en la Calidad de Servicio



Fuente: López (2019)

Anexo 17.

Correlación entre gestión administrativa y calidad de atención del usuario

Correlaciones			La gestión administrativa	Calidad de atención del usuario
Rho de Spearman	La gestión administrativa	Coefficiente de correlación	1,000	0.136
		Sig. (bilateral)	.	0.000
		N	90	90
Spearman	Calidad de atención del usuario	Coefficiente de correlación	0.136	1,000
		Sig. (bilateral)	0.000	.
		N	90	90

** La correlación es significativa al nivel 0.01 (bilateral)

Fuente: Morales (2017)

Anexo 18.

Relación entre la Gestión Administrativa y Calidad del Servicio

		Calidad de servicio				Total
		Bajo	Medio	Alto		
Gestión Administrativa	Bajo	Recuento	0	0	0	0
		% del total	0,0%	0%	0%	0,00%
	Medio	Recuento	0	53	26	79
		% del total	0,0%	38%	19%	57.00%
	Alto	Recuento	0	60	0	60
		% del total	0,0%	43%	0%	43.00%
Total	Recuento	0	113	26	139	
	% del total	0,0%	81.00%	19%	100,0%	

Fuente: León (2017)

Anexo 19.

Base de datos Spss

C:\Servicio Base de datos FINAL_1.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida
1	Casos	Númérico	2	0		Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Nominal
2	GRUPO	Númérico	1	0		Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Nominal
3	Edad	Númérico	2	0		Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Nominal
4	GAD	Númérico	3	0		Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Nominal
5	KGAD	Númérico	1	0		{1, MUY M...	Ninguna	12	Derecha	Ordinal
6	iF1	Númérico	2	0		Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Nominal
7	KiF1	Númérico	1	0		{1, MUY M...	Ninguna	12	Derecha	Ordinal
8	GAD19	Númérico	1	0		Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Nominal
9	GAD03	Númérico	1	0		Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Nominal
10	GAD20	Númérico	1	0		Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Nominal
11	GAD07	Númérico	1	0		Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Nominal
12	GAD11	Númérico	1	0		Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Nominal
13	GAD01	Númérico	1	0		Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Nominal
14	GAD17	Númérico	1	0		Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Nominal
15	GAD22	Númérico	1	0		Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Nominal
16	GAD21	Númérico	1	0		Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Nominal
17	GAD15	Númérico	1	0		Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Nominal
18	iF2	Númérico	2	0		Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Ordinal
19	KiF2	Númérico	1	0		{1, MUY M...	Ninguna	12	Derecha	Nominal
20	GAD08	Númérico	1	0		Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Nominal
21	GAD06	Númérico	1	0		Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Nominal
22	GAD10	Númérico	1	0		Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Nominal
23	GAD02	Númérico	1	0		Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Nominal
24	GAD18	Númérico	1	0		Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Nominal
25	iF3	Númérico	2	0		Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Nominal
26	KiF3	Númérico	1	0		{1, MUY M...	Ninguna	12	Derecha	Ordinal
27	GAD09	Númérico	1	0		Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Nominal
28	GAD05	Númérico	1	0		Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Nominal
29	GAD04	Númérico	1	0		Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Nominal
30	GAD16	Númérico	1	0		Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Nominal
31	GAD12	Númérico	1	0		Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Nominal
32	iF4	Númérico	1	0		Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Nominal
33	KiF4	Númérico	1	0		{1, MUY M...	Ninguna	12	Derecha	Ordinal

Anexo 20.

