



# **FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en la empresa ENVASADORA  
ANDINA S.C.R.L., de SJL, Lima -2018.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTORA

Antonia Soto Tafur

ASESORA

Dr. Darién Rodríguez Galán

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

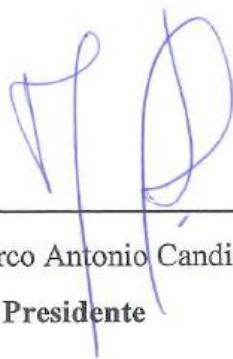
Gestión de Organizaciones

LIMA – PERÚ

2018

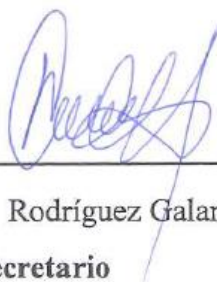
**PÁGINAS PRELIMINARES**

**PÁGINA DEL JURADO**



---

Mg. Marco Antonio Candia  
**Presidente**



---

Dr. Darién Rodríguez Galán  
**Secretario**



---

Mg. Diana Huamani Cajaleón  
**Vocal**

## **DEDICATORIA**

A mis padres y a mis hermanas por sus apoyos que me brindaron en cada momento y emocional, por la perseverancia que tuvieron durante todos estos años de mi vida.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por estar siempre conmigo y permitir que cumpla con uno de mis sueños. A mis padres por su dedicación, apoyo emocional y económico, que con su paciencia y motivación ha logrado en mí que pueda tener una carrera con éxito.

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Antonia Soto Tafur, identificado con DNI. 72662165, en cumplimiento a las disposiciones vigentes del reglamento de Grados y títulos de la universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Académica Profesional de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaña a la presente investigación es veraz y autentica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos datos e información que exponen en la presente tesis son auténticos y veraces.

En este sentido asumo la responsabilidad que corresponda en mi calidad de autor de la presente investigación ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión, tanto de los documentos como de la información aportada por lo cual sometemos a lo dispuesto en las normas académicas de la universidad César Vallejo.

Lima 22 de Julio de 2018



Antonia Soto Tafur  
FIRMA

**Soto Tafur, Antonia**

## PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado.

En cumplimiento a las normas del reglamento de elaboración y sustentación de tesis de la Universidad Cesar Vallejo se pone a su consideración la investigación titulada “Gestión administrativa y calidad de servicio en la empresa Envasadora Andina S.C.R.L., de SJL, Lima-2018”, donde la estructura está compuesta por los capítulos de introducción, metodología, resultados, conclusiones y recomendaciones. La finalidad de la investigación fue determinar si existe relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio en la empresa, la misma que hoy presento ante ustedes, esperando cumpla con los requisitos para optar el título profesional de licenciada en Administración.

Atte.,



FIRMA

Soto Tafur, Antonia

## ÍNDICE

<b>PÁGINAS PRELIMINARES .....</b>	<b>ii</b>
PÁGINA DEL JURADO .....	iii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD.....	vi
PRESENTACIÓN.....	vii
ÍNDICE .....	viii
<b>RESUMEN .....</b>	<b>xi</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>xii</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>13</b>
1.1. Realidad problemática .....	14
1.2. Trabajos previos.....	16
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	22
1.4. Formulación del problema .....	32
1.5. Justificación del estudio.....	32
1.6. Hipótesis .....	33
1.7. Objetivos.....	34
<b>II. MÉTODO.....</b>	<b>35</b>
2.1. Diseño de la investigación .....	36
2.2. Operacionalización de las variables.....	37
2.3. Población y Censo .....	40
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	40
2.5. Método de Análisis de Datos .....	48
2.6. Aspectos éticos .....	48
<b>III. RESULTADOS.....</b>	<b>50</b>
3.1 Descripción de Resultados .....	51
<b>IV. DISCUSIÓN.....</b>	<b>59</b>



<b>V. CONCLUSIONES</b> .....	<b>63</b>
<b>VI. REFERENCIAS</b> .....	<b>67</b>
<b>ANEXOS</b> .....	<b>71</b>
<b>Anexo 1: Matriz de Consistencia</b> .....	72
<b>Anexo 2: De especificaciones del instrumento</b> .....	73
<b>Anexo 3: Cuestionario: Calidad de Servicio Dirigido a los Clientes de la Empresa ENVASADORA ANDINA S.J.L</b> .....	74
<b>Anexo 4: Base de Datos</b> .....	77
<b>Anexo 5: Estadística totales de elementos de la variable gestión administrativa SSO</b> .....	79
<b>Anexo 6: Instrumento de Validación</b> .....	81
<b>Anexo 7: Listado de los clientes</b> .....	93
<b>Anexo 8: Autorización de la empresa</b> .....	94

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1:</b> <i>Operacionalización de la variable Gestion Administrativa.....</i>	<b>38</b>
<b>Tabla 2:</b> <i>Operacionalización de la variable Calidad de servicio .....</i>	<b>39</b>
<b>Tabla 3:</b> <i>Validez de juicio de expertos para la variable de Gestión Administrativa APA .....</i>	<b>42</b>
<b>Tabla 4:</b> <i>Validez de juicio de expertos para la variable de Calidad de servicio .....</i>	<b>42</b>
<b>Tabla 5:</b> <i>Coeficiente de Validación V de Aiken en gestión administrativa .....</i>	<b>43</b>
<b>Tabla 6:</b> <i>Coeficiente de validación V de Aiken en calidad de servicio .....</i>	<b>45</b>
<b>Tabla 7:</b> <i>Estadística de fiabilidad de gestión administrativa .....</i>	<b>47</b>
<b>Tabla 8:</b> <i>Estadística de fiabilidad de calidad de servicio .....</i>	<b>48</b>
<b>Tabla 9:</b> <i>Tabla cruzadas de las variables gestion administrativa y calidad de servicio.....</i>	<b>51</b>
<b>Tabla 10:</b> <i>Tablas cruzadas de planificacion y calidad de servicio .....</i>	<b>51</b>
<b>Tabla 11:</b> <i>Tablas cruzadas de organización y calidad de servicio .....</i>	<b>52</b>
<b>Tabla 12:</b> <i>Tablas cruzadas de dirección y calidad de servicio .....</i>	<b>53</b>
<b>Tabla 13:</b> <i>Tablas cruzadas de control y calidad de servicio.....</i>	<b>53</b>
<b>Tabla 14:</b> <i>Correlación de las variables gestion administrativa y calidad de servicio .....</i>	<b>54</b>
<b>Tabla 15:</b> <i>Correlación de planificación y calidad de servicio .....</i>	<b>55</b>
<b>Tabla 16:</b> <i>Correlación de organización y calidad de servicio .....</i>	<b>56</b>
<b>Tabla 17:</b> <i>Correlación de dirección y calidad de servicio .....</i>	<b>57</b>
<b>Tabla 18:</b> <i>Correlación de control y calidad de servicio.....</i>	<b>58</b>

## RESUMEN

La presente investigación tiene como propósito fue determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio al cliente de la empresa Envasadora Andina S.R.L. Lima-Perú SJL 2018. El tipo de estudio según la finalidad fue básico de enfoque cuantitativo del nivel correlacional. La población estuvo constituida por 30 clientes fijos de la empresa Envasadora Andina la cual se realizó un censo, para construir, validar, y demostrar la confiabilidad de los instrumentos se ha considerado la validez de contenido, se utilizó la técnica de encuesta y su instrumento el cuestionario, con preguntas de tipo Escala de Likert. Para la confiabilidad de instrumentos se usó Alpha de Cronbach. La encuesta permitió determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la empresa Envasadora Andina SJL desde los clientes fijos.

Concluyéndose que la gestión administrativa y la calidad de servicio en la empresa Envasadora Andina SJL-2018 tiene una relación fuerte desde la perspectiva de los clientes fijos.

**Palabras clave:** Administración, Gestión Administrativa, calidad de servicio.

## ABSTRACT

The purpose of this research was to determine the relationship between the administrative management and the quality of customer service of the Andean bottling company S.R.L Lima-Peru - 2018. The type of study according to the purpose was basic quantitative approach correlational level. The population was constituted by 30 fixed clients of the company Envasadora Andina which was carried out a census, to construct, validate and demonstrate the reliability of the instruments the content validity was considered, the survey technique was used and its instrument the questionnaire, with Likert Scale type questions. For the reliability of instruments Cronbach's Alpha was used. The survey allowed to determine the relationship between administrative management and the quality of service in the company Envasadora Andina SJL from the fixed clients.

Concluding that the administrative management and the quality of service in the company Envasadora Andina SJL-2018 has a strong relationship from the perspective of the fixed clients.

**Keywords:** Administrative Management and Quality of Service

## **I. INTRODUCCIÓN**

## 1.1. Realidad problemática

A nivel internacional existen muchos países en donde aplica la Gestión Administrativa, en la revista Publicidad y Mercadeo sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación (2016). Nos indica que, en Colombia, se sigue aplicando gestión administrativa apoyan la Innovación Educativa, lo que conlleva a replantear modelos de gestión y organización que generen ambientes del aprendizaje enriquecedor para el desarrollo de institución. (Revista Publicidad y Mercadeo, p. 119).

La gestión administrativa ha provocado inevitables cambios en los países, generando un impacto en las estructuras administrativas de todas las identidades. Las cuales modernizan los significativos progresos en relación al actual estilo de gestión administrativa. La globalización de la tecnología, la cultura y en todas las esferas de quehacer de la humanidad, en las pequeñas empresas, por cuándo deben encontrar para subsistir con sus escasos recursos, mejora de la competitividad y sobre todo el crecimiento de un país.

A nivel nacional, se sabe que existen importantes crecimientos en gestión administrativa y calidad de servicio en las Mipes en el país es de 98,4% son Mypes, las mismas que aproximadamente generan el 42% de la producción nacional proporcionado el 88% del empleo privado del país, la productividad de Mypes estarían generando el 58% de la producción nacional.

Según el estudio de Rubio (2008), podemos afirmar que las empresas tiene la obligación de cumplir con los requerimientos de sus clientes, es importante que va desde el adecuado diseños de los servicios, la segmentación de los mercados, índices de marketing, hasta la satisfacción de los consumidores en general a fin de que las estrategias de gestión de la administración permita llevar a cabo un servicio con la calidad esperada por los clientes y lograr el objetivo final de rentabilidad en la empresa (p.110).

La calidad de servicio es muy bajo ya que el sublime no sería chocolate, sino solo una golosina ya que solo tiene entre 3% y 4% de polvo de cacao. Es que en general, ese es el porcentaje que los chocolates en el Perú, cuando en realidad deberían tener por lo menos

35%, así lo aseguro que la entidad pretende revertir esta situación con el reglamento para chocolates para evitar la publicidad engañosa. La norma internacional para la taza y los productos de chocolate del Codex (Codex Stan 87-1981) como la norma técnica peruana respectiva (NTP-Codex Stan 87-2013) establecen que la para la denominación de “Chocolate para taza” es un producto que debe contener como mínimo 25% de total de extracto cacao lo cual muchas empresas hoy en día no se cumplen estas normativas.

A nivel local este problema se presenta de manera sutil, en la empresa Envasadora Andina S.C.R.L se encuentra ubicado en Próceres de la independencia. Siendo una empresa dedicada a la fabricación de productos de chocolate para taza, alude a los obstáculos que presenta la calidad de servicio que presta esta organización, ocasionando la insatisfacción de los clientes fijos e incurriendo en los gastos innecesarios.

