



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Gestión administrativo y calidad de servicio de los clientes del  
Instituto de Investigación Desarrollo Empresarial E.I.R.L; Lince  
2017**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
LICENCIADA DE ADMINISTRACIÓN

AUTORA:

Ramírez Saldías Alexandra Ivonne (ORCID: 0000-0003-0048-8635)

ASESOR:

Cárdenas Canales Daniel Armando (ORCID: 0000-0002-8033-3424)

LINEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA – PERÚ

2017

## **DEDICATORIA**

Esta siguiente tesis le dedico inmensamente a Dios, quien me ayuda y me guía por el buen camino, a mi familia por el gran apoyo que me brindan, a mis hermanas por estar conmigo siempre.

## **AGRADECIMIENTO**

Para poder culminar mi tesis de la mejor manera posible deseo agradecer infinitamente a mis padres Rodolfo y Clorinda, quienes siempre me han apoyado moralmente y económicamente para poder culminar esta etapa de mi vida.

A mis queridos formadores y asesores que han enfocado que mi tesis tenga menos errores posibles.

## Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	7
III. METODOLOGÍA	14
3.1 Diseño de investigación	14
3.2 Variable, Operacionalización	15
3.3 Población, muestra, muestreo y unidad de análisis	23
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	24
3.5 Procedimientos	28
3.6 Método de análisis de datos	28
3.7 Aspecto ético	29
IV. RESULTADOS	30
V. DISCUSION	35
VI. CONCLUSIONES	38
VII. RECOMENDACIONES	40
REFERENCIAS	42
ANEXOS	46

## Índice de tablas

Tabla 1: Operacionalización de la variable X: Gestión administrativo	16
Tabla 2: Operacionalización de la variable Y: Calidad de servicio	17
Tabla 3: Validación juicio de expertos de la variable X: Gestión administrativo	25
Tabla 4: Validación por juicio de expertos de la variable Y: Calidad de servicio	26
Tabla 5: Expertos de la validación de los cuestionarios de las variables	27
Tabla 6: Confiabilidad de la variable X: Gestión administrativo	27
Tabla 7: Confiabilidad de la variable Y: Calidad de servicio	28
Tabla 8: Distribución de la frecuencia para Gestión administrativo y calidad de servicio	30
Tabla 9: Distribución de la frecuencia para Planeación y Calidad de servicio	31
Tabla 10: Distribución de la frecuencia para Organización y Calidad de servicio	32
Tabla 11: Distribución de la frecuencia para Dirección y Calidad de servicio	33
Tabla 12: Distribución de la frecuencia para Control y Calidad de servicio	34

## Índice de gráficos y figuras

Figura 1: Grafico de barras de Gestión administrativa y Calidad de servicio	69
Figura 2: Grafico de barras de Planificación y Calidad de servicio	69
Figura 3: Grafico de barras de Organización y Calidad de servicio	70
Figura 4: Grafico de barras de Dirección y Calidad de servicio	70
Figura 5: Grafico de barras de Control y Calidad de servicio	71

## RESUMEN

En el presente trabajo de investigación es de tipo aplicada de nivel descriptivo correlacional, de diseño no experimental de corte transversal y de enfoque cuantitativo, donde el objetivo es determinar si existe una relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de los clientes del instituto de Investigación Desarrollo Empresarial E.I.R.L; Lince 2017. Se utilizó las teorías propuestas por Loufatt, Kaplanl, Norton, Riveros, Zeitham, Parasuraman. La población de estudio estuvo conformada por 50 clientes matriculados del instituto, para lo cual se empleó la técnica del censo, a quienes se les empleó una encuesta en base a un cuestionario. Luego se procesó la información recopilada en el software SPSS, donde se utilizó la estadística descriptiva permitiendo obtener las tablas de frecuencias, gráficos y las tablas cruzadas según lo planteado en los objetivos de investigación. Se analizó y se interpretó la variable gestión administrativa y calidad de servicio indicando que es deficiente en un 2.0%, es bueno en un 60% y excelente en un 38%. Además, en cuanto a los resultados alcanzados en el análisis estadístico mediante la prueba Rho Spearman en la contratación de hipótesis entre las variables se logró una correlación fuerte en un 83.4%, lo cual demuestra que una poca capacitación conlleva a que los trabajadores demuestren un desempeño ineficiente hacia los clientes del instituto.

Palabras clave: Gestión administrativa, Calidad de Servicio.

## **ABSTRACT**

In the present work of investigation is of applied type of correlative descriptive level, of non-experimental design of cross-section and of quantitative approach, where the objective is to determine if there is a relation between the administrative management and the quality of service of the clients of the institute Research Development Business E.I.R.L; Lince 2017. Theories proposed by Loufatt, Kaplanl, Norton, Riveros, Zeitham, Parasuraman were used. The study population consisted of 50 enrolled clients of the institute, for which the census technique was used, and a survey was used based on a questionnaire. We then processed the information collected in the SPSS software, where descriptive statistics were used, allowing us to obtain the tables of frequencies, graphs and cross tables as stated in the research objectives. The variable training and job performance was analyzed and interpreted indicating that it is deficient in 2.0%, good in 60% and excellent in 38%. In addition, regarding the results obtained in the statistical analysis using the Rho Spearman test in the contracting of hypotheses between the variables, a strong correlation was obtained in 83.4%, which shows that a little training leads to the workers demonstrating a performance Inefficient to the clients of the institute.

Keywords: management, quality

## I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día la gestión administrativa es uno de los factores más trascendentales que por efecto a la demanda ha crecido a nivel mundial, porque estamos viviendo en una época muy competitiva para el beneficio a los clientes, es primordial la calidad de servicio se logra el agrado de complacer sus necesidades del cliente teniendo en cuenta que el colaborador de la institución privada cumpla con las condiciones necesarias profesionalmente realizando sus funciones, brindando capacitaciones y prestar servicios de óptima calidad.

El manejo inapropiado del labor del área administrativo ha ocasionado la disconformidad de los clientes por lo cual repercute en sus funciones o actividades laborales y por ende se refleja a través de los clientes unos de los cuantos problemas que se enfrenta en nuestro país por el mal manejo de Gestión Administrativo, en el contexto internacional según el artículo Ayaviri, Chucho, Romero & Quispe (2017), se analizó que la gestión administrativo es esencial a nivel global en las empresas con el fin de inducir la satisfacción del cliente y cumplir con la calidad del servicio aportado para poder captar la fidelización y beneficios financieros (p.40). Así mismo en relación artículo de Vatican News (2021), afirmaron que la gestión administrativa debe estar al servicio cumpliendo profesionalmente para poder cumplir con los procesos y mantener una sostenibilidad en su organización. Y por último el Periódico Catalunya (2021), mencionaron para mejorar una gestión administrativa en esta etapa de pandemia que fueron perjudicados tuvieron que buscar nuevas herramientas online llamado Haadock es un app que ha maximizado la gestión administrativa lo cual conlleva a reducir costes, tiempo y dinero y por ello brindar un mejor servicio al cliente.

En el contexto nacional, conforme al artículo Sanchez & Sanchez (2016), declararon la calidad es un estudio composicional en las organizaciones para recopilar la tendencia de la capacidad de competir en el mercado y marcar la diferencia en el servicio y venta al cliente.

Por lo tanto, en el mundo de la sociedad determinan potenciar la calidad de servicio para obtener la satisfacción de los usuarios, buscando incidir las preferencias de sus clientes actuales y potenciales. Así mismo en el artículo Diario Gestión (2019), confirma un estudio de JL Consultores realizado por Global Research Marketing que la sociedad limeña, la calidad de servicio contribuye el %60 en elegir la compra o venta de un determinado producto o servicio y se concluyó que el 71% los limeños optaron por no regresar donde pasaron una mala experiencia. Mientras que en la revista de Escuela de Superior de Guerra Naval (2020), determino un deficiente servicio electrónico y tramite documentos administrativos que generan sobrecostos y atrasos a las actividades de los usuarios por lo tanto se identificara en mejorar los procesos de modernización lo cual permita incrementar su imagen ante la comunidad marítima de brindar con eficiencia la calidad de servicio.

En el contexto local el instituto de Investigación Desarrollo Empresarial, se observó sus debilidades relacionados con la calidad de servicio de los clientes teniendo en cuenta como principal creador de este problema la gestión administrativa que actualmente existe en el instituto. Se destacó como consecuencia directa la gestión administrativa, la existencia de los clientes que no se encuentra satisfecho con la institución, ya que no se enfoca mucho en el área administrativa en lo cual no hay una buena coordinación, planificación, ya que el subordinado domina una pésima importancia que ocasiona dificultades en los conocimientos de los trabajadores, por ello se propagó un descuadre monetario de los ingresos de modo que, decidieron cambiar la administración general para reestructurar a los trabajadores de manera adyacentes.

Por ende, respecto a la situación problemática son los deficientes métodos de mando que se manifiesta y los factores que genera deserción anual de los clientes, para poder posicionarse en la competitividad deben cumplir con la formación de los trabajadores que resalta su profesionalismo demostrando su rol de competitividad de las instituciones públicas o privadas, por consiguiente deben enfocarse en el análisis crítico de su experiencia, la forma más significativa es poder cumplir con sus expectativas o requerimientos, lo cual esto va depender mucho del instituto,

pero el rol más importante es que los trabajadores cumplen con sus labores, el éxito de las organizaciones se debe a su buen servicio.

Por consiguiente, estuvo las antecedentes internaciones como Espinoza, O. (2019) en su tesis, "Gestión administrativa y calidad de servicio al cliente en el hotel el molino". El propósito de la investigación fue determinar la modalidad de la gestión administrativo incide en la calidad de servicio al cliente, utiliza como principales bases teóricas Almeida y Montana, detallaron que la gestión administrativa determina mantener mejores resultados para llegar a las perspectivas de cumplir los objetivos planteados en la organización y desarrollar el grado de eficacia en la competitividad en el mercado (p.63). Y Gutiérrez y Grima, afirmaron que la calidad de servicio resalta satisfacer las necesidades del usuario y fortalezca superar dichas expectativas (p.9). La investigación fue de tipo campo, documental no experimental, su población interna fue 8 personas que forman en la organización y su población externa es de 96 en lo cual no aplica muestra ya que se trabajó con ambas poblaciones. Se finalizó con una evaluación servqual fue un 83,60% de modo que existe una relación entre las variables, así mismo se verifico los colaboradores se debe enfocar y monitorear el rango del agrado del usuario a futuro. El aporte de la presente investigación es implementar mecanismos para examinar el reconocimiento del usuario de manera similar con la institución identificando que los subordinados garanticen con los trabajadores en mejorar los procesos referentes a su labor de trabajo.

Poveda, K. (2020) en su tesis, "Gestión administrativo y calidad de servicio en laboratorios de psicología". El propósito de esta investigación implica en diseñar una modalidad de gestión administrativo para fortalecer la calidad de servicio. Así mismo el estudio se tuvo se tuvo como principales bases teóricas Velásquez, Ramírez y Caldas para la gestión administrativa es un proceso que conducen a concretar los objetivos determinados de una empresa y obtener buenos resultados en los recursos humanos y financieros que implica administrar por parte de ellos (p.20), y a Cruz y Duque para la calidad de servicio, se determinó la consecución del placer del usuario que refleja en el valor de un derivado producto o servicio en cumplir adecuadamente con las exigencias del usuario. Por consiguiente, la

investigación fue mixta cualitativa y cuantitativa. La población fue de 345 personas en la escuela de psicología en la Pontificia Universidad Católica de Ecuador y su muestra total de 108 entre estudiantes y docentes. Como conclusión se determina la gestión administrativa se vincula con la calidad de servicio utilizando con el coeficiente de alfa de conbach, se confirmó que se encuentra en óptima condiciones en su infraestructura de la universidad. Este estudio apporto para el instituto de Investigación Desarrollo Empresarial, ya que se pudo identificar que debe implementar mayor énfasis a las estrategias de captar la fidelización de los usuarios y contribuir dentro de la competitividad en el mercado.

García, M. (2015) en su tesis “La gestión administrativa y calidad de servicio de la empresa de los clientes de transporte de flota bolívar”, presentada para ingeniería en Gestión Empresarial de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, Bolivia. La presente investigación es descriptivo correlacional. La siguiente investigación su finalidad es precisar los factores de la gestión administrativo para potenciar el trato del servicio al usuario y para alcanzar una posición contra la competencia por lo cual no cuenta con planteamientos que agilizan la empresa a sus determinados usuarios. Se manifestó con las teorías de Robbins y Certo detallo que la gestión administrativa acorde con los objetivos, funciones y actividades que se desempeña en una organización para medir la relación de la empresa con el cliente y posicionar la empresa eficaz. Así mismo Reyes y Maldonado para calidad de servicio confirmaron que es una herramienta eficaz ya que logra la satisfacción total del cliente por medio de un trabajo excelente. El número de muestra de 300 personas utilizando también la técnica aleatoria. Se concluye la investigación que los ejecutivos de la empresa de transporte no aplican el proyecto de gestión para sobrepasar la carencia en los servicios ofrecidos a los usuarios. Esta tesis aporta a mi investigación tanto como la variable gestión administrativa y a la calidad de servicio tienen relación ya que se tiene en claro que se procederá nuevos cambios estratégicos en la organización lo cual causa que esta empresa pueda proceder con una buena gestión en todas sus áreas para lograr el bienestar de los colaboradores identificados con la organización para resaltar los resultados positivos que se les brinda a los clientes.