Base de datos Spss baremos

C:\Servicio Base de datos FINAL_1.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida
1	Casos	Númérico	2	0		Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Nominal
2	GRUPO	Númérico	1	0		Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Nominal
3	Edad	Númérico	2	0		Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Nominal
4	GAD	Númérico	3	0		Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Nominal
5	KGAD	Númérico	1	0		{1, MUY M...	Ninguna	12	Derecha	Ordinal
6	iF1	Númérico	2	0		Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Nominal
7	KiF1	Númérico	1	0		{1, MUY M...	Ninguna	12	Derecha	Ordinal
8	GAD19	Númérico	1	0		Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Nominal
9	GAD03	Númérico	1	0		Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Nominal
10	GAD20	Númérico	1	0		Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Nominal
11	GAD07	Númérico	1	0		Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Nominal
12	GAD11	Númérico	1	0		Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Nominal
13	GAD01	Númérico	1	0		Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Nominal
14	GAD17	Númérico	1	0		Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Nominal
15	GAD22	Númérico	1	0		Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Nominal
16	GAD21	Númérico	1	0		Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Nominal
17	GAD15	Númérico	1	0		Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Nominal
18	iF2	Númérico	2	0		Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Ordinal
19	KiF2	Númérico	1	0		{1, MUY M...	Ninguna	12	Derecha	Nominal
20	GAD08	Númérico	1	0		Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Nominal
21	GAD06	Númérico	1	0		Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Nominal
22	GAD10	Númérico	1	0		Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Nominal
23	GAD02	Númérico	1	0		Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Nominal
24	GAD18	Númérico	1	0		Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Nominal
25	iF3	Númérico	2	0		Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Nominal
26	KiF3	Númérico	1	0		{1, MUY M...	Ninguna	12	Derecha	Ordinal
27	GAD09	Númérico	1	0		Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Nominal
28	GAD05	Númérico	1	0		Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Nominal
29	GAD04	Númérico	1	0		Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Nominal
30	GAD16	Númérico	1	0		Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Nominal
31	GAD12	Númérico	1	0		Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Nominal
32	iF4	Númérico	1	0		Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Nominal
33	KiF4	Númérico	1	0		{1, MUY M...	Ninguna	12	Derecha	Ordinal

Etiquetas de valor

Etiquetas de valor

Valor:

Etiqueta:

Añadir
Cambiar
Eliminar

1 = "MUY MALO(22-39)"
2 = "MALO(40-57)"
3 = "REGULAR(58-75)"
4 = "BUENO(76-93)"
5 = "MUY BUENO(94-111)"

Aceptar Cancelar Ayuda

Anexo 21.

Base de datos Spss grupos 0 - 1

*CServicio Base de datos FINAL_1.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

1. Casos 15

Visible: 97 de 97 variables

Casos	GRUPO	Edad	GAD	KGAD	IF1	Kf1	GAD1_9	GAD0_3	GAD2_0	GAD0_7	GAD1_1	GAD0_1	GAD1_7	GAD2_2	GAD2_1	GAD1_5	IF2	Kf2	GAD0_8	
43	36	0	43	60	3	21	2	1	2	1	3	1	2	3	2	3	3	15	3	3
44	26	0	24	66	3	31	3	4	4	3	3	3	2	3	2	4	3	9	1	1
45	42	0	37	67	3	27	2	4	2	3	1	2	3	4	2	2	4	15	3	3
46	28	0	26	62	3	26	2	3	2	2	2	1	2	4	2	4	4	9	1	1
47	18	0	48	63	3	28	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	14	2	3
48	80	1	43	71	3	31	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	16	3	3
49	85	1	48	81	4	35	3	3	5	4	2	3	3	3	5	4	3	17	3	4
50	62	1	48	66	3	30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	15	3	3
51	30	0	57	60	3	23	2	2	2	2	2	3	1	2	3	4	12	2	1	
52	88	1	42	77	4	32	3	1	4	4	4	3	3	2	4	4	3	18	3	2
53	51	1	17	102	5	44	4	5	5	4	4	5	3	5	4	4	5	24	4	4
54	74	1	57	85	4	34	3	5	3	2	3	4	3	3	4	3	4	20	4	4
55	37	0	56	71	3	30	3	1	5	3	3	1	2	4	2	4	5	14	2	3
56	44	0	42	61	3	25	2	1	4	4	1	3	3	2	2	2	3	12	2	2
57	56	1	20	77	4	36	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	18	3	4
58	43	0	36	65	3	30	3	4	4	4	1	3	3	4	3	2	2	10	2	2
59	87	1	36	86	4	38	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	5	20	4	4
60	53	1	51	66	3	32	3	1	4	4	5	2	4	4	1	5	2	14	2	2
61	70	1	24	87	4	35	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	23	4	4
62	33	0	38	70	3	28	3	3	2	3	3	3	3	1	3	3	4	16	3	2
63	64	1	52	95	5	42	4	5	5	3	4	4	4	5	4	3	5	22	4	5
64	77	1	38	78	4	32	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	20	4	4
65	63	1	31	98	5	44	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	21	4	5
66	84	1	56	89	4	44	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	19	3	4
67	68	1	38	93	4	39	4	4	5	3	5	4	4	4	4	2	4	20	4	4
68	86	1	37	82	4	37	4	4	2	3	4	4	3	4	5	4	4	17	3	3
69	81	1	56	100	5	45	4	5	5	3	5	5	5	4	4	4	5	21	4	3
70	57	1	24	97	5	42	4	5	5	4	3	4	4	5	4	5	3	23	4	4
71	61	1	29	105	5	48	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	23	4	4
72	55	1	25	84	4	40	4	4	4	3	4	3	5	4	5	4	4	19	3	4
73	54	1	42	93	4	43	4	4	4	3	4	4	5	5	5	6	4	22	4	4