La presente investigación tiene como propósito mejorar la calidad del producto de forma clara de un proceso de planeación para poder determinar las actividades de la empresa Envasadora Andina; la organización está diseñada de manera informal, el control se lleva con la única forma de cumplir con los pedidos de los productos. Asimismo, se ha identificado la calidad de la presentación del producto no es el adecuado, porque las letras de las etiquetas no se aprecian por los colores que tienen. Los reclamos de los clientes cuando se sienten insatisfechos, en el tiempo de atención y las demoras que se ejecutan para la prestación del servicio. Es necesario realizar una inspección en la gestión empresarial para poder medir y observar desde la perspectiva del cliente, el cambio no solo afecta a la empresa sino también a cada uno de los clientes que necesitan satisfacer sus necesidades al momento de la compra. La baja calidad de producto afectarán de forma negativa a la empresa esto impide mantener una estabilidad con los clientes teniendo como principal problema el desvinculo existente entre ellos.

Para finalizar, la presente investigación tiene como objetivo determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la empresa Envasadora Andina, mejorar la calidad del producto considerando que tal incidencia es relevante para el crecimiento.

## 1.2. Trabajos previos

### A nivel Internacional

Basantes (2014) en su tesis titulado *Modelo de gestión administrativa y calidad en el servicio al cliente en gobierno Autónomo descentralizado de Ambato - Ecuador*, tuvo como objetivo determinar si el modelo de gestión administrativa que se está utilizando actualmente en el gobierno autónomo descentralizado incide en la calidad de servicio al cliente. La teoría utilizada para las variables fue Reinso C. para *el modelo de la gestión administrativa* (1988) y Philip B. para *la calidad de servicio para el cliente* (2004). El tipo de investigación que corresponde a este trabajo es descriptivo correlacional de diseño no experimental y transversal. Se tomó un censo de 60 personas que tienen directamente relación en el trato con el cliente. Además, se obtuvo resultados que 31% de los clientes pone en manifiesto que hace tramites frecuentes por cualquier motivo, un 43% que ocasionalmente y el 26% que hace rara vez. Lo que es relativamente alentador es que llegan clientes por uno u otro motivo al municipio se debe verificar el acuerdo a los requerimientos del gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato. Siendo el coeficiente de correlación de Spearman 0.771, representando una alta correlación entre las variables, que la gestión administrativa y calidad de servicio regular. En conclusión, de la investigación se llegó es que la mayoría de los clientes del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Ambato consideran que el servicio que recibieron fue regular por lo que se concluye que la atención prestada no es adecuada y la falta para mejorar de calidad de servicio al cliente.

El aporte de esta investigación dio a conocer que nos ayudara a mejorar la calidad de servicio hacia a los clientes para lograr el objetivo y mejorar la calidad en atención al cliente para que puedan ganar más clientes no solo basta con un adecuado control, supervisión, así mismo los autores resaltan que partícipes de una mejora en la gestión administrativa una ética empresarial.



García (2015) en su tesis titulada *La gestión administrativa y calidad de servicio de la empresa de transporte de pasajeros flota Bolívar 2015* tesis para optar el título de Ingeniera en gestión empresarial de la misma de la Universidad *Técnica estatal de Quevedo, Ecuador*. Tuvo como objetivo establecer los procesos de la Gestión Administrativa y de la incidencia en la calidad de servicio de la Cooperativa de transporte de Pasajeros flota Bolívar de Cuidad de Quevedo. La teoría utilizada para las variables de gestión administrativa y calidad de servicio. El tipo de estudio es descriptivo correlacional. La población es 58 personas y la muestra es de 38 colaboradores. La prueba estadística se obtuvo respuestas en un 64% de los encuestadores que considera que la empresa no cumple con las exigencias del servicio a sus clientes y usuarios el 36% consideran que si cumple. Los encuestadores que considera que la empresa no cuenta con una herramienta administrativa y operativa, cuyas respuestas fueron tabuladas, analizadas e interpretadas utilizando cuadros y gráficos representativos. Según el estadístico 0,595 y una significancia bilateral de 0,000 al 0,05, la gestión administrativa se relaciona con la calidad de servicio. Las conclusiones de investigación, establecen que la cooperativa de transportes interprovincial de pasajeros, no cuenta con estrategias administrativas que permita mejorar y optimizar los servicios que provee la empresa afirma que toma de decisiones está centralizada y también se llegó a un acuerdo que se aplique una manual de funciones y procedimientos administrativos para mejorar el servicio al cliente y la gestión administrativa con ayuda de todos los colaboradores.

El aporte de dicha investigación dio a conocer la importancia de la gestión administrativa para mejorar la calidad de servicio hacia a los clientes y también el desarrollo de objetivos forman parte del aporte para la presente investigación que plasma un entendimiento real y preciso sobre la importancia del plan preventivo.

Reyes (2015) en su tesis titulada *Gestión administrativa y su incidencia en la calidad de servicios a los usuarios de la Cooperativa Interprovincial de Transporte de pasajeros la Mana periodo 2013*, tesis presentada previa a la obtención del título de Ingeniero Comercial, La Mana – Ecuador. La presente investigación tiene como finalidad mejorar la Gestión Administrativa de la cooperativa Interprovincial de pasajeros la Mana para ello se diseñó una manual de Gestión Administrativa para obtener una información real y objetiva se utilizó técnicas como la encuesta realizados a los administrativos, usuarios y ayudantes de las misma que contribuyeron para diagnosticar la entidad y detectar falencias como: La ausencia de un organigrama estructural funcional la inadecuada administración. El presente estudio se fundamentó en un diseño metodológico no experimenta y de tipo de estudio es descriptiva correlacional, porque se realizó sin controlar las variables. La población es 42216 y la muestra es de 50 colaboradores. Los resultados que se obtuvieron en la encuesta es un 21% dice que al momento de prestar su servicio lo más importante es el cliente mientras que un 62% se basa en lo económico y por otra parte el 17% dice que la satisfacción personal es muy buena. Que existe relación directa y significativa en la gestión administrativa y calidad de servicio siendo el coeficiente de correlación de Spearman de 0.877 es significativa con la dimensión calidad de servicio, que la gestión administrativa. Se aprecia que no tiene una idea claro de trabajo en la cooperativa Interprovincial de transporte la Mana sabiendo que lo más importante en este medio es el cliente. En conclusión, es mejorar el desarrollo de actividades que realiza la cooperativa, ya que el manual contempla la estructura organizativa es adecuado para el proceso administrativo del proceso. Es indispensable que las empresas se caracterizan por el altísimo nivel en la calidad de los servicios que entrega a los usuarios que compran su servicio, tomando en consideración la calidad de estos pues depende de las actitudes que tenga el personal es por ello mejorar el servicio al usuario ayuda a cubrir con la satisfacción de las necesidades totales del mismo.

El aporte de esta investigación fue la valoración de la calidad actual del servicio en la empresa Envasadora Andina del producto chocolate para taza muestran un índice negativo que requiere ser revisado y mejorado para que la empresa pueda desarrollarse y progresar en un mercado tan competitivo como ahora.

## **A nivel Nacional**

Calero (2015) en su tesis titulado Gestión administrativo y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Huaral, trabajo de investigación de tesis para optar el título profesional de licenciado en Administración en la Universidad Católica los Ángeles Chimbote, Perú. El objetivo general es determinar la relación que existe entre la Gestión Administrativo y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Huaral en el año 2015. Sus teóricos son Henry y Fayol que define la primera variable Gestión Administrativa y la segunda variable Drucker que habla de calidad de servicio. El tipo de estudio es descriptiva correlacional de diseño no experimental y transversal. La población es 65 trabajadores entre nombrados y contratados con una muestra de 65 trabajadores. La frecuencia hallada como resultado de nuestra encuesta indica que la instalación debe ser la más adecuada para brindar un mejor servicio al usuario, el 69% son las más adecuada las instalaciones que hace gestión administrativa y el 31% manifiestan que no son las más adecuadas para brindar un buen servicio a los usuarios. Con relación a la capacitación del personal, la gran mayoría manifiesta estar capacitado para brindar un buen servicio al usuario, según Spearman que el 62% y 25% considera que no y un 14 a veces se capacita para esta actividad muy importante para la organización y el resultado es bueno para las dos variables. En conclusión, la gestión administrativa, debe ser adecuadamente llevada si contamos con personal adecuado que quiera brindar sus servicios sin ningún tipo de problemas, donde se planifique, donde se establezca una buena organización que haya un liderazgo que trate de comprometer a todos sus colaboradores y tratar de lograr sus objetivos, implementar un buen sistema de control para verificar las actividades de la organización.

El aporte de dicha investigación dio a conocer como dirigir a la empresa Envasadora Andina en la gestión administrativa es importante que realice capacitaciones a los trabajadores para que estén involucrados en todo lo que ofrece su servicio y hace mejorar la gestión administrativa para los clientes que necesitan de todos nosotros que le brindemos buen trato darle lo que necesitan y hacia lograr adecuadamente los objetivos de la empresa.

Tirado (2014), En la tesis titulada *Gestión administrativa y la calidad de servicios en al cliente Químico Farmacéutico de la Libertad – Trujillo*, tesis para optar la Licenciatura de Administración de la Universidad Nacional de Trujillo. Tuvo como objetivo sustentar de qué manera la gestión administrativa influye en la calidad de servicio al cliente en el colegio Químico Farmacéutico de la Libertad – Trujillo. Sus teóricos son Kaplan y Norton que define la primera gestión administrativa es el proceso de diseñar y mantener un ambiente en el que las personas trabajando en grupo y el segundo variable son Zeithaml, Parasuraman y Berry que habla de calidad de servicio, el conjunto de aspectos y características de un producto y servicio el conjunto de aspectos y características que guardan relación de aspectos y características de un producto y servicio. La metodología de investigación no experimental, el diseño transversal o transeccional de tipo explicativo – correlacional. Según el estadístico Spearman de 0,750, y una significancia bilateral de 0,000, al 0,01 la gestión administrativa se relaciona con la calidad de servicio. La población es de 1700 agremiados y con una muestra de 91 profesionales agremiados. Con resultado del procesamiento y análisis de la información, se han podido lograr los objetivos de la investigación y se ha confirmado la validez de la hipótesis que establece que la gestión administrativa influye de manera directa en la calidad del servicio al cliente Químico Farmacéutico de la Libertad –Trujillo. En conclusión, de la investigación la más importante estipula que las mayores debilidades están referidas a la falta de un plan estratégico, la limitada gestión de recursos humanos y la débil gestión de recursos tecnológicos y también que la organización es vital aplicar técnicas de reclutamiento, toda vez que de ello depende los resultados positivos para la empresa.

El aporte de esta investigación fue fortalecer la gestión administrativa para mejorar la falta del asesoramiento de los profesionales que necesitan con mucha urgencia la capacitación y también que haya una directiva de tiempo completo para que asesorar a los clientes.