Por consiguiente, en los antecedentes nacionales como Dulanto, K. (2019) en su tesis, "Gestión administrativa y la calidad de servicio de la municipalidad distrital de Chancay". El propósito de la investigación es analizar cómo contribuye la gestión administrativa en la calidad de servicio, utiliza como principales bases teóricas a Hurtado, Anzola y Louffat detallaron que, la gestión administrativa es un enfoque para desarrollar una buena jerarquía con planes fundamentados más eficientes para alcanzar los objetivos planteados en una organización (p.112), y Berry, Koontz y Guizar, destacaron que la calidad de servicio es una estrategia competitiva fundamental para llegar a las expectativas y apreciaciones depende como los usuarios reciben el servicio comprometido con el fin de conseguir el mayor nivel de satisfacción y enriquecerse con la atención percibida de los clientes (p.52). El estudio es aplicada de nivel correlacional no experimental de método cuantitativo su población está constituida mediante 40 empleados del área administrativa y la muestra se tomó el total de la población. Como conclusión se manifiesta, si existe una influencia entre las variables, según la evaluación de hipótesis con el valor de correlación de 0.542 con una categoría significativa de 0.000, por ende, se relaciona las dos variables. En esta investigación fue de aporte porque es necesario desarrollar y aplicar cada proceso de una organización para que los colaboradores realicen sus labores como corresponde a sus obligaciones con el compromiso de sentirse identificado y llegar a un mayor resultado esperado.

Jiménez, W. (2018) con su tesis, "La gestión administrativa y calidad de servicio público para el usuario de la municipalidad de Chíncha". El objetivo principal es precisar la conexión entre ambas variables. Tuvo como principales bases teóricas a Amat y Hernández, manifestó la gestión administrativa implica organizar correctamente los objetivos institucionales y cumplir con las metas y logros ya que dependerá el éxito de una correcta administración (p.4), y de Deming y Kother destacó que el buen servicio es el efecto de la credibilidad que se proporciona al usuario con el buen trato brindado y logra la diferenciación para desarrollar una sostenibilidad en el mercado (p.504). El método del estudio es de método cuantitativa no experimental y transversal con el nivel correlacional, tuvo como población 820 usuarios y su muestra de 262 participantes. Como conclusión se identificó que presenta una vinculación ligera de valor correlativo de Pearson de

0.296 y valor significativo de 0.000, manifestándose que dispone una vinculación baja entre ambas variables. Esta investigación aporta en proponer y desarrollar una mejor solución de organización y direccionamiento a través que la gestión administrativa oriente, integre y fortalezca cada uno de los procesos de cada área rescatando la calidad del servicio y obtenga los resultados esperado.

Gutiérrez, M. (2016) en su tesis "Gestión administrativa y calidad de servicio de la empresa Bosst Packing. El objetivo identificar la conexión entre la gestión administrativa y calidad de servicio, así mismo tuvo como principales bases teóricas a Fayol destacó que, la gestión administrativa son los procesos fundamentales en una organización en lo cual se requiere llegar a obtener un buen resultado y brindar los servicios administrativos para manejar la efectividad y mejoramiento de los programas de gestión administrativa (p.12) y a Sarmiento detalló que, la calidad de servicio es enfatizar en el término de fidelización con el propósito de resaltar una buena prestación de servicios al usuario (p.130). El estudio es grado descriptivo correlacional de modelo no experimental y de enfoque cuantitativo contando con una población de 350 de los clientes de bosst packing y su muestra de 172 clientes. En conclusión, se encuentra una correlación moderada en un 0.635 y un valor significativo de 0.000. El estudio investigado fue de aporte de planificar bien la gestión administrativa ya que se detecta ser asociada con los métodos esenciales por lo tanto el buen manejo de gestión contribuye al éxito empresarial contando con una formación profesional de alto nivel académico.

## II. MARCO TEÓRICO

Prosiguiendo con las teorías influyente a la variable gestión administrativa donde el autor principal es Louffat (2012) detallo que, la gestión administrativa es un planteamiento táctico de gestión con el propósito de disponer el límite máximo de nivel de estructura de la empresa, mediante las medidas correspondientes para procesar el grado de sus conocimientos especializados y talento en el habito laboral para acceder a buenos resultados indispensables para lidiar en mercado competitivo (p.13). Esta concepción tuvo como relación con lo definido por el articulo Salguero & García (2018) detallaron que las empresas deben trazar metas, planificar estrategias y establecer políticas que permite cumplir los planes, plazos, cuyo propósito de disminuir el riesgo del fracaso (p.3). Mientras que, Orellana, Erazo, Narvárez & Matovelle (2019) afirmaron que se evaluar e innovar la organización por un supervisor hasta los puestos más importantes de gerencia, ya que refleja la mejora continua del desempeño del personal en la organización para inculcar una estructura eficiente (p.4). Por lo tanto, el autor Louffat destaca una serie de dimensiones que fueron:

La primera dimensión: Planeación, es uno de los procesos más importante que se encomienda a la empresa para concebirse ante la sociedad por lo cual es el encargado de implantar el diseño organizacional para poder verificar cada uno de los factores internos y externos para poder aplicar los objetivos planteados con el fin de garantizar el éxito y velar por los recursos financieros (Louffat, 2012, p.20).

Continuando con nuestro primer indicador Misión y Visión, nos da referencia en que la empresa debe tener claro las metas propuestas que se manifiesta dentro de la organización interno y externo, para poder transmitir a los usuarios y clientes y obtener los resultados esperados que conlleva al éxito. Como segundo indicador Estrategias, es la toma de decisiones de un plan ideado que se dirige en la organización, en lo cual significa el cumplimiento de un cierto estado a futuro. El tercer indicador fue el Objetivo, esto se debe a llegar los planes que se determinó conjuntamente con la planeación brindada. El cuarto indicador Fortalecimiento, es brindar lineamientos establecidos para poder lograr los objetivos con mayor

eficacia. El quinto indicador Oportunidades, es la propuesta apropiada para satisfacer la necesidad en el mercado. El sexto Mejoramiento, es el método que define el fundamento de la calidad de un bien o servicio. El Séptimo Elaboración de proyecto, es la mejora de la posición actual frente al mercado aportando con ideas innovadoras y competitivas. Y por último indicador Planificación, es la estructura que se basa a los esfuerzos en tal sentido de alcanzar las metas y propósitos de la institución. Es por ello que Velásquez, Ponce & Franco (2016) donde nos indica que las compañías deben tener una adecuada evolución en sus ámbitos laborales para obtener una solvencia y capacidad de crecimiento con el compromiso que el personal con todos los objetivos de la organización (p.16).

Siguiendo con la investigación, la segunda dimensión: Organización, es la manera de diseñar la estructura de un negocio o empresa. Incluye la determinación de las tareas a realizar, quien las debe realizar, (Louffat, 2012, p.38). Dentro de esta dimensión se considera los siguientes indicadores Trabajo en equipo, Desempeño, Toma de decisiones, Estructura, Propósito, Información y Implementación. Según Mendoza, A. (2017), da referencia la gestión administrativa en brindar innovaciones productivas y tecnológicas para considerar una mejor modelo del negocio ya que demuestra resultados novedosos con el fin de ser más eficiente y alcanzar un posicionamiento en el mercado para encajar en las necesidades de la comunidad.

La tercera dimensión: Dirección se encarga que la compañía se encuentra constituido por los subordinados en lo cual es su responsabilidad de manejar y equiparar su labor del personal por lo tanto la dirección consiste motivar y dirigir todas las áreas administrativas que cumplan su rol de actividades (Louffat, 2012, p.152). Dentro esta dimensión se considera los siguientes indicadores Liderazgo, Comunicación, Motivación, Entidad moral, Autoridad, Observación y Formación. Así mismo Saavedra, J (2019), declaro que es primordial cumplir con la noción de liderazgo para infundir en el empleado con el fin de desempeñarse de manera eficiente y logra un equilibrio en el clima de la organización (p.18).

Finalmente, la cuarta dimensión: Control es monitorear el rendimiento del empleado a fin de obtener buenos efectos que permite supervisar y velar los proyectos de la entidad en la medida que permite concretar las metas que se han propuesto (Louffat, 2012, p.301). Esta dimensión se manejó seis indicadores en los cuales fueron, Medida correctiva, Retroalimentación, Seguimiento, Cumplimiento de meta, Identificación y Desempeño laboral. Mientras que Ramírez, German & Heras (2017) se explicó que la gestión administrativa es la ejecución en práctica que permite manejar acertadamente la toma de decisiones y las acciones oportunas de todas las áreas y analizar los resultados de lo planteado con el fin de asegurar lo esperado (p.8).

Prosiguiendo, se tuvo teorías relacionada a la segunda variable calidad de servicio, se optó por la teoría del autor principal Zeithaml, Parasuraman & Berry (1991), que lo definió como elementos esenciales de un determinado producto o servicio cuyo permiten exponer las conductas deseables del consumidor en el mercado (p.111). De modo que, este concepto se relacionó con el artículo Burgos & Morocho (2020), afirmaron que la calidad de servicio se refleja en los aspectos y empatía de la empresa en lo cual se percibe el cliente y cumple con sus expectativas y necesidades que se requiere (p.23). Además, coincidió con lo referido por Pincay & Parra (2020), afirmaron que considera el posicionamiento de desarrollar con la percepción del cliente a través del producto o servicio adquirido incluyendo el valor del precio (p.10). Por parte de Zeithaml, Parasuraman & Berry (1991) cuantifica la calidad de servicio en función a las cinco dimensiones:

Primera dimensión: Empatía, es la intención de comprender las acciones, el individuo debe someterse a ayudarlo como comprender la situación en el que el cliente se encuentre, la empatía nos enseña reconocer y comprender las actitudes de los clientes (Zeithaml, Parasuraman & Berry, 1991, p.446). Dentro esta dimensión vamos a considerar los siguientes indicadores, Compromiso, Trato, Comprensión al cliente, Horario de atención y Atención personalizada. Según Berdugo, Barbosa & Prada (2016), detallaron que la calidad de servicio son percepciones de grado de aceptación de una buena calidad y atención de un producto o servicio recibido y fortalecer la comunicación con los clientes con el fin

de generar mayor crecimiento y rentabilidad (p.214). Así mismo la segunda dimensión: Capacidad de respuesta, es culminar el plan que accede a un efecto eficaz mediante el acto por lo cual se define en garantizar el desempeño codiciado en una entidad u organización (Zaithaml, Parasuraman & Berry, 1991, p.447). En este punto consideraremos los siguientes indicadores, comunicación asertiva, rapidez en el servicio, actitud y respuesta oportuna. Según Artacho, M. (2016) declaro que la calidad es la aptitud de un bien o servicio que los usuarios o trabajadores hacen el idóneo de cumplir sus funciones satisfactoriamente hacia el cliente. Mientras que la tercera dimensión: Fiabilidad se basa a la medida con el agrado de proporcionar la clase del servicio asumiendo los requerimientos del usuario, siempre y cuando realicen su trabajo a un determinado periodo para aportar la confianza del usuario y transmitir permanente en la entidad para destacar en el mercado (Zaithaml, Parasuraman & Berry, 1991, p.448). En esta dimensión se manejó cinco indicadores, en los cuales fueron interés, cumplimiento, precisión, eficaz y orientación. Según Arenal, C. (2017) refiere que el servicio es un complemento de actos cuya empresa ofreciendo el tiempo, el lugar, el precio y la imagen en lo cual satisfaga sus necesidades del consumidor (p.73).

Mientras que la cuarta dimensión: Seguridad es la finalización de aludir el punto de vista que capta el usuario de la entidad en lo cual observa si es apto de ejercer de una manera apropiado, es una inestabilidad sobre la percepción y cuestión de las actitudes de los usuarios (Zaithaml, Parasuraman & Berry, 1991, p.149). Dentro esta dimensión se considera cuatro indicadores por los cuales son, confianza, seguridad, amabilidad y experiencia. Según Rogel, J. (2018) destaco que si hay una buena gestión en la organización eficiente entonces resultara una buena calidad de servicio al cliente cumpliendo con las especificaciones diseñadas y expectativas donde la organización busca los medios para satisfacer al cliente (p.3).

Finalmente, la quinta dimensión: Tangibilidad es el complemento de conocimientos especiales por medio de su nivel y conducta del empleado para poder garantizar su desempeño eficaz recurriendo a los propósitos de la entidad (Zaithaml, Parasuraman & Berry, 1991, p.150). Se considera en esta dimensión tres

indicadores, equipos, instalaciones físicas y elementos materiales. Según Giese & Cote (2019), afirmaron que la calidad de servicio es la atención prestada para los consumidores y analizar cuáles son las necesidades de los clientes, en lo cual el colaborador da la primera impresión que muestra ante un servicio o producto (p.3). Mientras que García, T. (2018), manifiesta que es el acondicionamiento entre la necesidad con el ambiente que brindan al cliente y el precio sea perceptible para crecer el rendimiento rentable.