Vista de datos Vista de variables

Anexo 22.

Resultados del AFE

*CServicio Resultados.spv [Documento2] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Resultado

	GAD21	3,25	1,064	88
	GAD22	3,08	1,196	88

Matriz de correlaciones^a

	GAD01	GAD02	GAD03	GAD04	GAD05	GAD06	GAD07	GAD08	GAD09	GAD10	GAD11	GAD13	GAD14	GAD15	
Correlación	GAD01	1,000	,641	,581	,278	,249	,442	,660	,597	,263	,559	,711	,489	,588	,467
	GAD02	,641	1,000	,510	,373	,385	,511	,534	,637	,292	,591	,589	,548	,609	,472
	GAD03	,581	,510	1,000	,442	,363	,331	,590	,502	,413	,379	,557	,396	,390	,575
	GAD04	,278	,373	,442	1,000	,718	,443	,295	,298	,675	,176	,167	,356	,284	,526
	GAD05	,249	,385	,363	,718	1,000	,486	,320	,336	,799	,294	,193	,482	,374	,448
	GAD06	,442	,511	,331	,443	,486	1,000	,374	,573	,547	,557	,460	,472	,536	,470
	GAD07	,660	,534	,590	,295	,320	,374	1,000	,509	,341	,599	,729	,549	,660	,594
	GAD08	,597	,637	,502	,298	,336	,573	,509	1,000	,288	,744	,627	,614	,590	,421
	GAD09	,263	,292	,413	,675	,799	,547	,341	,288	1,000	,269	,221	,463	,351	,545
	GAD10	,559	,591	,379	,176	,294	,557	,599	,744	,269	1,000	,704	,592	,716	,329
	GAD11	,711	,589	,557	,167	,193	,460	,729	,627	,221	,704	1,000	,643	,636	,471
	GAD13	,489	,548	,396	,356	,482	,472	,549	,614	,463	,592	,643	1,000	,623	,493
	GAD14	,568	,609	,390	,284	,374	,536	,660	,590	,351	,716	,636	,623	1,000	,458
	GAD15	,467	,472	,575	,526	,448	,470	,594	,421	,545	,329	,471	,493	,458	1,000
	GAD16	,336	,407	,338	,565	,648	,374	,410	,416	,650	,405	,309	,593	,582	,540
	GAD17	,451	,473	,593	,409	,475	,405	,498	,472	,458	,317	,427	,502	,313	,515
	GAD18	,547	,565	,396	,413	,462	,563	,473	,679	,469	,619	,574	,720	,600	,518
	GAD19	,661	,571	,635	,364	,301	,407	,674	,573	,341	,473	,754	,573	,470	,611
	GAD20	,571	,475	,586	,224	,223	,242	,572	,448	,249	,464	,686	,493	,469	,427
	GAD21	,539	,526	,502	,338	,358	,430	,585	,450	,351	,508	,556	,460	,532	,523
	GAD22	,641	,603	,527	,370	,329	,486	,674	,587	,378	,610	,739	,550	,620	,507
Sig. (unilateral)	GAD01	,000	,000	,000	,004	,010	,000	,000	,000	,007	,000	,000	,000	,000	,000
	GAD02	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,003	,000	,000	,000	,000	,000
	GAD03	,000	,000	,000	,000	,000	,001	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	GAD04	,004	,000	,000	,000	,000	,000	,003	,002	,000	,050	,060	,000	,004	,000
	GAD05	,010	,000	,000	,000	,000	,000	,001	,001	,000	,003	,036	,000	,000	,000
	GAD06	,000	,000	,001	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	GAD07	,000	,000	,000	,003	,001	,000	,000	,000	,001	,000	,000	,000	,000	,000
	GAD08	,000	,000	,000	,002	,001	,000	,000	,000	,003	,000	,000	,000	,000	,000
	GAD09	,007	,003	,000	,000	,000	,000	,001	,003	,006	,019	,000	,000	,000	,000