Larrañaga (2017) en su tesis titulada *Gestión administrativa y calidad de servicio en Sedapal – Comas 2016*, tesis para optar el grado académico de Magister en Gestión Pública. Tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y calidad de servicio en Sedapal – Comas 2016. Sus teóricos son para la primera variable fue Arias y para el segundo variable fue Larrea. El tipo de estudio según su finalidad fue básico de enfoque cuantitativo, de nivel correlacional, de alcance transversal y de diseño no experimental. La población estuvo constituida por 156 trabajadores, lo cual se realizó un censo. En conclusión, la gestión administrativa se relaciona directamente con la calidad de servicio en Sedapal – Comas 2016, según el análisis estadístico de rho de Spearman de 0,763, y una significancia bilateral de 0,000, al 0,01. la gestión administrativa se relaciona directamente con la pertenencia del servicio en Sedapal - Comas 2016, según el análisis estadístico de rho de Spearman de 0,635, y una significancia bilateral de 0.000, al 0,01.

El aporte de esta investigación fue fomentar el buen trato a los clientes, atención oportuna y la agilización del trámite dado que en este estudio se ha probado la relación que existe entre la gestión administrativa y la percepción de la calidad de servicio para la empresa Envasadora Andina.

### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

#### **1.3.1 Administración**

La definición de administración nos da entender la importancia que tiene la administración es el proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos y actividades de trabajo con el propósito de lograr los objetivos o metas de la organización de manera eficiente y eficaz.

Según Robbins y Coulter (2010), “establecieron que la administración es la coordinación de las actividades de trabajo de modo que se realiza de manera eficiente y eficaz con otras personas y través de ellas” (p.7).

Kaplan y Norton (2000) sostuvieron que:

La administración es el proceso de diseñar y mantener en que las personas, trabajando en grupo, alcancen con eficiencia metas. Así, como administradores, las personas realizan funciones administrativas de planeación, organización, dirección y control. La meta de todo el administrador es la misma y se ocupa de la productividad, esto implica eficiencia y eficiencia. (p. 4).

De acuerdo a las definiciones de los teóricos citados, la administración es un conjunto de acciones que busca el manejo adecuado y responsable de los recursos. Todo tipo de organizaciones bien sea pequeño o grandes empresas lucrativas y no lucrativas todo tipo de industria manufactureras y la de servicio según la teoría.

Según Arellano (2004), estos dos conceptos tienen una esencia común en cuanto refieren actividades de planeación, organización, dirección, evaluación y control. Sin embargo, en sus orientaciones específicas:

Según Arellano nos hace entender que la gestión es el proceso, planes y acciones relacionadas con la actividad central de la empresa, dirige su estrategia hacia los objetivos

de la empresa y hacia los medios para la consecución de los objetivos organizacionales para la empresa.

La administración es una actividad que opera directamente en la coordinación de recursos y también se fundamenta en la teoría de la organización para poder ver las estrategias y el comportamiento de la organización.

Se llega a una conclusión que la gestión es la parte dinámica operacional como ver las acciones, los resultados, las evaluaciones de la administración y en cambio la administración es enfrasca en las reglas, normas, formas, estructura, los procedimientos establecidos por parte estática de formal de la administración.

### **1.3.2 Variable 01: Gestión Administrativa**

Para Muñiz (2003) comprende que “la gestión a nivel administrativa consiste en brindar un soporte administrativa a los procesos empresariales de las diferentes áreas funcionales de una entidad, a fin de lograr resultados efectivos y con una gran ventaja competitiva revelada en los estados financieros” (p.29).

Cuyo propósito de la gestión administrativa es dar soporte en la planificación y control de las actividades de la empresa, la gestión del sistema de información y diagnosticar a las necesidades. También busca análisis permanente desde la administración para la toma de decisiones.

Ramos (2010) define a la Gestión Administrativa como:

Un proceso social relacionado con la creación, mantenimiento, estímulo, control, supervisión y unificación de las energías humanas y materiales organizados formal o informal dentro de un sistema unificado, para cumplir objetivos predeterminados del sector educación. Constituyen un conjunto sistemático de órganos funciones, procesos, acciones, técnicas y recursos necesarios para lograr la máxima eficiencia y eficacia, en la ejecución de las actividades. (p.28)

Cuyo propósito es la planificación y control de las actividades para poder realizar análisis permanente desde la administración para la toma de decisiones que se realizan en la organización, también verificar los procesos de la administración.

Según Reyes (2004) Menciona que:

Es el conjunto sistemático de reglas para lograr la máxima eficiencia en las formas de coordinar un organismo social y también es la técnica que busca lograr resultados de máxima eficiencia en la coordinación de las cosas y personas que integran una empresa. (p.15)

Lo señalado por Reyes propone una clara visión de la empresa en base al proceso administrativo, utilizando los recursos organizacionales para la consecución de los objetivos mediante la eficiencia y eficiencia es el conjunto de reglas para lograr los objetivos de la empresa.

Campos y Loza (2011) Tomando el diccionario de la real Academia Española definen a la Gestión Administrativa como “la acción de administrar que se realiza para la consecución de algo o la tramitación de un asunto es acción y efecto de administrar” (p.34).

Es la capacidad para que pueda ayudar a la empresa alcanzar y evaluar sus propósitos con el adecuado uso de los recursos disponibles es la coordinación todos recursos para poder conseguir determinados objetivos.

Stoner, Freeman y Gilbert (2010) manifiesta que “existen cuatro elementos importantes que están relacionadas con gestión administrativa que son cuatro funciones específicas: Planeación, Organización, Control y Dirección” (p.11).

Mochón, Mochón y Sáez (2014) se define “la gestión administrativa consiste en coordinar y supervisar las actividades de las organizaciones para lograr que alcancen sus objetivos de forma eficaz y eficiente” (p.9).

### **1.3.3 Dimensiones de Gestión Administrativa**

Según Mochón et al. (2014), plantea las siguientes dimensiones:

#### **Planificación**

Según Mochón et al. (2014) “consiste en especificar los objetivos que deben alcanzar así como establecer jerarquizar anticipadamente las estrategias y acciones que deben tomarse para lograr los objetivos” (p. 11)



La gestión administrativa es muy importante planificación mediante a esta fase se anticipara a un futuro con el fin de tener en claro y alcanzar los objetivos de la empresa.

### **Organización**

Según Mochón et al. (2014) “la organización consiste en dividir, ordenar, coordinar el trabajo y las relaciones de los recursos y otros que son necesarios para alcanzar los objetivos de la empresa, los cuales han de establecerse previamente en la etapa de planeación” (p.12).

La organización estable la estructura de departamentos como en las empresa van acorde a las actividades a desarrollarse y también se tiene en cuenta el tamaño organización para la realización de dichas estructuraciones.

### **Dirección**

Según Mochón et al. (2014) “dirección es estimular a los miembros de la organización para desempeñen su actividad con altos niveles de rendimiento y es una actividad de comunicación, motivación y liderazgo, pues se refiere básicamente a las personas” (p.12).

El proceso de la organización consiste en conducir y la coordinación los esfuerzos laborales de las personas que integran una organización, ayudándolos a desarrollar tareas relevantes dentro de ella y en grupo para poder lograr el objetivo de la empresa..

### **Control**

Según Mochón et al. (2014) “toda organización necesita de un mecanismo de control que supervise su desempeño y el progreso y la implementación de los cambios que debe estar continuamente llevando acabo” (p.12).

En la organización es ver el propósito de procurar el cumplimiento de la normatividad y la asignación de los recursos y la implementación de los cambios de la organizacional.

Stoner, Freeman y Gilbert (2010) manifiesta que “existen cuatro elementos importantes que están relacionadas con gestión administrativa que son cuatro funciones específicas: Planeación, Organización, Control y Dirección” (p.11).

## **Planeación**

Según Stoner et al. (2010) para “planificar implica que los administradores piensan con antelación en sus metas y acciones, y que se basan sus actos en algún método, plan y los planes presentan los objetivos de la organización y establecen los procedimientos idóneos para alcanzarlos” (p.11).

Los resultados que se espera de alcanzar objetivos, así como las acciones que se deben realizar para lograrlos. Los factores internos y externos que pueden afectar al emprendimiento deben ser revisados en esta etapa se tomaran decisiones para llegar a los resultados deseados.

## **Organización:**

Según Stoner et al. (2010) para “organizar es el proceso para ordenar y distribuir el trabajo, la autoridad y los recursos entre los miembros de una organización, de tal manera que estos puedan alcanzar las metas de la organización” (p.12).

La organización establece la estructura de departamentos, áreas y funciones están van acorde a las actividades a desarrollar también se tiene en cuenta el tamaño organizacional para la realización de dichas estructuraciones y también alcanzar los objetivos de la organización.

## **Dirección**

Según Stoner et al. (2010) que “dirigir implica mandar, influir y motivar a los empleados para que realicen tareas esenciales y también las relaciones y el tiempo son fundamentales para las actividades de la dirección” (p.13).

Es el proceso de conducir y la coordinación los esfuerzos laborales de las personas que integran una organización, ayudándolos a desarrollar tareas relevantes dentro de ella. Comprende el compromiso de la motivación de las personas que contribuyen eficientemente a los objetivos y hace también tener una comunicación adecuada para facilitar las actividades y evitar conflictos con las personas.

## **Control**

Según Stoner et al. (2010) es “el proceso para asegurar que las actividades reales se ajustan a las actividades planificadas y el control supervisa para el buen funcionamiento de la empresa” (p.13).

Es el proceso de control de la administración de una dependencia, con el propósito de procurar el cumplimiento de la normatividad y la asignación de recursos. Se debe tomar medidas correctas que orientan el trabajo hacia los resultados esperados.

#### **1.3.4 Variable 2 Calidad de servicio**

Miranda, Chamorro y Rubio (2007) manifiesta “que la calidad del servicio es aquella que esta canalizada en equilibrar o superar las expectativas que el usuario percibe del servicio. La calidad de servicio es aquella quien justifica las expectativas del usuario, complace a sus exigencias como consumidor, ya que los únicos criterios a tomar en cuenta son los establecidos por el cliente (p.24).

La calidad de servicio es muy importante para satisfacer sus necesidades de los clientes fijos de la empresa Envasadora Andina.

Israel (2011) manifestó “la calidad de servicio, desde la óptica de las percepciones de los clientes puede ser definida como la calidad percibida, la cual equivale a la amplitud de la diferencia que existe entre las expectativas o deseos de los clientes” (p.44)

La gestión administrativa será evidencia de logro en la medida en que se considere al cliente como punto vital para cualquier empresa, por lo que conoce a fondo las necesidades, cada vez más sofisticadas y trascendente para la empresa.

Juran (2007) La palabra “calidad tiene múltiples significados. Dos de ellos son los más representativos a calidad consiste en aquellas características de producto que se basan en las necesidades del usuario y que por eso brindan satisfacción del producto y la calidad consiste en libertad después de las deficiencias” (p.45)

La calidad en el servicio juega un papel muy importante dentro de la organización, porque no solo se juzga la venta hecha, la confianza que el depósito de ese producto o servicio, un cliente insatisfecho representa para la organización tanto en utilidad como en imagen y la publicidad gratis por sus recomendaciones de la organización.

La calidad detalla como conjunto de funciones características o comportamiento de los bienes o servicios Drucker (1986) *Innovación and Entrepreneurship* afirma:

La calidad embarca artículos y servicios además los procesos de fabricación de información de administración es el gozo del cliente externo e interno, propone la eficiencia y la productividad que la calidad determina la conservación de las personas mismas de la organización.