Prosiguiendo estuvo el problema general como ¿Qué relación existe entre gestión administrativa y calidad de servicio de los clientes del instituto Investigación Desarrollo Empresarial de Lince, 2017?; mientras que los problemas secundarios fueron ¿Qué relación existe entre planeación y calidad de servicio de los clientes del instituto Investigación Desarrollo Empresarial de Lince 2017?, ¿Qué relación existe entre organización y calidad de servicio de los clientes del instituto Investigación Desarrollo Empresarial de Lince 2017?, ¿Qué relación existe entre dirección y calidad de servicio de los clientes del instituto de Investigación Desarrollo Empresarial de Lince 2017?, ¿Qué relación existe entre control y calidad de servicio de los clientes del instituto Investigación Desarrollo Empresarial de Lince 2017?.

Referente a la justificación teórica, esta investigación es de gran relevancia debido a que en la actualidad el problema de la gestión administrativa en los trabajadores se encuentra en un bajo nivel lo cual sucede porque no se actúa de manera adecuada para su mejoramiento y no toman en cuenta que daña la calidad de servicio que genera deficiencias mediante en la organización, por todo ello se tomara en cuenta en el área administrativo la ejecución de esta investigación en lo cual favorecerá resolver los obstáculos que causan internamente en el instituto por ello se debe aplicar los retos y desafíos para obtener exitosos resultados que potenciara en el ámbito financiero.

Mediante a la justificación práctica la presente investigación nos favorecerá la potencialidad de la entidad, por ello es primordial que el empleado se pueda preparar y progresar de manera eficiente para obtener el propósito fundamental en

atender los requisitos que necesita el cliente por lo tanto es importante propiciar eficacia en función de ingresos, por ellos se planteara un conjunto de estrategias para lograr un determinado establecimiento dentro del instituto Investigación Desarrollo Empresarial en el área administrativa y calidad de servicio.

Referente a justificación metodológica realizaremos el objetivo del estudio, contando con métodos de desarrollo de investigación a manera del cuestionario para probar y medir la metodología para plantear el cuestionamiento, así mismo se facilitará la difusión precisa en el momento de verificar las variables.

Y por último la justificación social, se indago dado que debe potenciar el nivel de disconformidad que recibe el usuario, debido a que es sumamente fundamental recurrir con un excelente empleado sus experiencias y conocimientos al brindar un servicio agradable y obtener la fidelización con los clientes del instituto. Por ello debido a las causas que se presentan por la insatisfacción del servicio por lo tanto se realizara una mejora continua mediante la atención y los procesos administrativos.

Así mismo, la hipótesis general, Existe una relación entre gestión administrativo y calidad de servicio de los clientes del instituto Investigación Desarrollo Empresarial E.I.R.L 2017. Para las hipótesis específicas, Existe una relación entre planeación calidad de servicio de los clientes del instituto de Investigación Desarrollo Empresarial de Lince 2017. Existe una relación entre organización y calidad de servicio de los clientes del instituto de Investigación Desarrollo Empresarial de Lince 2017. Existe una relación entre dirección y calidad de servicio de los clientes del instituto Investigación Desarrollo Empresarial de Lince 2017. Existe una relación ente control y calidad de servicio de los clientes del instituto Investigación Desarrollo Empresarial de Lince 2017.

Finalmente, el objetivo general estuvo como, Identificar la relación entre planeación y calidad de servicio de los clientes del instituto Investigación Desarrollo Empresarial Lince – 2017. Mientras que los objetivos específicos como, Identificar la relación entre planeación y calidad de servicio de los clientes del instituto Investigación Desarrollo Empresarial de Lince 2017. Identificar la relación entre

organización y calidad de servicio de los clientes del instituto Investigación Desarrollo Empresarial de Lince 2017. Identificar la relación entre dirección y calidad de servicio de los clientes del instituto Investigación Desarrollo Empresarial de Lince 2017. Identificar la relación entre control y calidad de servicio de los clientes del instituto Investigación Desarrollo Empresarial de Lince 2017.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1 Tipo y diseño de investigación

##### Diseño

El autor Méndez (2020) indico, el propósito es mostrar el modelo de la investigación sin afectar a las variables de los incidentes que se refleja en los resultados, con la intención de examinar el estudio pronosticado (p. 120).

Este diseño es no experimental de corte transeptora porque utilizamos los datos de las variables de un tiempo determinado y no se manipulo las variables dentro del ambiente.

##### Nivel

Según Valderrama (2017) indico que la investigación correlacional tiene como fin poder concretar en una influencia oportuna entre variables (p.81).

Está presente investigación fue descriptivo correlacional porque se evalúa la vinculación entre las ambas variables del Instituto Investigación Desarrollo Empresarial.

##### Tipo de estudio

Según Neil & Cortez (2018) menciono que la investigación aplicada busca la aplicación de un empleo con ciertos conocimientos para simplificar los resultados mediante el estudio por ende el propósito es solventar las dificultades (p.31).

El estudio fue aplicado para explicitar ciertas causas de la problemática en el Instituto Investigación Desarrollo Empresarial.

##### Enfoque

La presente investigación es de enfoque cuantitativa ya que se analiza los expedientes del estudio que se ejecuta a los clientes por medio de preguntas con el fin de comprobar con precisión el comportamiento de la población.

### **3.2 Operacionalización de variables**

La Operacionalización es un método que ejerce separar una o dos variables de un estudio de manera deducido para examinar minuciosamente la investigación. Según Fidias (2016) nos informa que la Operacionalización de variables es el conjunto de procedimientos que describirá como será medida la variable en estudio en el cual se pueda distinguir mediante los indicadores otorgados a través de sus dimensiones (p.116).

En esta investigación se compone por dos variables gestión administrativo y calidad de servicio. Podemos indicar determinadamente el uso de escala de medición de variables con la escala Likert.

A continuación, presentamos las tablas de Operacionalización de ambas variables:

Tabla N° 01

*Operacionalización de la variable X: Gestión Administrativa*

VARIABLE	DEFINICION CONCRETUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICION	
<u>Variable X:</u> Gestion Administrativa	Según Louffat, E. (2012). Afirma que es un enfoque estrategico de direccion cuyo objetivo es obtener la maxima creacion de valor para la organización, a traves de un conjunto de acciones dirigidas a disponer en todo momento del nivel de conocimiento, capacidades y habilidade en la obtencion de los resultados necesarios para ser competitivo en el entorno actual y futuro.	De acuerdo a la gestion administrativa estos seran evaluados por sus dimensiones tomando los indicadores que por su carácter detallado se realizara un cuestionario de tipo Likert, utilizando a los indicadores y permitiendo asi obtener informacion para asi procesarlas en la obtencion de datos.	Planeacion	Mision y vision	1	Nunca (1) Pocas veces (2) Algunas veces (3) Casi siempre (4) Siempre(5)	
				Estrategias	2		
				Objetivos	3		
				Fortalecimiento	4		
				Oportunidades	5		
				Elaboramiento de proyecto	6		
				Planificacion	7		
					8		
			Organización	Trabajo en equipo	9		
				Desempeño	10		
				Toma de decisiones	11		
				Estructura	12		
				Proposito	13		
				Informacion	14		
				Objetivos	15		
				Implementacion	16		
				Direccion	Liderazgo		17
					Comunicación		18
					Motivacion		19
					Entidad moral		20
			Autoridad		21		
			Oberservacion		22		
			Formacion		23		
			Control	Medida correctiva	24,25		
				Retroalimentacion	26		
				Seguimiento	27		
				Cumplimiento de meta	28		
				Identificacion	29		
				Desempeño laboral	30		

Tabla N° 02

*Operacionalización de la variable Y: Calidad de Servicio*

VARIABLE	DEFINICION CONCETUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICION
Variable Y: Calidad de Servicio	Según Zeithaml, Parasuraman & Berry (1991). Es el conjunto de aspectos y características de un producto o servicio que guardan la relacion con su capacidad para satisfacer las necesidades expresadas o latentes necesidades que no han sido atendidas por ninguna empresa que son demandadas por el publico de los clientes.	De acuerdo a la calidad de servicio, seran evaluados por sus dimensiones tomando los indicadores que por su carácter detallado y preciso se realizaran un cuestionario de tipo Likert, utilizando a los indicadores y permitiendo asi obtener informacion para asi procesarlas en la obtencion de datos.	Empatia	Compromiso	1	
				Trato	2	
				Compresion al cliente	3	
				Horario de atencion	4	
				Atencion personalizada	5	
			Capacidad de respuesta	Comunicación asertiva	6	
				Rapidez en el servicio	7	
				Actitud	8	
				Respuesta Oportuna	9	
			Fiabilidad	Interes	10	Nunca (1)
				Cumplimiento	11,12	Pocas veces (2)
				Precision	13	Algunas veces (3)
				Eficaz	14	Casi siempre (4)
				Orientacion	15	Siempre(5)
			Seguridad	Confianza	16	
				Seguridad	17	
				Amabilidad	18	
				Experiencia	19	
			Tangibilidad	Equipos	20	
				Instalaciones Fisicas	21	
				Elementos materiales	22	

### **3.3 Población, muestra y muestreo**

#### **Población**

El autor Gómez (2016) manifestó es el público en general coincide constatado sobre la información brindada (p.174).

Esta indagación está constituido por 50 clientes del Instituto Investigación Desarrollo Empresarial los cuales son los estudiantes que forman parte del instituto.

#### **Muestra**

La muestra para Carrasco (2017) indica que corresponde una porción del total de la población, lo cual debe ser representativa para que los resultados del estudio puedan ser generalizables.

#### **Muestreo**

No probabilístico por conveniencia

Según Calderón (2017) manifestó que es un procedimiento designado de una evidencia aleatorio con el propósito de que el integrante comparte la opción de ser seleccionado (p.125).

En este trabajo se estableció una muestra a partir del muestreo no probabilístico por conveniencia, se manejó con 50 clientes estudiantiles del Instituto de Investigación. Desarrollo Empresarial.

Criterio de inclusión, se propagó a los clientes de ambos sexos de la carrera de contabilidad, considerando 50 estudiantiles dentro del Instituto Investigación Desarrollo Empresarial.

Criterio de exclusión, se excluyó a los clientes de la carrera de administración, finanzas y economía de manera que no tuvieron trato directo en la encuesta durante el estudio.

### **3.4 Técnicas e instrumento de recolección de datos**

#### **Técnica**

Según Carrasco (2017) son procedimientos y procesos que se emplean para la validación de datos que son requeridos por la investigación en lo cual se aplica los objetivos planteados y sean analizados mediante el instrumento de la encuesta. En esta fase se determina la manera en que los datos brindados por los trabajadores del instituto serán recopilados con la finalidad de mostrar la posición eficaz de la institución.

#### **Encuesta**

Según Muñoz (2016). Son cuestiones destinadas a los adquirentes de una cierta población que tiene como propósito descubrir su punto de vista de cada usuario (p.53).

La técnica para emplear la encuesta, en este caso son las preguntas que se planteara a la población del instituto de Lince para obtener un mejor resultado en la investigación.

#### **Instrumento**

Según Hernández (2011). “Es una nominación funcional para recoleccionar la evidencia de lo referido de ciertos componentes hacia al futuro por esta razón se presenta algunas modalidades que recopila el ensayo documental (p.121).

#### **Validez y confiabilidad**

Se validó esta investigación por tres especialistas que son metodólogos y temáticos, se aplicó con los procedimientos de los promedios con fundamentos mediante su punto de vista de los expertos del proyecto indagado mediante las tabulas de los avalados y por último se accede a la sumatoria de los criterios. En este presente trabajo el análisis de validación se someterá a criterio a un juicio de expertos en lo cual serán conformados por docentes metodólogos y temáticos de la universidad.

## Resultados de los promedios

Tabla 03

*Validación por juicio de expertos primera variable: Gestión Administrativa*

CRITERIOS	EXPERTO N°1	EXPERTO N°2	EXPERTO N°3	EXPERTO N°4	EXPERTO N°5	TOTAL
CLARIDAD	75%	75%	75%	75%	75%	375%
OBJETIVIDAD	75%	75%	75%	75%	75%	375%
PERTINENCIA	75%	75%	75%	75%	75%	375%
ACTUALIDAD	75%	75%	75%	75%	75%	375%
ORGANIZACIÓN	75%	75%	75%	75%	75%	375%
SUFICIENCIA	75%	75%	75%	75%	75%	375%
INTENCIONALIDAD	75%	75%	75%	75%	75%	375%
CONSISTENCIA	75%	75%	75%	75%	75%	375%
COHERENCIA	75%	75%	75%	75%	75%	375%
METODOLOGIA	75%	75%	75%	75%	75%	375%
TOTAL						3750%

Fuente: Elaboración propia

$$CV = \frac{\sum_{i=1}^c \sum_{j=1}^k X_{ij}}{c * k} \%$$

$$CV = \frac{3750}{10 * 5} = 75\%$$

El rango de la apreciación el instrumento es estimado como muy optimo con un determinado promedio de 75%.