Anexo 23.

Modelo de Regresión Lineal Múltiple en Spss

Variables entradas/eliminadas^a

Modelo	Variables entradas	Variables eliminadas	Método
1	GAD ^b		Introducir
2	GAL ^b		Introducir

a. Variable dependiente: CS
b. Todas las variables solicitadas introducidas.

Resumen del modelo^c

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación	Estadísticos de cambio					
					Cambio en R cuadrado	Cambio en F	gl1	gl2	Sig. Cambio en F	Durbin-Watson
1	,902 ^a	,814	,812	7,412	,814	377,377	1	88	,000	
2	,904 ^b	,817	,813	7,402	,003	1,213	1	85	,274	2,056

a. Predictores: (Constante), GAD
b. Predictores: (Constante), GAD, GAL
c. Variable dependiente: CS

ANOVA^a

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	20729,556	1	20729,556	377,377	,000 ^b
	Residuo	4724,035	88	54,931		
	Total	25453,591	89			
2	Regresión	20796,001	2	10398,001	189,761	,000 ^c
	Residuo	4657,590	85	54,795		
	Total	25453,591	87			

a. Variable dependiente: CS
b. Predictores: (Constante), GAD
c. Predictores: (Constante), GAD, GAL

Coefficientes^a

Coefficientes

Anexo 24.

Resultados

Análisis factorial

Estadísticos descriptivos

	Media	Desv. Desviación	N de análisis
GAD01	3,07	1,133	88
GAD02	3,49	1,093	88
GAD03	3,30	1,366	88
GAD04	3,94	,998	88
GAD05	3,88	1,048	88
GAD06	3,65	1,175	88
GAD07	2,84	1,413	88
GAD08	3,05	1,321	88
GAD09	3,98	,971	88
GAD10	3,15	1,291	88
GAD11	2,85	1,326	88
GAD13	3,57	1,258	88
GAD14	3,44	1,346	88
GAD15	3,50	1,259	88
GAD16	4,03	1,022	88
GAD17	3,33	1,284	88
GAD18	3,55	1,164	88
GAD19	3,01	1,426	88
GAD20	3,02	1,241	88
GAD21	3,25	1,064	88
GAD22	3,08	1,196	88

Correlación

		GAD01	GAD02	GAD03	GAD04	GAD05	GAD06
Correlación	GAD01	1,000	,641	,581	,278	,249	,442
	GAD02	,641	1,000	,510	,373	,385	,511
	GAD03	,581	,510	1,000	,442	,363	,331
	GAD04	,278	,373	,442	1,000	,718	,443
	GAD05	,249	,385	,363	,718	1,000	,486
	GAD06	,442	,511	,331	,443	,486	1,000



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO


Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, Infante Antúnez, Rocío Socorro egresada de la Escuela de posgrado y del Programa académico Maestría en administración de negocios – MBA de la Universidad César Vallejo Lima Este, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan al Trabajo de Tesis titulado:

“INFLUENCIA DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA CALIDAD DE SERVICIO MEDIADO POR GESTIÓN DE ALMACENES DE LA EMPRESA SACH, 2020”, es de mi autoría, por lo tanto, declaro que el Trabajo de Tesis:

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

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

Apellidos y Nombres del Autor Martin Gonzalo Emilio Javier	
DNI: 31682782	Firma 
ORCID: 0000-0002-48268183	