La gestión de calidad es una ocupación universal de todas las empresas y cual fuere sus objetivos planteados a cumplir, es muy necesario para poder competir en el mercado. La calidad de servicio va del mano con la eficiencia y eficacia es obtener el resultado es hacerlo de manera correcta

Según Hoffman y Bateson (2012) “que el buen humano formaba el eje de la innovación de la calidad y la productividad ya que la calidad percibida por los clientes determina la calidad del trabajo que se reflejaba hacia el cliente”. (p.50)

Dado el objetivo de una empresa de servicios es saldar las necesidades de los clientes, esto corresponde a mencionar el objetivo es lograr la calidad total. Que abarca productos y servicios de la fabricación y de esta manera ver las necesidades de la organización, para que se conserve una sociedad de calidad totales conveniente hacer del rendimiento productivo.

Zeithaml et al. (2009), comentan que “las percepciones se consideran en relación con la expectativa del cliente, porque son dinámicas debido a que pueden cambiar con el tiempo, también de una cultura a otra” (p.111).

Según Larra (1991) manifestó “que la percepción que tiene un cliente acerca de la correspondencia entre el desempeño y las expectativas relacionados con el conjunto de elementos, cuantitativas de servicio” (p.82)

Por lo tanto, es fundamental para toda organización ofrece a sus clientes para obtener los resultados planeados, proporcionados, satisfacción al consumidor y los miembros de la organización en términos de rentabilidad y una empresa es la alta calidad y se encuentra en equilibrio cuando sobrepasa las expectativas del personal, clientes y accionistas de la organización.

Al respecto Dávila, Coronado y Carecer (2012) refieren que:

En cuanto a la conceptualización y medición de la calidad de servicio declara que es un concepto complicado de abordar debido a las características de intangibilidad que compone el servicio, los problemas en la recepción, la producción en el tiempo real y la diferenciación entre la calidad humanística y mecanicista. (p.176)

Las personas encargadas del servicio al cliente dentro de la organización tienen la facultad de tener contacto con el cliente y cuya misión es la de brindarle un trato amable, cordial e impregnado de consideración atendiendo sus necesidades y absolviendo sus inquietudes. La globalización, la competencia y clientes cada día más exigentes han originado que las empresas rediseñen sus estrategias y mejoren sus servicios y la organización de la competencia no tarda mucho en ofrecer un servicio mejor, es esta una de las causas por la que las organizaciones centran su atención.

Parasuraman, Berry y Zeithami (1991), según la calidad es el conjunto de aspectos y características de un producto y servicio que guardan relación con su capacidad para satisfacer las necesidades expresadas o latentes de los clientes (p. 25)

Es decir, es el nivel de excelencia que la empresa ha escogido alcanzar para satisfacer a sus clientes, estiman que un cliente percibe un justo servicio cuando sus hábitos de constantes compras precisa con la organización ver la calidad del servicio es la valoración general del comprador acerca de la excelencia o capacidad absoluta del producto.

### **Elementos Tangibles**

Consisten en una amplia variedad de objetivos, como arquitectos, diseño, distribución, alfombras, escritorio, iluminación, colores en las paredes, folletos, correspondencia diaria y la presentación del personal de la empresa. Este componente es bidimensional: Una dimensión se centra en equipos e instalaciones, el personal y los materiales de comunicación.

### **Confiabilidad**

En general refleja la congruencia y confiabilidad del desempeño de una empresa cumple con sus promesas, factura adecuadamente a sus clientes, mantiene registros precisos y suministra el servicio correctamente.

### **Capacidad de Respuesta**

Refleja el compromiso de una empresa de ofrecer sus servicios de manera oportuna, se refiere a la voluntad y disposición de los empleados a proporcionar un servicio.

### **Servicio**

Se refiere a la competencia de la empresa, la amabilidad que ofrece a sus clientes y la seguridad de sus operaciones. La competencia se refiere a los conocimientos y habilidad de la empresa en el desempeño de sus servicios, la seguridad también es un componente importante de la dimensión de confiabilidad. La seguridad refleja el sentimiento de un cliente de no estar en peligro, riesgo o duda.

### **Empatía**

Es la capacidad de experimentar los sentimientos de otro como propios. Las empresas empáticas no han perdido la noción de lo que es ser un cliente de su propia empresa; como tal, entienden las necesidades de los clientes y colocan sus servicios a su alcance.

Según Zeithaml, Bitner y Gremler (2009), en su libro “Marketing de servicios”, porque enlaza la teoría con la práctica sobre la calidad de servicio.

Este variable tiene cinco dimensiones en el libro citado, conforme se detalla a continuación:

### **Fiabilidad**

Cita Zeithaml et al. (2009) que “la capacidad para realizar el servicio prometido en forma precisa y segura, que la organización cumple sus problemas” (p.112).

Con la habilidad para brindar el servicio prometido a los clientes fijos de modo preciso y fiable.

## **Sensibilidad**

Asimismo, comentan Zeithaml et al. (2009), que “la sensibilidad se comunica al cliente por la cantidad de tiempo de espera para asistirlo, las respuestas las solicitudes, quejas, problemas y preguntas del cliente” (p.113).

El autor a la presente investigación, debido a que la empresa Envasadora Andina, tienen la disposición y voluntad para ayudar en el servicio que brinda.

## **Seguridad**

Según Zeithaml et al. (2009), esta “dimensión probamente es más importante cuando el cliente percibe al servicio como de alto riesgo o servicios que se sienten inseguros sobre su capacidad para evaluar sus resultados” (p.114).

Los clientes confianza clientes fijos con conocimiento, mostrando cortesía e inspirando confianza para ayudar a los cliente fijos de la empresa Envasadora Andina.

## **Empatía**

Para Zeithaml et al. (2009), “la esencia de la empatía es transmitir que los clientes son especies, únicos y que se entienden sus necesidades, debido a los clientes desean sentirse importantes y comprendidos para las organizacionales que les otorga servicio” (p.114).

Aplicando esta definición a la investigación de la empresa Envasadora Andina cuenta con los clientes fijos que brinda atención individualizada y comprende las necesidades de los clientes fijos.

## **Elementos tangibles**

Citan Zeithaml et al. (2009), que “elementos tangibles con continuidad los usan las compañías de servicio a fin de mejorar su imagen, señalar calidad a los clientes y proporcionar continuidad una estrategia de calidad del servicio” (p.114).

La presente investigación de la empresa Envasadora Andina cuenta con un ambiente físico donde brinda el servicio a los clientes fijos así como folletos como materiales de comunicación.

### **1.3.5 Modelo Servqual**

El modelo fue formulado en base a las teorías de Zeithaml, et al. tienen por finalidad lograr las mejoras en los atributos que caracterizan la calidad de servicio según los productos o servicios ofertados por parte de una organización. Este modelo considera atributos determinados como los elementos tangibles, seguridad, capacidad de respuesta, confiabilidad y empatía.

## **1.4. Formulación del problema**

### **Problema General**

¿Cuál es la relación que existe entre la Gestión Administrativa y la calidad de servicio en la Empresa Envasadora Andina, SJL, Lima-2018?

### **Problemas específicos**

¿Cuál es la relación que existe entre la planificación y la calidad de servicio en la empresa Envasadora Andina, SJL, Lima-2018?

¿Cuál es la relación entre la organización y la calidad de servicio en la empresa Envasadora Andina, SJL, Lima-2018?

¿Cuál es la relación entre la dirección y la calidad de servicio en la empresa Envasadora Andina, SJL, Lima-2018?

¿Cuál es la relación entre el control y la calidad de servicio en la empresa Envasadora Andina, SJL, Lima-2018?

## **1.5. Justificación del estudio**

### **Justificación teórica**

Se justifica teóricamente la presente investigación, tiene como finalidad de encontrar fuentes confiables que le permitan explicar las diferentes situaciones en las que se desenvuelven las variables de estudio. Tomando como base principal teorías de



administración, libros de investigación y metodología. Así mismo se utilizó en la investigación fundamentos teóricos sobre Gestión de Administrativa Mochón et al. (2014) y la calidad de servicio Zeithaml et al. (2009). El conocimiento teórico y concreto de Gestión Administrativo para una buena calidad de servicio, asimismo aumentar la productividad para mejor desarrollo de la empresa.

### **Justificación práctica**

Se justifica prácticamente la presente investigación y la importancia que tiene la gestión administrativa es necesario realizar esta investigación la cual mejore la calidad de servicio de la empresa Envasadora Andina y que se aplica en otras instituciones tenemos que mejorar analizando los objetivos y que se cumplan para poder mejorar la situación de la empresa ya que los variables mismos nos dice que es muy importante mejorar la Gestión Administrativa.

### **Justificación metodológica**

La presente investigación es descriptivo - correlacional, porque describirá un fenómeno de la realidad y relacionará dos variables extraídos del mismo. En esta investigación se utiliza las encuestas como mecanismo de recolección de datos las cuales tienen como finalidad proveer de información para poder determinar la relación que existe entre las dos variables de estudio como son el caso de Gestión Administrativo y la Calidad de Servicio. Metodológicamente cumple todo el proceso que se realiza en el desarrollo de la investigación determinando diseño, la población, las variables, las técnicas para realizar las encuestas.

## **1.6. Hipótesis**

Existe relación entre la Gestión Administrativa y la calidad de servicio en la empresa Envasadora Andina, SJL, Lima – 2018

### **Hipótesis específicas**

Existe relación entre la planificación y la calidad de servicio en la empresa Envasadora Andina, SJL, Lima -2018

Existe relación entre la organización y la calidad de servicio en la empresa Envasadora Andina, SJL, Lima -2018

Existe relación entre la dirección y la calidad de servicio en la empresa Envasadora Andina, SJL, Lima - 2018

Existe relación entre el control y la calidad de servicio en la empresa Envasadora Andina, SJL, Lima – 2018

## **1.7. Objetivos**

### **Objetivo general**

Determinar la relación entre la Gestión Administrativa y la calidad de ser empresa Envasadora Andina, SJL, Lima – 2018

### **Objetivos específicos**

Identificar la relación entre la planificación y la calidad de servicio en la empresa Envasadora Andina, SJL, Lima -2018

Identificar la relación entre la organización y la calidad de servicio en la empresa Envasadora Andina, SJL, Lima-2018

Identificar la relación entre la dirección y la calidad de servicio en la empresa Envasadora Andina, SJL, Lima-2018

Identificar la relación entre el control y la calidad de servicio en la empresa Envasadora Andina, SJL, Lima-2018

## **II. MÉTODO**

## 2.1. Diseño de la investigación

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), "diseño de la investigación se refiere al plan o estrategia concebida para obtener la información que se desea con el fin de responder al planteamiento de problema" (p.128).

En la investigación utilizaremos un diseño no experimental de corte transversal, que no se manipulan las variables de gestión administrativa y calidad de servicio en la empresa Envasadora Andina.

El enfoque cuantitativo según Hernández et al. (2014), "el investigador utiliza sus diseños para analizar la certeza de las hipótesis formuladas en un contexto en particular o para aportar evidencias respecto de los lineamientos de la investigación" (p.161).

En conclusión nos da entender que es de enfoque cuantitativo, por que utilizara la información que será trasladada al SPSS para generar tablas y a su vez correlación de Spearman.

Hernández et al. (2014), "los diseños de la investigación transeccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único y su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado" (p.155).

Según Hernández et al. (2014), "los diseños transeccionales descriptivos tienen como objetivo indagar la incidencia de las modalidades o niveles de una o variables en una población" (p.155).

Este estudio es de tipo descriptivo correlacional, según Hernández et al. (2014), los estudios de tipo descriptivos correlacionales tiene como objetivos indagar la incidencia de las modalidades o niveles de una o más variables en una población (p. 158).