El porcentaje general confirmado de la investigación Gestión Administrativo logro alcanzar 75% de vigencia, disponiendo una anotación óptima de (61-80%).

Tabla 04

*Validación por el juicio de expertos segunda variable: Calidad de Servicio*

CRITERIOS	EXPERTO N°1	EXPERTO N°2	EXPERTO N°3	EXPERTO N°4	EXPERTO N°5	TOTAL
CLARIDAD	75%	75%	75%	75%	75%	375%
OBJETIVIDAD	75%	75%	75%	75%	75%	375%
PERTICENCIA	75%	75%	75%	75%	75%	375%
ACTUALIDAD	75%	75%	75%	75%	75%	375%
ORGANIZACIÓN	75%	75%	75%	75%	75%	375%
SUFICIENCIA	75%	75%	75%	75%	75%	375%
INTENCIONALIDAD	75%	75%	75%	75%	75%	375%
CONSISTENCIA	75%	75%	75%	75%	75%	375%
COHERENCIA	75%	75%	75%	75%	75%	375%
METOLOGIA	75%	75%	75%	75%	75%	375%
<b>TOTAL</b>						<b>3750%</b>

Fuente: Elaboración propia

$$CV = \frac{\sum_{i=1}^c \sum_{j=1}^k X_{ij}}{c * k} \%$$

$$CV = \frac{3750}{10 * 5} = 75\%$$

El resultado del porcentaje del visto bueno de la herramienta la segunda variable calidad de servicio culmino acertar un 75% de validez, disponiendo un puntaje muy bueno (61-80%).

Con posterioridad, se sometió con los cinco expertos que contribuyeron con veracidad del instrumento.

Tabla 05

*Expertos de la validación de los cuestionarios en Gestión Administrativo y Calidad de Servicio.*

<b>N°</b>	<b>EXPERTOS</b>
EXPERTO N°1	DOC. DAVILA VILLAFUERTE JOSE LUIS
EXPERTO N°2	DOC. SALAS QUINTO OSCAR
EXPERTO N°3	DOC. GRAUS CORTEZ, LUPE ESTHER
EXPERTO N°4	DOC. SUASNABAR UGARTE, ALFREDO
EXPERTO N°5	DOC. FLORES BOLIVAR, FLORES

Fuente: Elaboracion propia

### **Confiabilidad**

Según Paramo (2018), indica que la confiabilidad explica el nivel en que los estudios se pueden recopilar a través de las respuestas o los datos recepcionados (p.36). Percibido por medio del programa spss con el fin de deducir el alfa cronbach donde su propósito de un nivel de concordancia interna donde se capta valores entre 7.0 por lo tanto nos permite favorecer inspeccionar, medir y recaudar dicha información determinado.

Tabla 06

*Confiabilidad de la variable 1 Gestión Administrativa*

<b>Estadísticos de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,878	30

Fuente de datos de investigación.

El resultado del informe del spss, se concretó percibir un 0.078 de confiabilidad en el cuestionario de la principal variable Gestión Administrativo que se efectuó a 50 usuarios del instituto Investigación Desarrollo Empresarial EIRL, permitiendo conocer permanente del dato dado que se obtiene el grado de confiabilidad buena.

Tabla N° 07

*Confiabilidad de la Variable 2: Calidad de Servicio*

<b>Estadísticos de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,836	22

Fuente de datos de investigación.

El resultado del informe del spss, se concretó adquirir un 0.836 de confiabilidad de la encuesta del secundario Calidad de Servicio, se ejecutó a 50 usuarios del instituto Investigación Desarrollo Empresarial EIRL, desempeñando los datos de confiabilidad muy buena.

### **3.5 Procedimientos**

Esta presenta investigación se aplicó a las encuestas anónimas que fueron a base likerk y se ingresó a la aplicación del Spss, mediante el acceso de los clientes del instituto con el fin de demostrar los resultados por cada variable gestión administrativo y calidad de servicio y la hipótesis tanto principal como los específicos en lo cual esta investigación es apropiada para fomentar las dos variables principales.

### **3.6 Métodos de Análisis de Datos**

Mientras tanto se ejecutó el proceso la evidencia que se concretó mediante la medición estadística de análisis, acumulación de datos y tabulada donde se ingresó

al Spss donde se estableció los valores porcentuales y evaluación del Spearman con el fin de determinar la mayor incidencia en cada una de las variables.

### **3.7 Aspectos Éticos**

Los resultados de esta investigación son con veracidad y autentico, cumpliendo con las normas y reglas del Apa, la verificación de similitud fue ejecutada a través de Turnitin y se manifiesta la confiabilidad del estudio de no tener plagio con otras investigaciones del mismo modo que se protegerá la información brindada por los clientes del Instituto Investigación Desarrollo Empresarial.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Análisis e interpretación de resultados

Tabla N°08

*Distribución de frecuencia para Gestión Administrativa y calidad de Servicio*

GESTION ADMINISTRATIVA	CALIDAD DE SERVICIO			TOTAL	RHO SPEARMAN
	DEFICIENTE	BUENO	EXCELENTE		
REGULAR	2.0%	6.0%	0.0%	8.0%	RHO: 0.834
BUENO	0.0%	44.0%	14.0%	58.0%	
EXCELENTE	0.0%	10.0%	24.0%	34.0%	SIG.
TOTAL	2.0%	60.0%	38.0%	100%	(BILATERAL)= 0.000

Fuente: Elaboración propia en base a las encuestas.

#### Interpretación

Se observa en el cuadro de las variables de forma específico, se puede constatar que la primera variable es buena con 58% y la segunda es buena de 60% y excelente con 38%.

De todos modos, el propósito general de la inspección es evaluar la vinculación entre las ambas variables principales del instituto de Investigación Desarrollo Empresarial EIRL., en Lince 2017; podemos admitir que la primera variable Gestión Administrativo es buena, la segunda variable igualmente es buena con un 44% y excelente con 24%, se puede afirmar que Gestión Administrativo es buena, por consiguiente la Calidad de Servicio igualmente es buena con 44.0% y excelente un 24%. En la parte superior indica que la primera variable es regular y el comportamiento profesional del mismo modo es bueno con un 6.0%.

Adicionalmente la hipótesis general resalto que si dispone una relación en gestión administrativo y calidad de servicio del Instituto Investigación Desarrollo Empresarial EIRL, por todo ello la hipótesis es corroborado por la evaluación estadística de Rho de Spearman con una comprobación coeficiente de correlación

de 0.834% con un grado de significación bilateral de 0.000, concretamente se afirma la hipótesis que presenta una vinculación entre ambas variables.

En valores porcentuales el nivel de conexión nos transmite un 83.4% de vinculación entre ambas variables por ello es denominado como una fuerte nivel de vinculación.

Tabla N°09

*Distribución de frecuencia entre Planeación y Calidad de servicio*

PLANIFICACION V1D1	CALIDAD DE SERVICIO V2			TOTAL	RHO SPEARMAN
	DEFICIENTE	BUENO	EXCELENTE		
REGULAR	2.0%	4.0%	0.0%	6.0%	RHO:0.699
BUENO	0.0%	46.0%	14.0%	60.0%	
EXCELENTE	0.0%	10.0%	24.0%	34.0%	SIG (BILATERAL)=0.000
<b>TOTAL</b>	<b>2.0%</b>	<b>60.0%</b>	<b>38.0%</b>	<b>100%</b>	

Fuente: Elaboración propia en base a las encuestas

Interpretación

Determinando la planeación de la dimensión de la primera variable Gestión Administrativo se difunde por tres estatus mediante las cuales un 60.0% de los entrevistadores nos manifiestan que la dimensión es buena, por consiguiente un 34% analizan que la dimensión planeación es excelente y por ultimo 6% constataron que es regular.

El principal propósito del estudio es identificar la conexión entre la planeación y calidad de servicio del Instituto Investigación Desarrollo Empresarial EIRL en Lince 2017; en la tabla dos manifiesta que la planeación es buena, mediante la calidad de servicio es buena con 46% y por ultimo excelente con 24% por consiguiente nos menciona que hay una vinculación entre ambas variables.

Adicionalmente, se dispone mediante los resultados de Rho de Spearman con un porcentaje de correlacional 0.699 y sig. Bilateral 0.000 que brinda contar con una vinculación entre planeación y calidad del servicio del instituto Investigación Desarrollo Empresarial.

Dado la evolución del coeficiente de vinculación es favorable de 0 a 1 mediante el ámbito de cuatro niveles de categorías escasas o nulas (0.00 a 0.25), débil (a.26 a 0.50), Moderada (0.51 a 0.75) y fuerte (0.76 a 1.00) la calificación del resultado obtenido corresponde a una correlación moderada.

Tabla N°10

*Distribución de frecuencia para Organización y Calidad de servicio*

ORGANIZACION V1D2	CALIDAD DE SERVICIO V2			TOTAL	RHO SPEARMAN
	DEFICIENTE	BUENO	EXCELENTE		
REGULAR	2.0%	4.0%	0.0%	6.0%	RHO:0.740
BUENO	0.0%	46.0%	22.0%	68.0%	
EXCELENTE	0.0%	8.0%	16.0%	24.0%	SIG (BILATERAL)=0.000
<b>TOTAL</b>	<b>2.0%</b>	<b>60.0%</b>	<b>38.0%</b>	<b>100%</b>	

Fuente: Elaboración propia en base a las encuestas

Interpretación

Dado la vinculación entre organización y calidad de servicio dispone una distribución más dispersa donde 70% de los indagados nos manifiesta que la organización es buena con 24%, continuando el 6% excelente por lo tanto se determina que es regular.

La finalidad del segundo objetivo del estudio es identificar la vinculación entre organización y calidad de servicio del Instituto Investigación Desarrollo Empresarial EIRL en Lince, el cuadro número tres nos evidencia que la organización es buena, como también la calidad de servicio es buena y excelente con 48%, 22%, cuando es excelente, la calidad también es excelente y bueno con 16.0%, 8.0% sucesivamente. Este resultado nos menciona que posee una débil vinculación entre ambas variables.

Así mismo, la ejecución estadísticas de Rho de spearman se define con un porcentaje de correlación  $Rho=0.740$  y sig. Bilateral  $=0.000$ , nos manifiesta que si hay una vinculación significativa entre ambas variables.

Respecto al siguiente cuadro de cuatro niveles, la vinculación es moderada en consecuencia la organización y calidad de servicio son absolutamente dependientes.

Tabla N°11

*Distribución de frecuencia para Dirección y Calidad de Servicio*

DIRECCION V1D3	CALIDAD DE SERVICIO V2			TOTAL	RHO SPEARMAN	
	DEFICIENTE	BUENO	EXCELENTE			
DEFICIENTE	2.0%	0.0%	0.0%	2.0%	RHO:0.681 SIG (BILATERAL)=0.000	
REGULAR	0.0%	10.0%	0.0%	10.0%		
BUENO	0.0%	42.0%	24.0%	66.0%		
EXCELENTE	0.0%	8.0%	14.0%	22.0%		
<b>TOTAL</b>	<b>2.0%</b>	<b>60.0%</b>	<b>38.0%</b>	<b>100%</b>		

Fuente: Elaboración propia en base a las encuestas

### Interpretación

Ante la conexión entre dirección y calidad de servicio de pronostico que el 66% de los interrogados nos trasmite que la dirección es bueno, continuando con un 22.0% contemplan que es excelente y el 10.0% nos manifiesta que es regular y el 2% deficiente.

El tercer propósito del estudio es identificar la relación entre dirección y calidad de servicio Instituto Investigación Desarrollo Empresarial EIRL en Lince, el cuadro número cuatro nos evidencia es buena, la calidad de servicio es buena y excelente con 42%, 24.0% respectivamente regular con 10.0%, por todo ello la dirección es deficiente, al igual que la calidad de servicio con 2.0%, es decir que la dirección es un factor mínimo que está afecta a la calidad de servicio.

Así mismo, los resultados del diagnóstico estadístico spearman con un porcentaje de vinculación  $Rho=0.681$  y sig. Bilateral  $=0.000$  que nos transmite si hay una vinculación significativa entre ambas variables.

Respecto al rango de cuatro niveles la vinculación es moderada entre las dos variables.