Según los autores es correlacional porque se permitió realizar un estudio entre ambas variables, es decir establecer una medición sobre la relación que existe entre cada una de ellas. Descriptivo indica que se verificarán en general las principales variables determinadas, se evaluarán distintos conceptos, factores y dimensiones dadas a investigar.

### **2.1.1. Tipo de investigación**

El tipo de estudio según su finalidad fue básica porque realiza una evaluación de las teorías relativas a las variables gestión administrativa y calidad de servicio de los clientes para observar la realidad desde la cual se contrasta con la teoría.

Su orientación se basa en el contraste de hipótesis que se genera con el uso metodológico de la deducción, yendo de lo general a lo particular, considerando el fenómeno visto en la empresa en estudio.

### **2.2. Operacionalización de las variables**

Según Hernández et al. (2010), la operacionalización hace mención a que “especifica qué actividades u operaciones deben realizarse para medir una variable e interpretar los datos obtenidos”. De tal manera, que se desagregaron las variables en sus dimensiones e indicadores.

Tabla 1:

## Operacionalización de la variable Gestión Administrativa

	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>	La gestión administrativa: “consiste en coordinar y supervisar las actividades de las organizaciones para lograr que estas alcancen sus objetivos de forma eficaz y eficiente. Las funciones básicas de la administración (planeación, organización, dirección y control) se dirigen a alcanzar los propósitos establecidos por la organización” (Mochón, Mochón y Sáez 2014, p.9).	Se define mediante el análisis de los indicadores,	<b>Planeación</b>	Trabajos realizados en un tiempo estipulados	1;2;3;4; 5;6;7,8	<b>Ordinal Tipo LIKERT</b>
		esto a su vez serán medidos mediante una escala de tipo Likert de 30 ítems, que corresponden a las cuatro dimensiones:		Cumplimiento de objetivos		
		planeación,	<b>Organización</b>	Planes operativos	9;10;11 ;12;13, 14;15	
		organización, dirección y control)		Conocimiento de las funciones		
se dirigen a alcanzar los propósitos establecidos por la organización”	<b>Dirección</b>	planeación, organización, dirección y control. Es de tipo cuantitativo y se realizó los procedimientos los datos SPSS Statistics 21	Atención	16,17;18;20 ;21;22; 23		
(Mochón, Mochón y Sáez 2014, p.9).		<b>Control</b>	Desempeño laboral		24;25;26;27;28 ;29;30	
			Seguridad			
				Garantía		

Tabla 2:

## Operacionalización de la variable Calidad de servicio

	<b>Definición Conceptual</b>	<b>Definición Operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala</b>
<b>CALIDAD DE SERVICIO</b>	La calidad de servicio se define como: la calidad es un conjunto de aspectos y características de un producto y servicio que guardan relación con su capacidad para satisfacer las necesidades expresadas o latentes de los clientes Zeithaml, Bitner y Gremler (2009, p.25)	Se define mediante el análisis de los indicadores, esto a su vez serán medidos mediante una escala de tipo Likert de 22 ítems, que corresponden a las cinco dimensiones establecidas elementos tangibles, seguridad, capacidad de respuesta, fiabilidad y empatía.	<b>Elementos tangibles</b>	Presentación	1;2;3;4;5;6;7	<b>Ordinal Tipo LIKERT</b>
				Instalaciones físicas		
				Identificación		
			<b>Seguridad</b>	Confianza	8;9;10;11	
				Garantía de servicio		
			<b>Capacidad de Respuesta</b>	Tiempo de atención	13;14;15	
				Personal con conocimiento		
			<b>Fiabilidad</b>	Eficacia	16;17;18;19	
				Cumplimiento de normas (Eficiencia)		
			<b>Empatía</b>	Preocupación por los intereses de los clientes	20;21;22	
Colaboradores amables						
	Comprensión por las necesidades de los clientes					

### **2.3. Población y Censo**

#### **Población**

Según Hernández et al. (2014) “la población es un conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones” (p. 174)

En este contexto la población como el grupo total de los casos que conforman una establecida determinación. Se constituye de un total 30 clientes fijos de la empresa Envasadora Andina S.C.R.L en la ciudad de Lima, ya que ellos se involucran con la empresa.

#### **Censo**

Está conformada por 30 clientes fijos, por lo tanto se trata de una muestra censal. Según Hernández et al. (2014) “explico que cuando se toma a toda la población en el estudio se trata de una muestra censal, estos pueden ser personas, animales, plantas, objetivos de la población” (p.172).

Malhotra (2014) Sostiene:

El censo es un método de investigación en donde se va realizar un estudio determinado a todos los individuos de la población o universo específico. De tal manera como son poblaciones definidas en donde contiene menor cantidad de personas para sí investigar. (p. 335)

Referido a ambos autores nos hace entender que el censo se realizara un estudio a todos los individuos dentro de población o universo.

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

#### **Técnica de recolección de datos.**

Según Hernández et al. (2014), “el recolectar los datos involucra elaborar un plan específico de procedimientos que conduzcan a reunir datos con un propósito determinado.

En el presente trabajo de investigación, la forma de recolección de datos y fueron proporcionados por los clientes fijos de la empresa Envasadora Andina. La técnica que se



utilizó para recolectar los datos requeridos fue la encuesta para obtener un análisis estadístico.

### **Instrumento de recolección de datos.**

Según Hernández et al. (2014) que el instrumento de medición es el recurso que usa el investigador para registrar los datos sobre las variables del problema en estudio. También señalan que “las puntuaciones de la escalas de Likert se obtienen sumando los valores alcanzados respecto de cada y por ello se denomina escala aditiva” (p.242).

El cuestionario a utilizar estuvo conformado por 30 preguntas de la primera variable y 22 de la segunda variable que serán analizadas y cuantificadas en ítems, y estos a su vez en medido utilizando la escala de Likert, que Bernal (2012) lo define como, la agrupación de ítems que se presentan en forma de afirmaciones para medir la reacción del sujeto (p. 250).

La escala que presenta los instrumentos de esta investigación es: Nunca (1), Casi Nunca (2), A veces (3), Casi Siempre (4), Siempre (5). Estas escalas ayudarán en la medición correspondiente para la presente investigación.

### **Instrumento Ficha Técnica**

<b>Nombre</b>	: Test de Gestión Administrativa
<b>Objetivos</b>	: Determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la empresa Envasadora Andina, SJL, Lima -2018
<b>Autores</b>	: Mochón, Mochón y Sáez
<b>Adaptación</b>	: Soto Tafur, Antonia
<b>Administración</b>	: Individual
<b>Duración</b>	: 15 minutos
<b>Sujetos de aplicación:</b>	Será aplicado a los clientes fijos de la empresa Envasadora Andina
<b>Técnica</b>	: Encuesta

### **Instrumento Ficha Técnica**

<b>Nombre</b>	: Test de Calidad de Servicio
<b>Objetivos</b>	: Determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la empresa Envasadora Andina, SJL, Lima -2018

<b>Autores</b>	: Zeithaml, Parasuraman y Berry
<b>Adaptación</b>	: Soto Tafur, Antonia
<b>Administración</b>	: Individual
<b>Duración</b>	: 15 minutos
<b>Sujetos de aplicación:</b>	Será aplicado a los clientes fijos de la empresa Envasadora Andina
<b>Técnica</b>	: Encuesta

### Validez

Según Hernández, et al., (2014), la validez es el grado en que un instrumento verdaderamente mide la variable que se trata de medir. “La validez como la herramienta correcta utilizada por el investigador y el cual se adapte al modelo de estudio realizado por este para medir las variables” (p.204).

Es por ello, que se recurrió al juicio y asesoría de los expertos en metodología y temática de la Universidad César Vallejo, los que analizaron y evaluaron las interrogantes detalladas en el presente cuestionario, indicando el nivel de validez.

*Tabla 3:*

*Validez de juicio de expertos para la variable de Gestión Administrativa estilo APA*

N°	Experto	Instrumento	Porcentaje
Experto1.	Rodríguez Galán Darién	Aplicable	0,86
Experto2	Romero Pacora Jesús	Aplicable	0,86
Experto3	Edgar Laureano Lino Gamarra	Aplicable	0,86

Fuente: Elaboración propia

*Tabla 4:*

*Validez de juicio de expertos para la variable Calidad de servicio estilo APA*

N°	Experto	Instrumento	Porcentaje
Experto1.	Rodríguez Galán Dariém	Aplicable	0,87
Experto2.	Romero Pacora Jesús	Aplicable	0,87
Experto3.	Lino Gamarra Edgar	Aplicable	0,87

Fuente: Elaboración propia

Tabla 5:

*Coficiente de validación V de Aiken en Gestión Administrativa*

Nº Items		$\bar{X}$	DE	V Aiken
Item 1	Relevancia	3.7	0.58	0.89
	Pertinencia	3.3	0.58	0.78
	Claridad	3.7	0.58	0.89
Item 2	Relevancia	3.3	0.58	0.78
	Pertinencia	3.3	0.58	0.78
	Claridad	3.7	0.58	0.89
Item 3	Relevancia	3.3	0.58	0.78
	Pertinencia	3.3	0.58	0.78
	Claridad	4.0	0.00	1.00
Item 4	Relevancia	3.3	0.58	0.78
	Pertinencia	3.3	0.58	0.78
	Claridad	3.7	0.58	0.89
Item 5	Relevancia	3.7	0.58	0.89
	Pertinencia	3.7	0.58	0.89
	Claridad	4.0	0.00	1.00
Item 6	Relevancia	3.7	0.58	0.89
	Pertinencia	3.7	0.58	0.89
	Claridad	4.0	0.00	1.00
Item 7	Relevancia	3.3	0.58	0.78
	Pertinencia	3.3	0.58	0.78
	Claridad	3.7	0.58	0.89
Item 8	Relevancia	3.7	0.58	0.89
	Pertinencia	3.7	0.58	0.89
	Claridad	4.0	0.00	1.00
Item 9	Relevancia	3.3	0.58	0.78
	Pertinencia	3.3	0.58	0.78
	Claridad	3.3	0.58	0.78
Item 10	Relevancia	3.3	0.58	0.78
	Pertinencia	3.3	0.58	0.78
	Claridad	3.7	0.58	0.89
Item 11	Relevancia	3.7	0.58	0.89
	Pertinencia	3.7	0.58	0.89
	Claridad	4.0	0.00	1.00
Item 12	Relevancia	3.7	0.58	0.89
	Pertinencia	3.7	0.58	0.89

	Claridad	4.0	0.00	1.00
	Relevancia	3.3	0.58	0.78
Item 13	Pertinencia	3.7	0.58	0.89
	Claridad	4.0	0.00	1.00
	Relevancia	3.7	0.58	0.89
Item 14	Pertinencia	3.3	0.58	0.78
	Claridad	4.0	0.00	1.00
	Relevancia	3.3	0.58	0.78
Item 15	Pertinencia	3.3	0.58	0.78
	Claridad	4.0	0.00	1.00
	Relevancia	3.7	0.58	0.89
Item 16	Pertinencia	3.7	0.58	0.89
	Claridad	4.0	0.00	1.00
	Relevancia	3.7	0.58	0.89
Item 17	Pertinencia	3.3	0.58	0.78
	Claridad	4.0	0.00	1.00
	Relevancia	3.3	0.58	0.78
Item 18	Pertinencia	3.3	0.58	0.78
	Claridad	3.7	0.58	0.89
	Relevancia	3.3	0.58	0.78
Item 19	Pertinencia	3.3	0.58	0.78
	Claridad	3.7	0.58	0.89
	Relevancia	3.3	0.58	0.78
Item 20	Pertinencia	3.3	0.58	0.78
	Claridad	3.7	0.58	0.89
	Relevancia	3.7	0.58	0.89
Item 21	Pertinencia	3.7	0.58	0.89
	Claridad	4.0	0.00	1.00
	Relevancia	3.3	0.58	0.78
Item 22	Pertinencia	3.3	0.58	0.78
	Claridad	3.7	0.58	0.89
	Relevancia	3.3	0.58	0.78
Item 23	Pertinencia	3.3	0.58	0.78
	Claridad	3.7	0.58	0.89
	Relevancia	3.7	0.58	0.89
Item 24	Pertinencia	3.7	0.58	0.89
	Claridad	4.0	0.00	1.00
	Relevancia	3.3	0.58	0.78
Item 25	Pertinencia	3.7	0.58	0.89
	Claridad	3.7	0.58	0.89
	Relevancia	3.3	0.58	0.78
Item 26	Pertinencia	3.7	0.58	0.89
	Claridad	3.7	0.58	0.89

Item 27	Relevancia	3.7	0.58	0.89
	Pertinencia	4.0	0.00	1.00
	Claridad	4.0	0.00	1.00
Item 28	Relevancia	3.3	0.58	0.78
	Pertinencia	3.7	0.58	0.89
	Claridad	3.7	0.58	0.89
Item 29	Relevancia	3.3	0.58	0.78
	Pertinencia	3.7	0.58	0.89
	Claridad	3.7	0.58	0.89
Item 30	Relevancia	3.7	0.58	0.89
	Pertinencia	4.0	0.00	1.00
	Claridad	4.0	0.00	1.00

*Tabla 6:*

*Coefficiente de validación V de Aiken en Calidad de Servicio*

N° Items		$\bar{X}$	DE	V Aiken
Item 1	Relevancia	3.7	0.58	0.89
	Pertinencia	3.3	0.58	0.78
	Claridad	4.0	0.00	1.00
Item 2	Relevancia	3.7	0.58	0.89
	Pertinencia	3.7	0.58	0.89
	Claridad	4.0	0.00	1.00
Item 3	Relevancia	3.7	0.58	0.89
	Pertinencia	3.7	0.58	0.89
	Claridad	4.0	0.00	1.00
Item 4	Relevancia	3.3	0.58	0.78
	Pertinencia	3.3	0.58	0.78
	Claridad	3.7	0.58	0.89
Item 5	Relevancia	3.7	0.58	0.89
	Pertinencia	3.7	0.58	0.89
	Claridad	4.0	0.00	1.00
Item 6	Relevancia	3.7	0.58	0.89
	Pertinencia	3.3	0.58	0.78
	Claridad	4.0	0.00	1.00
Item 7	Relevancia	3.3	0.58	0.78
	Pertinencia	3.3	0.58	0.78
	Claridad	3.7	0.58	0.89
Item 8	Relevancia	3.7	0.58	0.89
	Pertinencia	3.3	0.58	0.78

	Claridad	4.0	0.00	1.00
	Relevancia	3.7	0.58	0.89
Item 9	Pertinencia	3.3	0.58	0.78
	Claridad	4.0	0.00	1.00
	Relevancia	3.7	0.58	0.89
Item 10	Pertinencia	3.3	0.58	0.78
	Claridad	4.0	0.00	1.00
	Relevancia	3.7	0.58	0.89
Item 11	Pertinencia	3.3	0.58	0.78
	Claridad	4.0	0.00	1.00
	Relevancia	3.3	0.58	0.78
Item 12	Pertinencia	3.3	0.58	0.78
	Claridad	3.7	0.58	0.89
	Relevancia	3.3	0.58	0.78
Item 13	Pertinencia	3.7	0.58	0.89
	Claridad	3.3	0.58	0.78
	Relevancia	3.3	0.58	0.78
Item 14	Pertinencia	3.3	0.58	0.78
	Claridad	4.0	0.00	1.00
	Relevancia	3.7	0.58	0.89
Item 15	Pertinencia	3.7	0.58	0.89
	Claridad	3.7	0.58	0.89
	Relevancia	3.7	0.58	0.89
Item 16	Pertinencia	4.0	0.00	1.00
	Claridad	4.0	0.00	1.00
	Relevancia	3.7	0.58	0.89
Item 17	Pertinencia	3.7	0.58	0.89
	Claridad	4.0	0.00	1.00
	Relevancia	3.7	0.58	0.89
Item 18	Pertinencia	4.0	0.00	1.00
	Claridad	4.0	0.00	1.00
	Relevancia	3.3	0.58	0.78
Item 19	Pertinencia	3.3	0.58	0.78
	Claridad	3.7	0.58	0.89
	Relevancia	3.7	0.58	0.89
Item 20	Pertinencia	3.3	0.58	0.78
	Claridad	3.3	0.58	0.78
	Relevancia	3.3	0.58	0.78
Item 21	Pertinencia	3.3	0.58	0.78
	Claridad	3.3	0.58	0.78
	Relevancia	3.7	0.58	0.89
Item 22	Pertinencia	3.3	0.58	0.78
	Claridad	3.3	0.58	0.78

### **Confiabilidad.**

Utilizar la herramienta correcta de medición, para el análisis y evaluación de un tema determinado. Hernández, et. al., (2014), nos dice que la confiabilidad se fundamenta en la cantidad de ítems; es decir que a más ítems se desarrolle, más confiabilidad existirá sobre el trabajo de investigación. (p.200).

Esto se determinará a través del cálculo del coeficiente Alfa de Cronbach, utilizando IBM SPSS Statistics 21.

### **Fiabilidad de la variable gestión administrativa**

Los datos procesados en el SPSS, se logró obtener un 0.764 de confiabilidad Alfa de Cronbach en el cuestionario de la variable gestión administrativa que se realizó 30 preguntas para los clientes fijos en la empresa Envasadora Andina, que permitió conocer la estabilidad de los ítems, ya que logra tener un nivel de confiabilidad buena.

*Tabla 7:*

*Confiabilidad de la gestión Administrativa*

<b>Estadísticos de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,764	30

### **Fiabilidad de la variable calidad de servicio**

Los datos procesados en el SPSS, se logró obtener un 0.762 de confiabilidad Alfa de Cronbach en el cuestionario de la variable calidad de servicio que se realizó 22 preguntas para los clientes fijos en la empresa Envasadora Andina, que permitió conocer la estabilidad de los ítems, ya que logra tener un nivel de confiabilidad buena.

Tabla 8:

*Confiabilidad de calidad de servicio*

<b>Estadísticos de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,762	22

**2.5. Método de Análisis de Datos**

Se analizó los datos, efectuando pruebas de normalidad de hipótesis, luego las pruebas de correlación para hallar la relación existen entre las variables gestión administrativa y calidad de servicio y su importancia en la eficiencia de los clientes de la empresa Envasadora Andina, demostrando los resultados mediante tablas. Se empleó el IBM SPSS Statistics 21, para entender la fiabilidad de los resultados obtenidos del instrumento utilizado Alfa de Cronbach.

**2.6. Aspectos éticos**

Según Sabino (2013) menciona “de acuerdo a uno de los aspectos importantes en el estudio, como en la vida habitual, es referente a los valores” (p.402).

En la presente investigación se asumió con el compromiso de seguir con los lineamientos éticos de objetividad con relación al respeto por la propiedad intelectual. Además de respetar la identidad de los clientes fijos encuestados cuyo aporte a esta investigación es significativa y sumamente importante para su desarrollo. Asimismo, con la finalidad de no obviar la propiedad intelectual y respetar el trabajo de investigación con anterioridad serán plasmadas en las referencias. Finalmente, para corroborar la legitimidad del presente trabajo de investigación será procesado por el programa “TURNITIN”, porque la ética de



un profesional se refleja en el compromiso de aportar y desarrollar nuevos caminos de estudio y análisis.

### **III. RESULTADOS**

### 3.1 Descripción de Resultados

En este capítulo se describen los resultados obtenidos de la investigación haciendo uso de las dimensiones, indicadores mencionados en secciones anteriores.

#### 3.1.1 Tabla cruzadas de variables

Tabla 9:

##### *Gestión administrativa y Calidad de servicio*

		CALIDAD DE SERVICIO			TOTAL
		MALO	REGULAR	BUENO	
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	MALO	22,7%	4,5%		27,3%
	REGULAR	31,8%	18,2%		50,0%
	BUENO	4,5%	9,1%	9,1%	22,7%
TOTAL		59,1%	31,8%	9,1%	100,0%

Fuente: Fuente SPSS en base a las encuestas

#### Interpretación

En la tabla 9, se puede observar la gestión administrativa de la empresa Envasadora Andina es regular en un 18,2% por ende las mismas cifras se reflejan en la calidad de servicio. Por otro lado, se observa también el 9,1% de los encuestados consideran que la gestión administrativa es bueno y por lo tanto en esa misma cifra la calidad de servicio es bueno. Afirmando que la gestión administrativa va de la mano con la calidad de servicio.

Tabla 10:

##### *Planeación y calidad de servicio*

		CALIDAD DE SERVICIO			TOTAL
		MALO	REGULAR	BUENO	
	MALO	18,2%			18,2%
PLANEACIÓN	REGULAR	22,7%	22,7%	4,5%	50,0%
	BUENO	18,2%	9,1%	4,5%	31,8%
TOTAL		56,7%	59,1%	9,1%	100,0%

Fuente: Fuente SPSS en base a las encuestas

### Interpretación

En la tabla 10, se puede observar que la planeación de la empresa Envasadora Andina es regular en un 22,7% por ende las mismas cifras se reflejan en la calidad de servicio. Por otro lado, se observa que el 4,5% de los encuestados consideran que la planeación es buena y por lo tanto en esa misma cifra la calidad de servicio es buena.

No obstante, el objetivo específico de la investigación era identificar la relación entre la planificación y calidad de servicio en la empresa Envasadora Andina, SJL Lima – 2018, mediante los resultados se puede indicar que cuando la planificación es buena y la calidad de servicio es buena.

*Tabla 11:*

#### *Organización y calidad de servicio*

		CALIDAD DE SERVICIO			TOTAL
		MALO	REGULAR	BUENO	
ORGANIZACIÓN	MALO	50,0%	9,1		59.1%
	REGULAR	9,1%	22,7%		31.8%
	BUENO			9,1%	9,1%
TOTAL		59,1%	31,8%	9,1%	100,0%

Fuente: Fuente SPSS en base a las encuestas

### Interpretación

En la tabla 11, se puede afirmar que la organización en la empresa Envasadora Andina es malo en un 50,0% por ende que las mismas cifras se reflejan en la calidad de servicio. Por otro lado, se observa que el 22,7% de los encuestados consideran que la organización es regular y por lo tanto en esa misma cifra la calidad de servicio es regular.

No obstante, el objetivo específico de la investigación es determinar la relación entre la organización y la calidad de servicio en la empresa Envasadora Andina, SJL, Lima – 2018, mediante los resultados se puede indicar que cuando la organización es regular y la calidad de servicio es regular.