Tabla N°12

*Distribución de frecuencia para Control y Calidad de Servicio*

CONTROL V1D4	CALIDAD DE SERVICIO V2			TOTAL	RHO SPEARMAN
	DEFICIENTE	BUENO	EXCELENTE		
DEFICIENTE	2.0%	0.0%	0.0%	2.0%	RHO:0.730
REGULAR	0.0%	6.0%	2.0%	8.0%	
BUENO	0.0%	34.0%	2.0%	36.0%	
EXCELENTE	0.0%	20.0%	34.0%	54.0%	SIG (BILATERAL)=0.000
<b>TOTAL</b>	<b>2.0%</b>	<b>60.0%</b>	<b>38.0%</b>	<b>100%</b>	

Fuente: Elaboración propia en base a las encuestas

### Interpretación

Analizando la conexión entre control y calidad de servicio el 54.0% de los interrogados manifestaron que el control es excelente, continuando con el 36.0% examinaron que es bueno, por consiguiente el 8.0% mencionaron que es regular y por ultimo un 2.0% es deficiente. El cuarto propósito preciso del estudio es implantar la vinculación en control y la calidad de servicio del instituto Investigación Desarrollo Empresarial EIRL en Lince, el cuadro número cinco nos evidencia que el control es excelente, la calidad de servicio es excelente y bueno con 34.0%, 20.0% sucesivamente. Mediante los resultados nos consta que hay una vinculación moderada entre la dimensión control y la calidad de servicio.

## V. DISCUSIÓN

El estudio tiene el propósito de establecer la vinculación entre ambas variables del instituto Investigación Desarrollo Empresarial. De la misma manera se dispone a evaluar los resultados de los usuarios del instituto, en consecuencia el instituto proporciona propiciar cursos, charlas, talleres de la carrera contabilidad. Los cuestionarios fueron preparados para cuantificar la conexión entre ambas variables, los cuales se dispuso a verificar por los cinco ponentes de la Universidad Cesar Vallejo con un puntaje de 75%, continuando con una fiabilidad de 87.8% para la variable gestión administrativo y por ultimo 83.6% para la calidad de servicio.

Conforme su historial se manifiesta los usuarios del instituto Investigación Desarrollo Empresarial destacan la gestión administrativo es buena, continuando con la segunda variable calidad de servicio igualmente es bueno con un 44.0% y excelente 24.0%. Por lo tanto, en el siguiente extremo nos indica que la gestión administrativo es regular, el rendimiento laboral del mismo modo es bueno con 6.0%. Asimismo se admite la calidad de servicio es buena siempre y cuando la gestión administrativo es estable con un 44%.

Se comprobó la conexión de ambas variables y por ende se determinó que existe un mayor nivel de evidencias, en la diagonal de la tabla cruzada se fundamentó que los usuarios analizaron la gestión administrativo es buena con un 44%, por esta razón se consiga que los usuarios se permanezcan cómodos con el servicio brindado por los empleados y con un porcentaje de 24% es excelente. El comportamiento del historial no garantiza si presenta una vinculación directa entre ambas variables, su historial es demostrado por la evidencia estadística de correlación  $Rho=0.834$  y sig. Bilateral=0.000; esta evaluación es superior otorgado por Gutiérrez, M. (2016). Demostró con un porcentaje de  $Rho=0.635$  y sig. Bilateral=0.000, expone que si presenta una conexión entre ambas variables gestión administrativo y calidad de servicio.

Basándonos en el análisis de aquellos proyectos tenemos la posibilidad de confirmar que en diversas entidades si hay una vinculación entre ambas variables ante los estudios expuestos.

Examinando los expedientes de las dimensiones de gestión administrativo en forma autónomo se evidencia que la planeación tiene un visto bueno de 60%, seguidamente la organización con 70% bueno, también se ve que la dimensión dirección tiene una buena calificación con 66% por otro de las 4 dimensiones control es la que más baja calificación ha obtenido con 54% excelente, además de ello es la única que se encuentra detrás de la segunda variable con un 60% bueno. Por ello los directivos del instituto de Investigación Desarrollo empresarial necesitaran potenciar los indicadores de la dimensión control, para poder tener un mejor monitoreo de los trabajadores y estos cumplan con función y brinden un mejor servicio a los usuarios.

Prosiguiendo con el análisis de la tabla cruzada, se determinó concurrentes con los objetivos con el vínculo de ambas variables y las dimensiones, en particular los usuarios plantearon que la primera variable gestión administrativo en buena, por lo tanto la calidad de servicio es buena con un promedio de 44% por lo que representa en los empleados no están brindando un buen servicio a los alumnos lo que genera un malestar a los clientes por la falta de atención, pero vemos que la mayor interrelación corresponde a las dimensiones que son la organización y planeación con la calidad de servicio por ello los empleados examinaron que la organización y la planeación es buena, así que la calidad de servicio es buena con 48%, 46% respectivamente. La medida del control es referente a la calidad de servicio por lo que determino el porcentaje más bajo, dado que el control es excelente y la calidad de servicio determino excelente con 34%.

Se constató el estudio del análisis estadístico la vinculación en ambas variables se comprobó que no concuerda con el expediente adquirido por la matriz cruzada, por consecuente los resultados de Spearman más alta corresponden a las dimensiones de organización (Rho: 0.740 SIG. (BILATERAL)= 0.000) y control (Rho: 0.730 SIG. (BILATERAL)= 0.000) y los más bajos corresponden a planeación (Rho: 0.699 SIG. (BILATERAL)= 0.000) y dirección (Rho: 0.681 SIG. (BILATERAL)= 0.000).

Culminando el análisis se contribuye en observar la disparidad entre la interrelación de las escalas con la calidad de servicio y por ende la prueba de la vinculación entre ambas escalas y la variable calidad de servicio, lo que también nos muestra es que

las dimensiones tienen una conexión de modalidad transparente y relevante con la calidad de servicio.

Prosiguiendo se identifica la vinculación de la escalas tanto de gestión administrativa y calidad de servicio de la investigación de Mendoza (2019) nos indica que los clientes del hotel del molino son altas evidenciándose el 83.60% con un promedio de 4,17 por lo cual se aprecia una valoración positiva, mientras que Poveda (2020) de demostró que el 39,6% satisface las necesidades de los estudiantes adquiriendo un puntaje viable con un alfa de combrach 0.886, por otro lado, García (2015) este resultado es menor lo cual la vinculación fue de 0.598 y una significancia bilateral de 0.000 demostrando que suma asociarse con la gestión administrativa con la calidad de servicio. Así mismo, Jiménez (2018) quien obtiene una vinculación de promedio 0.296 por ende a mayor gestión administrativa, mejor la calidad de servicio con un nivel de significancia de 0.000 examinando los análisis de vinculación adquiridos en trabajos previos se dispone con Gutiérrez, M. (2016) se identificó que la planeación tiene una conexión moderada con la calidad de servicio con un porcentaje de 0.555 y sig. Bilateral 0.000; también podemos ver en la demás dimensión como dirección que también manifiesta que presenta una conexión con la calidad de servicio con el porcentaje de 0.526 y sig bilateral 0.000. Lo mismo vemos en la dimensión control que nos señala que una relación directa con la variable calidad de servicio con un promedio de 0.528 y sig bilateral 0.000, en cambio observamos que escala organización tiene una conexión escasa o nula respecto a las demás dimensiones (Rho = 0.186 Sig. (bilateral) = 0.196). Culminando esta investigación se admite que si hay una vinculación entre en ambas variables por todo ello para mejorar la calidad de servicio debemos reformular los indicadores de la dimensión organización con ello ayuda a mejorar el servicio a los alumnos, pero ellos sin descuidar las demás dimensiones de la gestión administrativa.

## VI. CONCLUSIONES

Observando el record del estudio ejecutado se concluyó en lo siguiente:

Se contempló entre la principal variable Gestión Administrativo y Calidad de servicio del Instituto Investigación Desarrollo Empresarial EIRL. Lince 2017; por ende se determinó la hipótesis afirmada por la evidencia del Rho Spearman, se manifestó con un porcentaje de correlación de 0.834 con un grado benepósito bilateral de 0.000, pero también se comprobó que la Gestión administrativo y calidad de servicio se determinó como bueno con 44.0% y excelente en un 24% que significa que hay una relación significativa y que tiene un porcentaje bueno por parte de los clientes.

Por otro lado, observando la primera dimensión mediante las evidencias estadísticas con un porcentaje de correlación 0.699 y significancia bilateral 0.000 que acredita que existe una vinculación considerable entre planeación y calidad de servicio del Instituto de Investigación Desarrollo Empresarial EIRL. de Lince. Respecto a la variabilidad del porcentaje de la vinculación eficaz la calidad de servicio es buena con 46.0% y cuando es excelente también es excelente con 24% por esta razón se especifica que hay una relación entre ambas variables.

Continuando, la segunda dimensión organización observamos las evidencias estadísticas con un porcentaje de correlación 0.740 y significancia bilateral de 0.000 que nos transmite que si presenta una conexión significativa entre ambas variables. En consecuencia, que las variables como la organización y calidad de servicio es totalmente afiliado, por lo cual la calidad de servicio es buena y excelente con 48%, 22%, cuando es excelente, la calidad también es excelente y bueno con 16.0%, 8.0% sucesivamente.

Para la tercera dimensión dirección su desempeño estadístico de spearman se determinó con un porcentaje de correlación 0.681 y de significancia de 0.000 que proporciona tener una vinculación prudente entre ambas variables por ello la calidad de servicio es buena con 42% y excelente con 24% respectivamente.

Por ultimo en la cuarta dimensión control observamos que si presenta una conexión entre la dimensión control y la variable calidad de servicio del Instituto Investigación Desarrollo Empresarial, por ello al adquirir los análisis estadísticos de spearman con un porcentaje de correlación de 0.730 y una significancia de 0.000, quiere decir que si surge una conexión prudente mediante el control y calidad de servicio de modo que si indica que la dimensión control es excelente, la calidad de servicio es excelente y bueno con un 34%.

## VII. RECOMENDACIONES

De los hallazgos del estudio de investigación se ha constatado una vinculación por medio de la variable Gestión Administrativa y Calidad de Servicio de los clientes del instituto Investigación Desarrollo Empresarial, Lince 2017, sobre lo cual podemos recomendar que deben por optar con más capacitaciones hacia los trabajadores del instituto ya que sería más eficaz para poder obtener una alta productividad y crecimiento para la institución, lo cual sería el propósito de brindarle un buen servicio al cliente mediante las experiencias de cada trabajador que representa a la institución.

Se ha evidenciado que surge una conexión mediante la planeación con la calidad de servicio de los clientes del instituto Investigación Desarrollo Empresarial, Lince 2017. Nos permite recomendar que se debe desarrollar e implementar planes organizativos para integrar y coordinar todas las actividades que contempla, por ello habrá buenos resultados en las labores que realizan los trabajadores para lograr la comodidad y satisfacción que se aporta al usuario.

Se he evidenciado que presenta un conexión mediante la organización y calidad de servicio de los clientes del instituto Investigación Desarrollo Empresarial, Lince 2017, Nos permite recomendar que mientras haya más innovación referente a su trabajo y poder tomar decisiones teniendo en cuenta que se debe evaluar y clasificar el rendimiento de los trabajadores por lo cual se lograra una gran productividad en su área correspondiente del trabajador, lo cual esto generaría mayor satisfacción por parte de la institución.

Se ha evidenciado que surge una vinculación mediante la dirección y calidad de servicio del instituto Investigación Desarrollo Empresarial Lince 2017. Nos permite recomendar que se debe dirigir y controlar las actividades de los subordinados mediante evaluaciones internas como charlas emotivas, capacitaciones para obtener el propósito y meta del instituto lo cual es relevante para la institución dado que posibilita una sólida formalidad en la entidad.

Por último, se determinó una conexión mediante el control y calidad de servicio de los clientes del instituto Investigación Desarrollo Empresarial Lince 2017. Lo cual nos permite recomendar que mientras haya un sistema de trabajo de control o una auditoria administrativa para monitorear el desempeño de los subordinados que se ejecutara en cada área administrativa, es por ello que el control depende de la calidad de servicio que el trabajador brinde a los clientes.

## REFERENCIAS

- Arenal, C. (2017). Gestión de la atención al cliente/consumidor. UF0036. Logroño: tutor formación.
- Ayaviri, N. V., Chucho, M. D., Romero F, M., & Quispe, F.G. Emprendimientos y clúster empresarial. Un estudio en la provincia Chimborazo, Ecuador (40), 41-64.
- Berdugo, C., Barbosa, R., & Prada, L. (2016). Variables relevantes para la medición de la calidad percibida del servicio bancario. Universidad Nacional de Colombia. Revista Dyna. <http://dx.doi.org/10.15446/dyna.v83n197.57584>.
- Burgos, S., & Morocho, T. (2020). Calidad de servicio y satisfacción del cliente de la empresa Alpecorp S.A., 2018. Revista de Investigación Valor Agregado 5(1), 22-39. <https://doi.org/10.17162/riva.v5i1.1279>
- Cabrejos, M. (2021). El celam hacia un nuevo modelo de gestión administrativa. Bogotá: Vatican News.
- Calidad de servicio influye en 60% en decisión de compra de limeños. (2019,14 de setiembre). Diario Gestión. Recuperado de <https://gestion.pe/economia/empresas/calidad-de-servicio-influye-en-60-en-decision-de-compra-de-limenos-noticia/?ref=gesr>.
- Calderón, P. (2017). Metodología de investigación científica (5ta. Ed.). España: Pearson Education.
- Carrasco, S. (2017). Metodología de investigación. Lima, Peru: San Marcos.
- Dulanto, K. (2019). Gestión administrativa y la calidad de servicio de la municipalidad distrital de chancay. (Tesis de licenciatura). Universidad Nacional Jose Faustino Sanchez Carrión.