Tabla 12:

*Dirección y calidad de servicio*

		CALIDAD DE SERVICIO			TOTAL
		MALO	REGULAR	BUENO	
	MALO	13,6%	9,1%		22,7%
DIRECCIÓN	REGULAR	36,4%	9,1%		45,5%
	BUENO	9,1%	13,6%	9,1%	31,8%
TOTAL		59,1%	31,8%	9,1%	100,0%

Fuente: Fuente SPSS en la base de encuestas

**Interpretación**

En la tabla 12, se puede afirmar que el 13,6% de los clientes perciben que la dirección es malo que la calidad de servicio que ofrece la empresa Envasadora Andina es malo. Por otro lado, podemos observar que el 9,1% de los clientes dicen que la dirección es buena que la calidad de servicio es buena con el mismo porcentaje.

Tabla 13:

*Control y calidad de servicio*

		CALIDAD DE SERVICIO			TOTAL
		MALO	REGULAR	BUENO	
	MALO	27,3%	4,5%		31,8%
CONTROL	REGULAR	27,3%	13,6%	4,5%	45,5%
	BUENO	4,5%	13,6%	4,5%	22,7%
TOTAL		59,1%	31,8%	9,1%	100,0%

Fuente: Fuente SPSS en la base de encuestas

**Interpretación**

En la tabla 13, se puede afirmar que el 13,6% de los clientes de la empresa Envasadora Andina perciben el control es regular. Por otro lado, se observa que 4,5% de los

encuestados consideran el control es buena y por lo tanto en esa cifra es reflejada en la calidad de servicio es buena.

### 3.2 Contratación de Hipótesis

#### Hipótesis general

**H<sub>0</sub>** No existe relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio en la empresa Envasadora Andina, SJL, Lima -2018.

**H<sub>1</sub>** Existe relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la empresa Envasadora Andina, SJL, Lima – 2018

*Tabla 14:*

*Correlación entre la gestión administrativa y calidad de servicio*

<b>Correlaciones</b>			
RHO DE SPEARMAN		GESTIÓN ADMINISTRATIVA	CALIDAD DE SERVICIO
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Correlación de Pearson	1,000	,703**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	30	22
CALIDAD DE SERVICIO	Correlación de Pearson	,703**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	30	22

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

#### Interpretación

Como se muestra en la tabla 14, la variable gestión administrativa está relacionada con la variable calidad de servicio, según la correlación de Spearman de 0.703 representando este resultado como correlación positiva alta con un significancia estadística de  $p=0.000$  siendo menor que el 0.05. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Existe relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la empresa Envasadora Andina, SJL, Lima – 2018.

### Hipótesis específico 1

**H<sub>0</sub>** No existe relación entre la planificación y la calidad de servicio en la empresa Envasadora Andina, SJL, Lima – 2018

**H<sub>1</sub>** Existe relación entre la planificación y la calidad de servicio en la empresa Envasadora, SJL, Lima – 2018

Tabla 15:

*Correlación entre la planificación y calidad de servicio*

		PLANIFICACIÓN	CALIDAD DE SERVICIO
Rho de Spearman	PLANIFICACIÓN	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,502**
		N	.
	CALIDAD DE SERVICIO	Coeficiente de correlación	30
		Sig. (bilateral)	22
		N	,502**

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

### Interpretación

Como se muestra en la tabla 15, la planificación está relacionada directamente con la variable calidad de servicio, según la correlación de Spearman de 0,502 representando este resultado positiva moderada con un significancia estadística de  $p=0.017$  siendo menor que el 0.05. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Existe relación entre la planificación y la calidad de servicio en la empresa Envasadora Andina, SJL, Lima -2018.

## Hipótesis específica 2

**H<sub>0</sub>** No existe relación entre la organización y la calidad de servicio en la empresa Envasadora Andina, SJL, Lima - 2018

**H<sub>1</sub>** Existe relación entre la organización y la calidad de servicio en la empresa Envasadora Andina, SJL, Lima – 2018

Tabla 16:

*Correlación entre la organización y calidad de servicio*

		ORGANIZACIÓN	CALIDAD DE SERVICIO
Rho de Spearman	ORGANIZACIÓN		
	Coeficiente de correlación	1,000	,765**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	30	22
CALIDAD DE SERVICIO			
	Coeficiente de correlación	,765**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	30	22

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

## Interpretación

Como se muestra en la tabla 16 la organización está relacionada con la variable calidad de servicio, según la correlación de Spearman de 0,765 representando este resultado positiva alta con una significancia estadística de  $p=0.000$  siendo el menor que el 0.05. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Existe relación entre la organización y la calidad de servicio en la empresa Envasadora Andina, SJL, Lima – 2018.



### Hipótesis específica 3

**H<sub>0</sub>** No existe relación entre la dirección y la calidad de servicio en la empresa Envasadora Andina, SJL, Lima – 2018

**H<sub>1</sub>** Existe entre relación la dirección y la calidad de servicio en la empresa Envasadora Andina, SJL, Lima – 2018

Tabla 17:

*Correlación entre dirección y la calidad de servicio*

		DIRECCIÓN	CALIDAD DE SERVICIO
Rho de Spearman	DIRECCIÓN	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	30
	CALIDAD DE SERVICIO	Coefficiente de correlación	,382**
		Sig. (bilateral)	,080
		N	22

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

### Interpretación

Como se muestra en la tabla 17, la dirección no está relacionada con la variable calidad de servicio, según la correlación de Spearman de 0.382 representando este resultado como negativa baja con una significancia de 0.080 siendo menor que el 0.05. Por lo tanto, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna. No existe relación dirección y la calidad de servicio en la empresa Envasadora Andina SJL, Lima - 2018

### Hipótesis específica 4

**H<sub>0</sub>** No existe relación entre el control y la calidad del servicio en la empresa Envasadora Andina SJL, Lima – 2018

**H1** Existe relación entre el control y la calidad del servicio en la empresa Envasadora Andina SJL, Lima - 2018

*Tabla 18:*

*Correlación entre control y la calidad de servicio*

			CONTROL	CALIDAD DE SERVICIO
Rho de Spearman	CONTROL	Coefficiente de correlación	1,000	,691**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	22
	CALIDAD DE SERVICIO	Coefficiente de correlación	,691**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	22

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

### **Interpretación**

En la tabla 18, podemos observar el control está relacionada con la variable calidad de servicio, según la correlación de Spearman de 0,691 representando este resultado como positiva moderada con una significancia estadística de  $p= 0.000$  siendo menor que el 0,05. Por tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Existe relación entre el control y la calidad de servicio en la empresa Envasadora Andina SJL, Lima – 2018.

#### **IV. DISCUSIÓN**

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre gestión administrativa y la calidad de servicio en la empresa Envasadora Andina, S.J.L, Lima - 2018, se puede afirmar que la validez interna de la presente tesis elaborada para obtener la licenciatura en administración depende de los descritos en los siguientes párrafos.

La mayor limitante de la investigación de los clientes fijos de la empresa Envasadora Andina, por lo cual los resultados solo podrán ser inferidos a este conjunto en particular. Asimismo es necesario recordar que esta empresa está dedicado a la fabricación de chocolate para taza, venta por mayor ubicada en Próceres de la Independencia de San Juan de Lurigancho.

Además la investigación puso en práctica un cuestionario que han sido preparado para medir la calidad de servicio que brinda la empresa Envasadora Andina a los clientes fijos, al entorno al objetivo del estudio, siendo validada por los tres expertos de la universidad César Vallejo que son: Edgar Lino Gamarra, Jesús Romero Pacora y Darién Rodríguez Galán obteniendo una calificación aplicable con un alfa de Cronbach de 0.764 para el cuestionario de Gestión Administrativa y una calificación aplicable con una alfa de Cronbach de 0.762 para el cuestionario de Calidad de Servicio.

Los datos obtenidos en la investigación realizada en la empresa Envasadora Andina dieron como resultado una correlación positiva alta entre la variable gestión administrativa y calidad de servicio, según el análisis de Spearman de 0.703, y una significancia bilateral de 0,000, al 0,05, indicándonos que existe una relación positiva alta. Esto nos permite afirmar que existe una relación entre estas dos variables. Además son similares a los obtenidos por Tirado (2014) en la investigación titulada *gestión administrativa y calidad de servicio en el cliente Químico Farmacéutico de la Libertad – Trujillo*, donde se encontró que la gestión administrativa influye en la calidad de servicio, según el estadístico Spearman de 0,750 y una significancia bilateral de 0,000, al 0,05, indicándonos que existe una relación de positiva alta y también Reyes (2015) en su tesis titulada *gestión administrativa y su incidencia en la calidad de servicios a los usuarios de la Cooperativa Interprovincial de Transporte de pasajeros de Mana 2015*, según el análisis de Spearman de 0,877 con una significancia de bilateral de 0,000 al 0,05, obteniendo un resultado positiva alta con las variables gestión administrativa y calidad de servicio. Respecto de la tesis desarrollada por

Basantes (2014) en su tesis titulado *modelo de gestión administrativa y calidad en el servicio al cliente en gobierno Autónomo descentralizado de Ambato – Ecuador*, obteniendo como resultado el coeficiente de correlación de Spearman 0.771, representando con una positiva alta entre los variables.

Respecto de la tesis desarrollada por García (2015), coincidimos con sus conclusiones en los que demostró que un adecuado enfoque de gestión la administrativa permite desarrollar los cinco pilares de una buena calidad de servicio orientada a los clientes, tales como, los elementos tangibles, la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad y la empatía; sin embargo, discrepamos en que el coeficiente de correlación Spearman sea igual a 0,595, pues en nuestras pruebas de correlación se determinó un coeficiente de 0,703, evidentemente menor pero igual de significativo. En cuanto a las teorías utilizadas se encontró similitud en las propuestas de Robbins, Kaplan y Stoner en la de los autores referidos en la presente tesis, de quienes se infiere la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en las organizaciones. En cuanto a la investigación desarrollada por Larrañaga (2017), coincidimos con sus resultados sobre el coeficiente de correlación Spearman de 0,763, y con significancia bilateral de 0,000, al 0,01 partir de los cuales demuestra que la gestión administrativa se relaciona de forma positiva alta con la calidad de servicio; ya que, en la presente tesis también se encontró un nivel de correlación Spearman del 0,635, entre la clientes del servicio en Sedapal, sobre la forma en la que la gestión administrativa se relaciona con la calidad del servicio en la empresa Sedapal. Estos resultados son similares a las propuestas de los teóricos Robbins, Coulter y Parasuraman, Zeithaml y Berry sobre cómo una adecuada gestión administrativa que contempla los procesos de planeación, organización, dirección y control permiten mejorar la calidad final de los servicios en las empresas. Asimismo, se identificó que, pese a que ambas investigaciones se desarrollaron en contextos organizacionales distintos, una empresa del sector privado, los resultados fueron significativamente similares.

Respecto de la investigación desarrollada por Calero (2015), en los que demuestra que una adecuada gestión administrativa permite obtener buenos resultados en la calidad de los servicios de las empresas, puesto que, en nuestra tesis también se encontró una relación positiva entre las variables gestión administrativa y calidad de servicio; sin embargo, discrepamos con el nivel de correlación que determina dicha relación, debido a que el autor

encontró Spearman 0,748 y con una significancia de bilateral de 0,000, al 0,05 en la presente tesis se halló un Spearman 0,372.