- Espinoza, O. (2019). La gestión administrativa y la calidad de servicio al cliente en el hotel el molino. (Tesis de licenciatura). Universidad Nacional Chimborazo, Ecuador.
- Fidias, A. (2016). El proyecto de investigación, introducción a la metodología científica. (6ta. Ed.). Venezuela: Editorial Episteme, C.A.
- García, M. (2015). La gestión administrativa y su incidencia en la calidad de servicio de la empresa de transporte de flota bolívar. (Titulado en ingeniería empresarial). Universidad Técnica Estatal de Quevedo, Bolivia.
- Giese, J., & Cote, J. (2019). Defining customer satisfaction. *Academy of Marketing Science* 1. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/4717/471747525008.pdf>
- Gutiérrez, M. (2016). Gestión administrativo y calidad de servicio de la empresa boost packing. (Tesis de licenciatura). Universidad Cesar vallejo, Peru.
- Hernández, S y Pullido, A. (2011). Fundamentos de Gestión Empresarial. Primera Edición Universidad Autónoma de México.
- Jimenez, W. (2018). Gestión administrativa y calidad de servicio público para el usuario. (Tesis para maestría). Universidad Cesar Vallejo.
- Koontz, H., Weinhrich, H., y Cannice, M. (2012). Administración una perspectiva global y empresarial. México DF: McGraw-Hill.
- Louffat, E. (2012(3ª Ed.)). Procesos y Fundamentos Administrativo. Buenos Aires Cengage, Learning Aires. Argentina.
- Mendez, C. (2020). Metodología de la investigación: Diseño y desarrollo del proceso de investigación en ciencias empresariales. (5° Ed.). Colombia editorial Alfaomega.

- Muñoz, C. (2016). Metodología de investigación. (2da. Ed.). México: Oxford University Press.
- Neil, D. & Cortez, L. (2018). Procesos y fundamentos de la investigación científica. Machala, Ecuador: Editorial UTMACH.
- Orellana, D., Erazo, J., Narváez, C. & Matovelle, M. (2019). Gestión administrativa, elemento clave para el desarrollo de las empresas de servicio de transporte. *Visionario digital*, 3(2.2), 238-260.  
<https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v3i2.2.639>
- Paramo, P. (2018). La investigación en ciencias sociales: Técnicas de recolección de la información. Editorial: Universidad Piloto de Colombia.
- Pincay, Y., & Parra, C. Gestión de la calidad en el servicio al cliente de las PYMES comercializadoras. Una mirada en Ecuador. *Revista científica* 6 (3), 1118-1142. <https://orcid.org/0000-0003-4979-6751>.
- Poveda, K (2020). Gestión administrativa y su relación de la calidad de servicio en laboratorios de psicología caso pucesa. (Tesis de licenciatura). Universidad católica del ecuador.
- Refojos, M. (2021). Haadock la app española que le lleva la gestión administrativa. Barcelona: Periódico Catalunya.
- Rogel, J. (2018). La calidad de servicio y satisfacción del cliente: Binomio clave en agencias de viajes en Ecuador.
- Salguero, N., & Garcia, C. (2018). Efficient administrative management. *Revista polo del conocimiento*. DOI: 10.23857/pc.v3i9.748.

- Sánchez García, M., & Sánchez Romero, M. (2016). Medición de la calidad en el servicio, como estrategia para la competitividad en las organizaciones.
- Valderrama, S. (2017). Pasos para elaborar proyectos de investigación científica. (2da Ed.). Peru San Marcos.
- Zeithaml, A., Parasuraman, A., & Berry, L. (1991). Calidad total en la gestión de servicios. Madrid, España: Díaz de Santos.

## ANEXOS

### Anexo 1

#### Matriz de consistencia

<b>"GESTION ADMINISTRATIVO Y CALIDAD DE SERVICIO DE LOS CLIENTES DEL INSTITUTO INVESTIGACION DESARROLLO EMPRESARIAL EIRL 2017"</b>					
<b>PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPOTESIS</b>	<b>PRIMERA VARIABLE: GESTION ADMINISTRATIVA</b>		
			<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>ITEMS</b>
<b>Problema General</b>	<b>Objetivo General</b>	<b>Hipótesis General</b>			
¿Qué relación existe entre gestión administrativa y calidad de servicio de los clientes del instituto Investigación Desarrollo Empresarial de Lince, 2017?	Identificar la relación entre planeación y calidad de servicio de los clientes del instituto Investigación Desarrollo Empresarial Lince 2017.	Existe una relación entre gestión administrativa y calidad de servicio de los clientes del instituto Investigación Desarrollo Empresarial E.I.R.L 2017.	Planeación	Misión y visión	1
				Estrategias	2
				Objetivos	3
				Fortalecimiento	4
				Oportunidades	5
				Elaboramiento de proyecto	6
				Planificación	7
					8
			Organización	Trabajo en equipo	9
				Desempeño	10
				Toma de decisiones	11
				Estructura	12
				Propósito	13
				Información	14
				Objetivos	15
				Implementación	16
			Dirección	Liderazgo	17
				Comunicación	18
				Motivación	19
				Entidad moral	20
				Autoridad	21
				Observación	22
				Formación	23
			Control	Medida correctiva	24,25
				Retroalimentación	26
				Seguimiento	27
				Cumplimiento de meta	28
				Identificación	29
			Desempeño laboral	30	

<b>PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPOTESIS</b>	<b>SEGUNDA VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIO</b>		
<b>Problema Específicos</b>	<b>Objetivos Específicos</b>	<b>Hipótesis Específicos</b>			
¿Qué relación existe entre planeación y calidad de servicio de los clientes del instituto Investigación Desarrollo Empresarial de Lince 2017?, ¿Qué relación existe entre organización y calidad de servicio de los clientes del instituto Investigación Desarrollo Empresarial de Lince 2017?, ¿Qué relación existe entre dirección y calidad de servicio de los clientes del instituto de Investigación Desarrollo Empresarial de Lince 2017?, ¿Qué relación existe entre control y calidad de servicio de los clientes del instituto Investigación Desarrollo Empresarial de Lince 2017?.	Identificar la relación entre planeación y calidad de servicio de los clientes del instituto Investigación Desarrollo Empresarial de Lince 2017. Identificar la relación entre organización y calidad de servicio de los clientes del instituto Investigación Desarrollo Empresarial de Lince 2017. Identificar la relación entre dirección y calidad de servicio de los clientes del instituto Investigación Desarrollo Empresarial de Lince 2017. Identificar la relación entre control y calidad de servicio de los clientes del instituto Investigación Desarrollo Empresarial de Lince 2017.	Existe una relación entre planeación y calidad de servicio de los clientes del instituto de Investigación Desarrollo Empresarial de Lince 2017. Existe una relación entre organización y calidad de servicio de los clientes del instituto de Investigación Desarrollo Empresarial de Lince 2017. Existe una relación entre dirección y calidad de servicio de los clientes del instituto de Investigación Desarrollo Empresarial de Lince 2017. Existe una relación ente control y calidad de servicio de los clientes del instituto Investigación Desarrollo Empresarial de Lince 2017.	Empatía	Compromiso	1
				Trato	2
				Compresión al cliente	3
				Horario de atención	4
				Atención personalizada	5
			Capacidad de respuesta	Comunicación asertiva	6
				Rapidez en el servicio	7
				Actitud	8
				Respuesta Oportuna	9
				Fiabilidad	Interés
			Cumplimento		11,12
			Precisión		13
			Eficaz		14
			Orientación		15
			Seguridad	Confianza	16
				Seguridad	17
				Amabilidad	18
				Experiencia	19
			Tangibilidad	Equipos	20
				Instalaciones Físicas	21
				Elementos materiales	22

## ANEXO 2

Instrumentos de recolección de datos

**Variable X:** Gestión administrativa

CUESTIONARIO						
Estimado Colaborador:						
La presente encuesta tiene como finalidad de conocer su opinión respecto de la presente investigación del instituto por ello solicito su apoyo, marque con una "X" la respuesta que considere de acuerdo a su opinión personal en las siguientes preguntas.						
VARIABLE 1: GESTION ADMINISTRATIVA						
DIMENSIONES	INDICADORES	VALORES DE LA ESCALA				
		SIEMPRE 5	CASI SIEMPRE 4	ALGUNAS VECEs 3	POCAS VECEs 2	NUNCA 1
PLANEACION	<b>Misión y visión</b>					
	1. Se difunde la misión y visión del instituto.					
	<b>Estrategias</b>					
	2. El instituto difunde sus estrategias durante la atención.					
	<b>Objetivo</b>					
	3. El instituto promociona el objetivo Institucional durante la atención.					
	<b>Fortalecimiento</b>					
	4. Los empleados fortalece su atención ante las necesidades del cliente.					
	<b>Oportunidad</b>					
	5. Los trabajadores dialogan con los clientes.					
ORGANIZACION	<b>Mejoramiento</b>					
	6. La atención siempre busca mejorar su calidad.					
	<b>Elaboración del proyecto</b>					
	7. La difusión del proyecto del Instituto es promovido por todos por los trabajadores.					
	<b>Planificación</b>					
	8. La planificación u organización del Instituto es informado por los clientes.					
	<b>Trabajo en equipo</b>					
	9. Existe un trabajo en equipo en la atención del cliente.					
	<b>Desempeño</b>					
	10. Los colaboradores tienen disposición en su trabajo de atención al cliente.					
ORGANIZACION	<b>Toma de decisiones</b>					
	11. Las actividades administrativas están orientadas a la buena atención del cliente.					
	<b>Estructura</b>					
	12. La estructura del Instituto está diseñada para un buen ambiente laboral.					
	<b>Propósito</b>					
	13. Existen una capacitación constante de los trabajadores para su mejor desempeño.					
	<b>Información</b>					
	14. Se difunde información a los clientes sobre los procesos y cambios en la organización.					
ORGANIZACION	<b>Objetivos</b>					
	15. Los empleados informan de los objetivos Institucionales a los clientes.					
	<b>Implementación</b>					
	16. Se difunden campañas de mejora de la organización a los clientes.					

DIRECCION	<b>Comunicación</b>					
	17. La comunicación de los trabajadores le brinda a los clientes es oportuna, óptima y adecuada.					
	<b>Liderazgo</b>					
	18. El director es el más comprometido con el cumplimiento de los propósitos del Instituto.					
	<b>Motivación</b>					
	19. La motivación del personal no es la adecuada para lograr una buena calidad hacia el cliente.					
	<b>Entidad Moral</b>					
	20. Los trabajadores tienen la entidad moral para mejorar la atención.					
	<b>Autoridad</b>					
	21. Supervisan la atención del usuario al establecer contacto con los clientes.					
CONTROL	<b>Observación</b>					
	22. Se observa el desempeño de los trabajadores.					
	<b>Formación</b>					
	23. Realizar capacitaciones es una opción para mejorar la formación institucional.					
	<b>Medida Correctivas</b>					
	24. La atención ejecuta medidas correctivas en plazos cortos cuando tiene algún inconveniente.					
	25. Los trabajadores utilizan medidas correctivas para desarrollar sus actividades laborales.					
	<b>Seguimiento</b>					
	26. Los trabajadores da seguimiento al servicio brindado para detectar oportunamente las deficiencias y poder atenderlas.					
	<b>Retroalimentación</b>					
27. Se da retroalimentación en los procedimientos administrativo cuando se atiende al cliente.						
<b>Cumplimiento de metas</b>						
28. Se da el cumplimiento de metas en el servicio ofrecido						
<b>Identificación</b>						
29. Los trabajadores muestran identificarse con el instituto al atender al cliente.						
<b>Desempeño Laboral</b>						
30. El desempeño laboral de los colaboradores es óptimo.						

## Variable Y: Calidad de servicio

CUESTIONARIO						
Estimado Colaborador:						
La presente encuesta tiene como finalidad de conocer su opinión respecto de la presente investigación del Instituto, por ello solicito su sinceramente apoyo, marque con una "X" la respuesta que considere de acuerdo a su opinión personal en las siguientes preguntas.						
VARIABLE 2: CALIDAD DE SERVICIO						
DIMENSIONES	INDICADORES	VALORES DE LA ESCALA				
		SIEMPRE	CA SI SIEMPRE	ALGUNAS VECE S	POCA S VECE S	NUNCA
		5	4	3	2	1
EMPATIA	<b>Compromiso</b>					
	1. El personal del establecimiento muestra compromiso por servir a los clientes.					
	<b>Trato</b>					
	2. El buen trato muestra interés por conocer si el servicio brindado al cliente ha sido de su agrado.					
	<b>Compromiso al cliente</b>					
	3. Los asesores comprenden las necesidades de los clientes para dar una atención personalizada.					
	<b>Horario de Atención</b>					
	4. Considera usted que el Instituto les brinda y apoya una buena atención.					
	<b>Atención Personalizada</b>					
	5. El Instituto cuenta con empleados que ofrecen una atención personalizada a sus clientes,					
CAPACIDAD DE RESPUESTA	<b>Respuesta oportuna</b>					
	6. Los empleados nunca están demasados ocupados para responder las preguntas de los clientes.					
	<b>Rapidez en el servicio</b>					
	7. Los trabajadores del Instituto ofrece un buen servicio rápido a los clientes.					
	<b>Actitud</b>					
	8. Los trabajadores del Instituto siempre están dispuestos a ayudar a los clientes.					
	<b>Comunicación Asertiva</b>					
9. Los empleados del Instituto demuestra una fluidez comunicación asertiva cuando tenga algún inconveniente.						
FIABILIDAD	<b>Interés</b>					
	10. Cuando un cliente tiene un problema los trabajadores muestran un sincero interés en solucionarlo.					
	<b>Cumplimiento</b>					
	11. Los trabajadores concluyen el servicio en el tiempo					

	promedio.					
	12. Cumple los trabajadores al resolver las dificultades que tienen los clientes.					
	<b>Precisión</b>					
	13. El Instituto promete hacer algo en cierto tiempo lo realiza.					
	<b>Eficaz</b>					
	14. Considera usted que el personal de atención al cliente realiza bien su servicio desde la primera vez que acudió.					
	<b>Orientación</b>					
	15. Los reclamos son derivadas a otras áreas que descuidan el seguimiento requerido, perjudicando la orientación del usuario.					
	<b>Confianza</b>					
SEGURIDAD	16. Los trabajadores del Instituto le brinda confianza a los clientes.					
	<b>Seguridad</b>					
	17. Cree usted que se siente seguro al momento de acudir al servicio del Instituto.					
	<b>Amabilidad</b>					
	18. Los trabajadores del Instituto son siempre amables con los clientes.					
	<b>Experiencia</b>					
	19. Los empleados del Instituto tienen conocimientos suficientes para responder las preguntas e inquietudes de los clientes.					
TANGIBILIDAD	<b>Equipo</b>					
	20. Considera usted que el Instituto cuenta con equipos y materiales modernos en las instalaciones.					
	<b>Instalaciones físicas</b>					
	21. Las instalaciones físicas del Instituto son visualmente atractivas					
	<b>Elementos Materiales</b>					
	22. Los elementos materiales ( libros, folletos y similares) son visualmente atractivos					

Anexo 3

Instrumento de validación **Variable X: Gestión administrativa**



**UCV**  
UNIVERSIDAD  
CÉSAR VALLEJO

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES:**

1.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. Mg. Flores Balboa Alexis

1.2. Cargo e Institución donde labora: Dirección UCV

1.3. Especialidad del experto: \_\_\_\_\_

1.4. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: \_\_\_\_\_

1.5. Autor del instrumento: RAMÍREZ SALDIAS ALEXANDRA

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:**

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				80%	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				/	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.				/	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de responsabilidad social.				/	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en responsabilidad social.				/	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				/	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación.				/	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.				/	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				/	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				/	
<b>PROMEDIO DE VALIDACIÓN</b>					/	

**ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE : GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	/			
02	/			
03	/			
04	/			
05	/			
06	/			
07	/			
08	/			
09	/			
10	/			
11	/			

14	 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO			
15		/		
16		/		
17		/		
18		/		
19		/		
20		/		
21		/		
22		/		
23		/		
24		/		
25		/		
26		/		
27		/		
28		/		
29		/		
30		/		

**III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:**

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....

.....

**IV. PROMEDIO DEVALORACION:**

80%

San Juan de Lurigancho, 22 de Mayo del 2017



.....  
 Firma de experto informante  
 DNI: 60352413

13	/				
14	/				
15	/				
16	/				
17	/				
18	/				
19	/				
20	/				
21	/				
22	/				
23	/				
24	/				
25	/				
26	/				
27	/				
28	/				
29	/				
30	/				

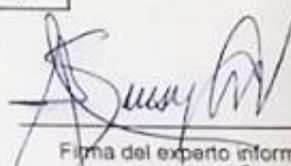
**III. OPINIÓN DE APLICACIÓN**

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?  
*Es Confirma.*

**IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN**

San Juan de Lurigancho 19 de 5 del 2017

75%



Firma del experto informante

DNI 09078479

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES:**

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Dr Mg. CORDOENAS CONALES DANIEL  
 1.2. Cargo e Institución donde labora: Docente UCV - UPE  
 1.3. Especialidad del experto: MAESTRIA EN INVESTIGACION  
 1.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: \_\_\_\_\_  
 1.5. Autor del instrumento: \_\_\_\_\_

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:**

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				75%	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				75%	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.				75%	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de responsabilidad social.				75%	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en responsabilidad social.				75%	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				75%	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación.				75%	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.				75%	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				75%	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				75%	
<b>PROMEDIO DE VALIDACIÓN</b>					75%	

**ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE : GESTION ADMINISTRATIVO**

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01				
02				
03				
04				
05				
06				
07				
08				
09				
10				
11				
12				
13				

14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				



**III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:**

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

*Es aplicable*

**IV. PROMEDIO DEVALORACION:**

75%

San Juan de Lurigancho, 19 de 5 del 2017

Firma de experto informante

DNI: 00715232

**INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES**

- 1.1 Apellidos y nombres del informante Dr/Mg. Leonardo Esteban Villafuerte Soto
- 1.2 Cargo e institución donde labora Docente
- 1.3 Especialidad del experto Administración
- 1.4 Nombre del instrumento motivo de evaluación \_\_\_\_\_
- 1.5 Autor del instrumento Eleonora Cecilia Salazar

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME**

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy buena 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				<input checked="" type="checkbox"/>	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				<input checked="" type="checkbox"/>	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				<input checked="" type="checkbox"/>	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos relacionados al clima organizacional				<input checked="" type="checkbox"/>	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad				<input checked="" type="checkbox"/>	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones				<input checked="" type="checkbox"/>	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responden al propósito de la investigación				<input checked="" type="checkbox"/>	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando				<input checked="" type="checkbox"/>	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				<input checked="" type="checkbox"/>	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir				<input checked="" type="checkbox"/>	

75%

**ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE** GESTION ADMINISTRATIVA

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
1	<input checked="" type="checkbox"/>			
2	<input checked="" type="checkbox"/>			
3	<input checked="" type="checkbox"/>			
4	<input checked="" type="checkbox"/>			
5	<input checked="" type="checkbox"/>			
6	<input checked="" type="checkbox"/>			
7	<input checked="" type="checkbox"/>			
8	<input checked="" type="checkbox"/>			
9	<input checked="" type="checkbox"/>			
10	<input checked="" type="checkbox"/>			
11	<input checked="" type="checkbox"/>			
12	<input checked="" type="checkbox"/>			

13	/			
14	/			
15	/			
16	/			
17	/			
18	/			
19	/			
20	/			
21	/			
22	/			
23	/			
24	/			
25	/			
26	/			
27	/			
28	/			
29	/			
30	/			

**III. OPINIÓN DE APLICACIÓN**

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

... *impulsado* .....

**IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN**

San Juan de Lurigancho de del 2017

75%



Firma del experto informante

DNI *06584375*

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES:**

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. Mg. SALAS QUINTOS, OSCAR
- I.2. Cargo e Institución donde labora: UCV
- I.3. Especialidad del experto: \_\_\_\_\_
- I.4. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: \_\_\_\_\_
- I.5. Autor del instrumento: \_\_\_\_\_

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:**

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy buena 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				X	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica					
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de responsabilidad social.					
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en responsabilidad social.					
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación.					
CONSISTENCIA	Considera que los ítem utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.					
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					
METODOLOGÍA	Considera que los ítem miden lo que pretende medir.					
<b>PROMEDIO DE VALIDACIÓN</b>					75	

**ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE : GESTION ADMINISTRATIVO**

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	X			
02				
03				
04				
05				
06				
07				
08				
09				
10				
11				
12				
13				

14			
15			
16			
17			
18			
19			
20			
21			
22			
23			
24			
25			
26			
27			
28			
29			
30			



**III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:**

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

*Es aplicable*

**IV. PROMEDIO DEVALORACION:**

75

San Juan de Lurigancho, 19 de 05 del 2017

Firma de experto informante  
DNI: 10280382

**Variable Y: Calidad de servicio**


**UCV**  
 UNIVERSIDAD  
 CÉSAR VALLEJO

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**V. DATOS GENERALES:**

5.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. Mg. Flavia Paulina Jara

5.2. Cargo e Institución donde labora: Docente UCV

5.3. Especialidad del experto: \_\_\_\_\_

5.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: \_\_\_\_\_

5.5. Autor del instrumento: RAMIREZ SALDIAS ALEXANDRA

**VI. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:**

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy buena 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				80%	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				✓	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.				✓	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de Renta financiera				✓	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en Renta financiera.				✓	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				✓	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				✓	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.				✓	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				✓	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				✓	
PROMEDIO DE VALIDACIÓN						

**ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIO**

N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACION
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			

14	 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO			
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				

**III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:**

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

**IV. PROMEDIO DEVALORACION:**

80%

San Juan de Lurigancho, 22 de Mayo del 2017

Firma de experto informante

DNI: 70352413

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

V. DATOS GENERALES:

- 5.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg.: CORDOBAZ CONDORI DANIEL  
 5.2. Cargo e Institución donde labora: DOCTOR DE UCV - CTS  
 5.3. Especialidad del experto: MAESTRIA EN INVESTIGACION  
 5.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: \_\_\_\_\_  
 5.5. Autor del instrumento: \_\_\_\_\_

VI. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				75%	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				75%	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.				75%	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de Renta financiera				75%	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en Renta financiera.				75%	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				75%	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				75%	
CONSISTENCIA	Considera que los items utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.				75%	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				75%	
METODOLOGÍA	Considera que los items miden lo que pretende medir.				75%	
PROMEDIO DE VALIDACIÓN					75%	

ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIO

N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01				
02				
03				
04				
05				
06				
07				
08				
09				
10				
11				
12				
13				
14				
15				

16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				



**VII. OPINIÓN DE APLICACIÓN:**

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

..... *S. aplicable* .....

**VIII. PROMEDIO DEVALORACIÓN:**

*75/-*

San Juan de Lungancha, *19* de *5* del 2017

*[Signature]*  
 Firma de experto informante  
 DNI: *81234567*

**INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**V. DATOS GENERALES**

- 5.1. Apellidos y nombres del informante Dr/Mg JENSONARAN UGANTE, FREDERICO ALFREDO  
 5.2. Cargo e institución donde labora DTC - UCV  
 5.3. Especialidad del experto FINANZAS - PROYECTOS  
 5.4. Nombre del instrumento motivo de evaluación \_\_\_\_\_  
 5.5. Autor del instrumento \_\_\_\_\_

**VI. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME**

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				75	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				/	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				/	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos relacionados al clima organizacional				/	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad				/	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones				/	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responden al propósito de la investigación				/	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando				/	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				/	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir				/	

**ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE**

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVA
1	/			
2	/			
3	/			
4	/			
5	/			
6	/			
7	/			
8	/			
9	/			
0	/			
1	/			

12	/				
13	/				
14	/				
15	/				
16	/				
17	/				
18	/				
19	/				
20	/				
21	/				
22	/				
23	/				
24	/				
25	/				
26	/				
27	/				
28	/				
29	/				
30	/				

**VII. OPINIÓN DE APLICACIÓN**

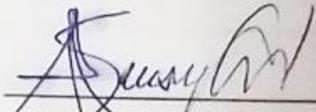
¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

*Es Confusa.*

**VIII. PROMEDIO DE VALORACIÓN**

San Juan de Lurigancho 19 de ✓ del 2017

75%

  
Firma del experto informante  
DNI 09078477



**INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**V. DATOS GENERALES**

- 5.1. Apellidos y nombres del informante Dr. Mg. Carolina María del Valle Soto Lira
- 5.2. Cargo e institución donde labora Docente
- 5.3. Especialidad del experto Psicología
- 5.4. Nombre del instrumento motivo de evaluación \_\_\_\_\_
- 5.5. Autor del instrumento \_\_\_\_\_

**VI. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME**

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				/	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				/	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				/	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos relacionados al clima organizacional				/	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad				/	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones				/	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responden al propósito de la investigación				/	
CONSISTENCIA	Considera que los items utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando				/	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				/	
METODOLOGÍA	Considera que los items miden lo que pretende medir				/	

75%

**ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE**

ITEM Nº	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
1	/			
2	/			
3	/			
4	/			
5	/			
6	/			
7	/			
8	/			
9	/			
10	/			
11	/			

12	/			
13	/			
14	/			
15	/			
16	/			
17	/			
18	/			
19	/			
20	/			
21	/			
22	/			
23	/			
24	/			
25	/			
26	/			
27	/			
28	/			
29	/			
30	/			

**VII. OPINIÓN DE APLICACIÓN**

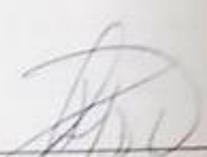
¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

*Aplaudible*

**VIII. PROMEDIO DE VALORACIÓN**

San Juan de Lurigancho de del 2017

75%

  
Firma del experto informante  
DNI ...06562275

## Anexos

### Gráficos de barras

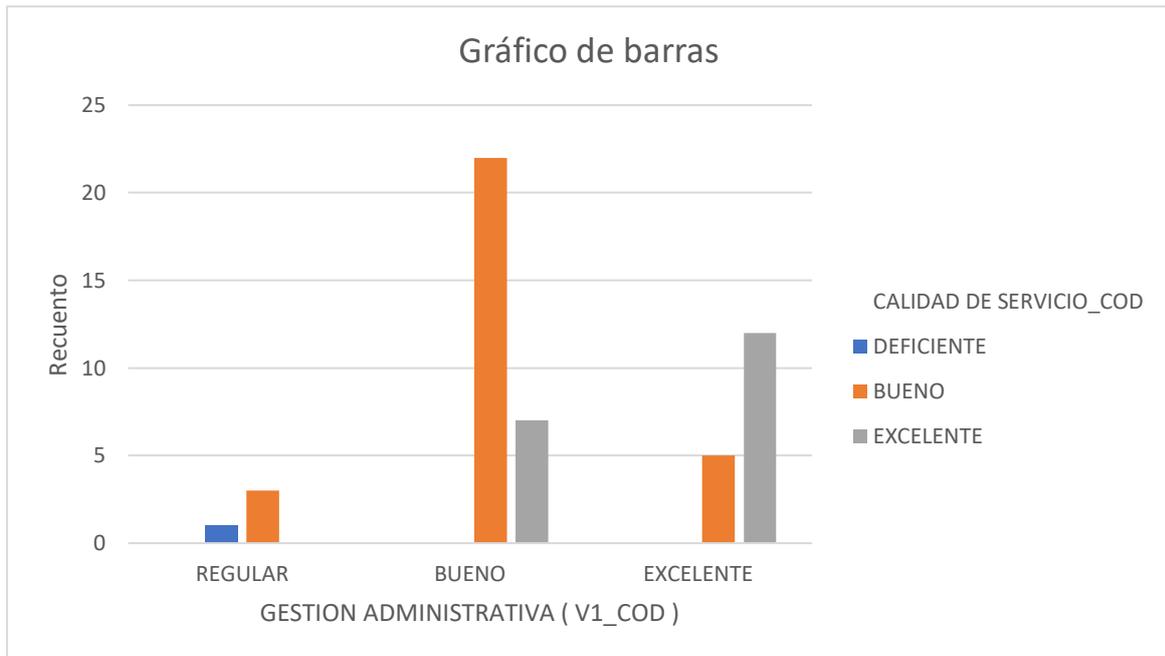


Figura 1. Gráfico de barras de Gestiona administrativa y Calidad de servicio.

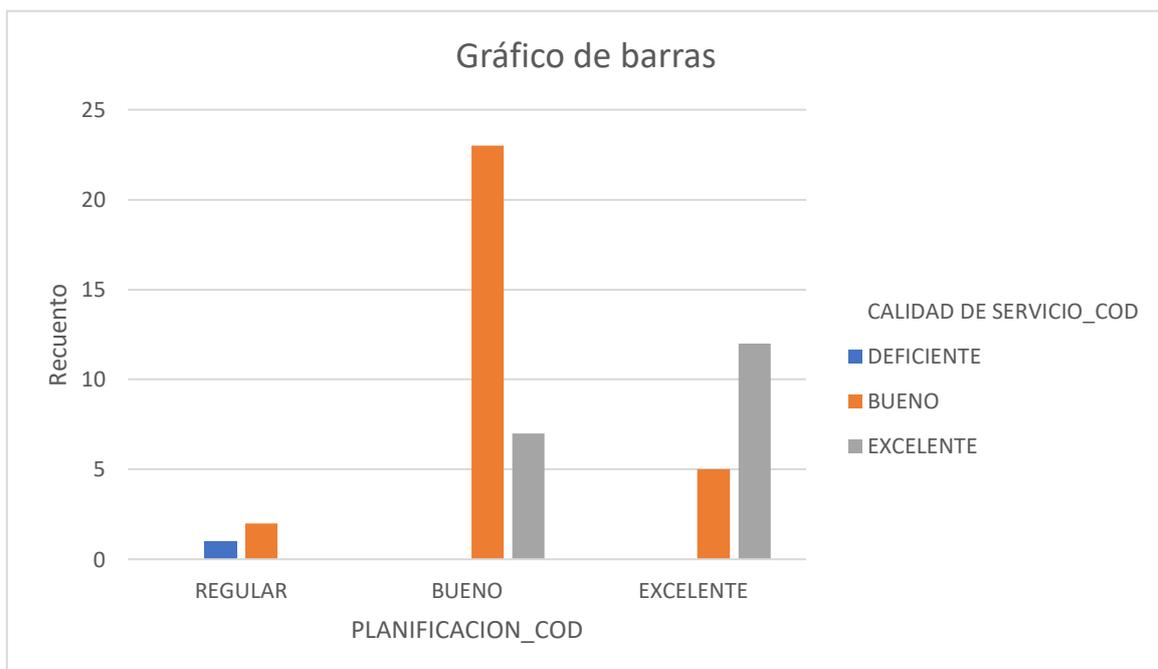


Figura 2. Gráfico de barras de Planificación y Calidad de servicio.

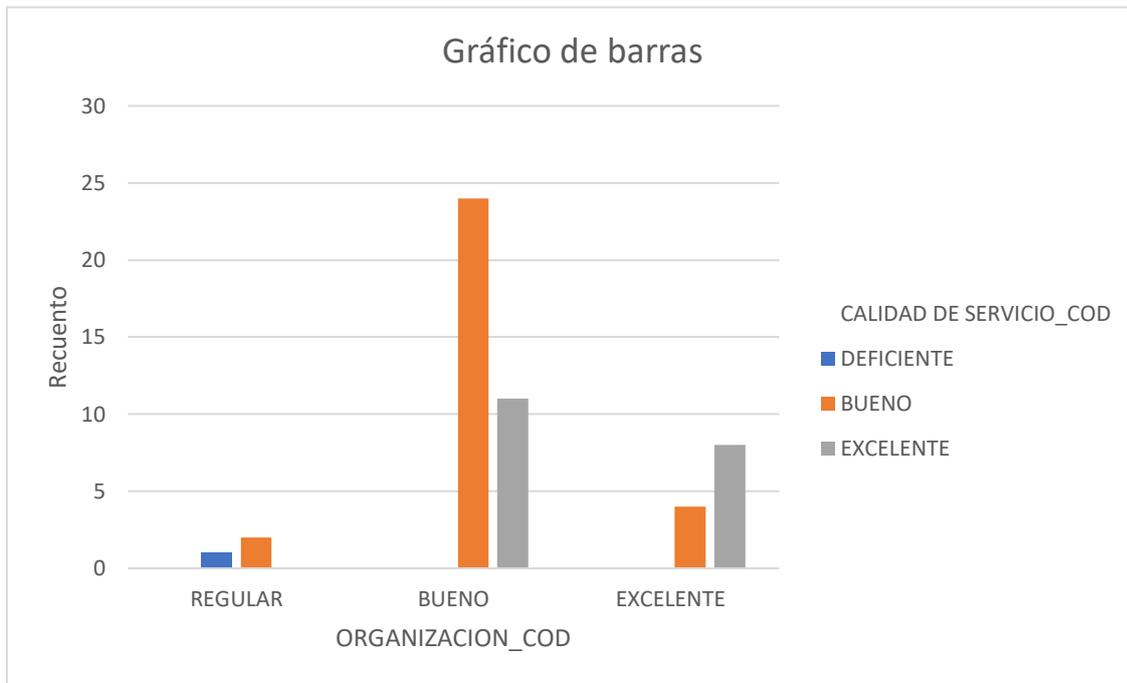


Figura 3. Gráfico de barras de Organización y Calidad de servicio.

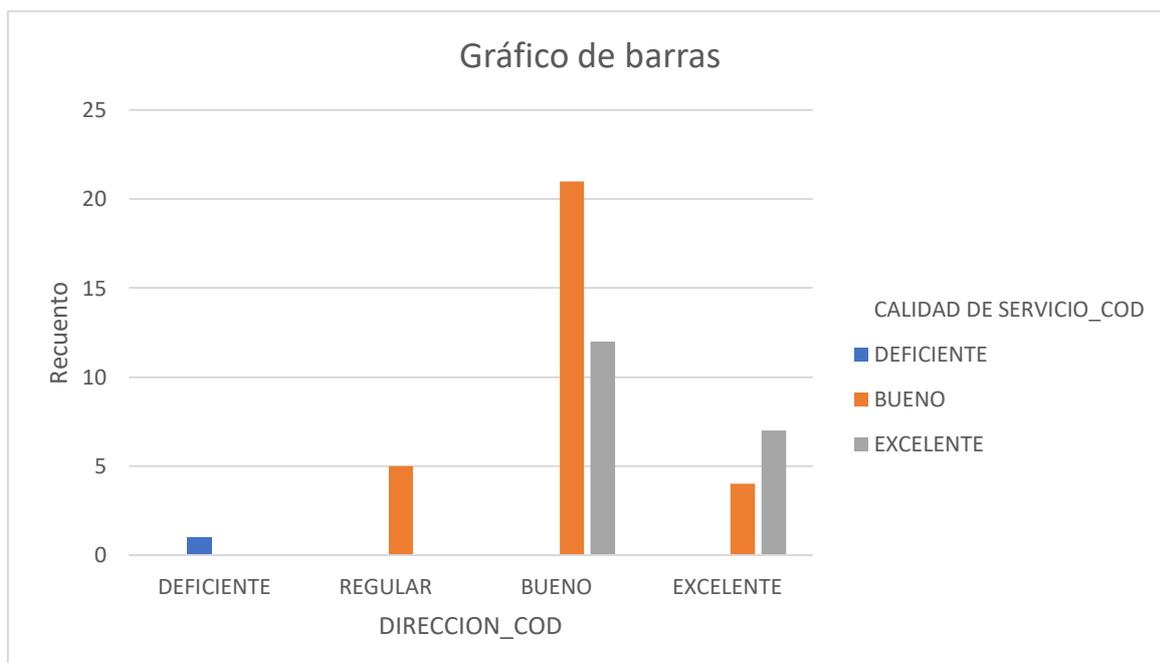


Figura 4. Gráfico de barras de Dirección y Calidad de servicio

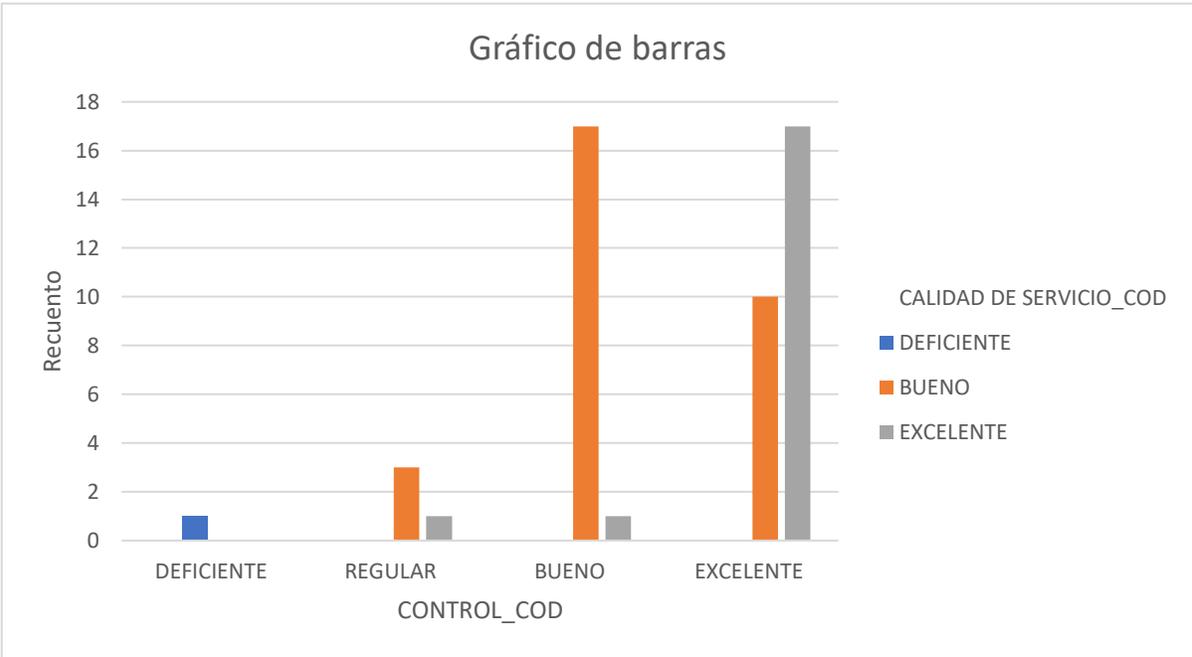


Figura 5. Gráfico de barras de Control y Calidad de servicio.