Los resultados de la prueba estadística de correlación entre las dimensiones de organización está relacionada con la calidad de servicio nos muestran que Spearman más altos corresponden a las dimensiones de organización y control con una correlación de Spearman 0,765 y con una significancia bilateral de  $p=0.000$  siendo menor que el 0,05 y también dimensión control está relacionada con una correlación de Spearman de 0,691 y un significancia de  $p=000$  siendo menor que el 0,05, y el medio que corresponde a la dimensión planificación con una correlación de Spearman de 0,502 y con una significancia estadística de  $p=0,017$  siendo menor que el 0,05 y el más bajo que corresponde a la dimensión dirección con un Spearman -0,382 y con una significancia  $p= -0,080$  siendo menor que el 0,05. en conclusión podríamos afirmar que los tres dimensiones que son organización, control y planificación que están relacionadas con la calidad de servicio y la correlación más baja dirección con un Spearman -0,382 y con una significancia  $p=-0,080$  que no está relacionada con la calidad de servicio.

Finalmente, indica que la hipótesis de la investigación de la presente tesis en el que se describe existe relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio se confirma en su totalidad debido al coeficiente de correlación y a la significancia determinado con un Spearman significancia bilateral. En tal sentido se asume que una adecuada gestión de la administración en las empresas, ya sean del sector público o privado, podría incrementar la calidad del servicio en favor de la empresa en sí y en los clientes.

## **V. CONCLUSIONES**

- Primera: En el estudio de la investigación se logra el objetivo general de la investigación, determinar la relación entre la Gestión Administrativa y la calidad de servicio en la empresa Envasadora Andina, S JL, Lima en el 2018, por lo tanto la hipótesis fue válida.
- Segunda: En la investigación se logró el objetivo específico de la investigación, identificar la relación entre la planificación y la calidad de servicio en la empresa Envasadora Andina, S JL, Lima en el 2018, por lo tanto la hipótesis fue válida.
- Tercera: Con el estudio se logró el objetivo específico de la investigación, identificar la relación entre la organización y la calidad de servicio en la empresa Envasadora Andina, S JL, Lima -2018, por lo tanto la hipótesis fue válida.
- Cuarta: Con la investigación se logra el objetivo específico, identificar que la relación entre la dirección y la calidad de servicio en la empresa Envasadora Andina, S JL, Lima – 2018, por lo tanto la hipótesis no es válida.
- Quinta: Con la investigación se logra el objetivo específico, identificar que existe relación entre el control y la calidad de servicio en la empresa Envasadora Andina, S JL, Lima – 2018, por lo tanto la hipótesis fue válida.



## **VI. RECOMENDACIONES**

- Primero: Al gerente general de la empresa Envasadora Andina, se recomienda, evaluar los procesos y a los responsables en cada área, a partir de la información contenida en el presente investigación para poder garantizar una atención al cliente adecuadamente.
- Segunda: Se recomienda que se solicite mayor presupuesto para contratar personal, a fin de contar con un número suficiente de personas podemos ver como se desenvuelve cada uno en sus áreas.
- Tercera: Se recomienda que la dimensión dirección no está relacionada con la calidad de servicio por ello la empresa Envasadora Andina tiene que mejorar con sus clientes para cumplir todo los objetivos encomendados, mediante la toma de decisiones , la motivación, la comunicación y coordinación de esfuerzo.
- Cuarta: A todos los estudiantes universitarios en gestión y administración se recomienda investigar estas variables en otros contextos, ya que es de vital importancia para el crecimiento institucional así también para el desarrollo de los clientes de la empresa Envasadora Andina.

## **VI. REFERENCIAS**

- Arellano, G. (2004), *Gestión estratégica en el sector público: del pensamiento estratégico al cambio organizacional*, Editorial Fondo de Cultura Económico, México.
- Basantes, C. (2014). *Modelo de Gestión Administrativa y la Calidad en el Servicio al Cliente en Gobierno Autónomo descentralizado Municipalidad de Ambato* (Tesis de Licenciatura) Universidad de Ambato – Ecuador. Recuperado de: <http://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/7318>
- Bernal, C. (2012). *Metodología de la investigación* (3a.). Colombia, Bogotá: Pearson Educación.
- Billy, William y Lawrence. (2003) *Teoría de la organización: un enfoque estratégico*. (6ta ed), editorial Prentice Hall Iberia, Madrid – España.
- Calero, M. (2015). *Gestión Administrativo y la Calidad de los Servicios en la Municipalidad Provincial de Huaral* (Tesis de Licenciatura) Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Recuperado de: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/573>
- Dávila, Coronado y Carecer (2012) *Calidad de servicio*. Perú: Editorial San Marcos
- Española, R. A. (s.f.). Diccionario de la Lengua Española. Obtenido de <http://dle.rae.es/>
- Figueroa (2013), uno de los problemas que afecta a la calidad de servicio.
- García, V. (2015). *La Gestión Administrativa y su incidencia en la Calidad del Servicio de la Empresa de Transporte de pasajeros flota Bolívar* (Tesis de Licenciatura) Universidad Quevedo – Ecuador. Recuperado de: <http://repositorio.uteq.edu.ec/handle/43000/207>
- Hernández, R. Fernández, C y baptista, P. (2010). *Diseño de investigación*. Edición por Mc GRAW - HILL INTERAMERICANA DE MÉXICO, S.A. de C.V. *metodología de la investigación*. México

- Hernández, S., Fernández, C. y Baptista P. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6ta ed), México Distrito Federal, México: Mc Graw Hill
- Hoffman, D. y Bateson, J. (2012) *Marketing de Servicios*. Conceptos, Editorial CENAGE Learning, Cuarta Edición México
- Israel, G. (2011) *Calidad de servicio*. Edición 1ra. Colombia, Bogotá
- Kaplan y Norton (2000), *Administración*. Sexta edición, Prentice Hall. México
- Larrañaga, K. (2017). Gestión administrativa y calidad de servicio en Sedapal – Comas 2016 (Tesis Magister) Universidad de César Vallejo – Perú. Recuperado de: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/6422/Larra%C3%B1aga\\_RK](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/6422/Larra%C3%B1aga_RK)
- Larrea, P. (1991). *La calidad de servicio*, Madrid Días de Santos S.A.
- Malhotra, N (2014). *Investigación de Mercados (5ª ed)*, México: Pearson Education
- Méndez, C. (2012). *Metodología: diseño y desarrollo del proceso de investigación con énfasis en ciencias empresariales (4a.)*. México, D.F.: EDITORIAL LIMUSA
- Miranda González F; Chamorro Mera A; Rubio Lacoba S (2007) *Introducción a la gestión de la calidad*. Delta Publicaciones Universitarias, Madrid.
- Mochón, F., Mochón, M. y Sáez, M. (2014). *Administración. Enfoque por competencias con casos latinoamericanos (Primera ed.)*. México D.F., México: Alfaomega Grupo Editor.
- Parasumaran, A, Zeithami, V. y Berry L.L. (1985) Servqual. A multiple ítem scale for measuring customer perception of service quality *Journal of Retailing*. Recuperado el 20 de febrero de 2008 de la base de datos Emerald.

- Peter Druker, (1985). *Innovation and Entrepreneurship* Alemania Editor. Collins
- Pino, R. (2007). *Metodología de la investigación*. Lima: Editorial San Marcos E.I.R.L.
- Reyes, A. (2004) *Administración moderna*, Editorial LIMUSA; México
- Reyes, M. (2015). *Gestión Administrativa y su incidencia en la Calidad de los servicios a los usuarios de la Cooperativa Interprovincial de Transporte de pasajeros la Mana periodo 2013* (Tesis de Licenciatura) Universidad Técnica de Cotopaxi – Ecuador.  
Recuperado de: <http://repositorio.utc.edu.ec/handle/27000/3449>
- Robbins y Coulter (2010), *Administración*. Décima edición. México
- Rubio, J. (2008). Departamento De Comercio Internacional En La Pyme. Alicante: Editorial Club Universitario
- Sabino, C. (2013). *El proceso de la investigación*. (2da ed), Caracas: Ed. Panapo.
- Tirado, k. (2014). *Gestión administrativa y la calidad de servicios en al cliente Químico Farmacéutico de la Libertad* (Tesis Licenciatura) Universidad Nacional de Trujillo.  
Recuperado de: <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/1015>
- Zeithaml, V., Bitner M. y Gremler D. (2009). *Marketing de servicios* (Quinta ed.). México D.F., México: Mc Graw Hill.

## **ANEXOS**

## Anexo 1: Matriz de Consistencia

TITULO	FORMULACIÓN DE PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES				
	Problema Principal	Objetivo Principal	Hipótesis Principal	Definición Conceptual	Definición Operativa	Dimensiones	ITMS	I.M
Gestión Administrativa y Calidad servicio en la empresa Envasadora Andina S.C.R.,L., de SJL, Lima – 2018	¿Cuál es la relación que existe entre la Gestión Administrativa y la calidad de servicio en la Empresa Envasadora Andina, SJL, Lima-2018?	Determinar la relación entre la Gestión Administrativa y la calidad de servicio en la empresa Envasadora Andina, SJL, Lima – 2018	Existe relación entre la Gestión Administrativa y la calidad de servicio en la empresa Envasadora Andina, SJL, Lima – 2018	La administración es el proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades de los miembros de la organización según (Stoner, Freeman y Gilbert 1996)	Se obtendrán datos de las fuentes primarias, mediante la técnica de encuesta, la cual nos permitirá conocer la gestión administrativa de la empresa Envasadora Andina S.C.R.L	Planeación	Trabajos realizados en un tiempo estipulado	Cuestionario
						Organización	Cumplimiento de objetivos Planes operativos Conocimiento de las funciones Información Atención	
	¿Cuál es la relación entre la planificación y la calidad de servicio en la empresa Envasadora Andina, SJL, Lima-2018?	Identificar la relación entre la planificación y la calidad de servicio en la empresa Envasadora Andina, SJL, Lima -2018	Existe relación entre la planificación y la calidad de servicio en la empresa Envasadora Andina, SJL, Lima -2018	La calidad de servicio se define como: calidad de servicio es el resultado de un proceso de evaluación donde el consumidor compara sus expectativas frente a sus percepciones entre lo que espera y recibe Zeithaml, Bitner y Grenler (2009, p.25)	Operacionalmente se entiende por calidad de servicio a los procesos de análisis de elementos tangibles, capacidad de respuesta, confiabilidad y empatía que brinda a los clientes	Dirección	Conocimiento Comunicación Desempeño laboral	
	¿Cuál es la relación entre la organización y la calidad de servicio en la empresa Envasadora Andina, SJL, Lima-2018?	Identificar la relación entre la organización y la calidad de servicio en la empresa Envasadora Andina, SJL, Lima-2018	Existe relación entre la organización y la calidad de servicio en la empresa Envasadora Andina, SJL, Lima -2018			Control	Seguridad Servicio	
	¿Cuál es la relación entre la dirección y la calidad de servicio en la empresa Envasadora Andina, SJL, Lima-2018?	Identificar la relación entre la dirección y la calidad de servicio en la empresa Envasadora Andina, SJL, Lima-2018	Existe relación entre la dirección y la calidad de servicio en la empresa Envasadora Andina, SJL, Lima - 2018			Elementos tangibles	Presentación Actitud Identificación	
	¿Cuál es la relación entre el control y la calidad de servicio en la empresa Envasadora Andina, SJL, Lima-2018?	Identificar la relación entre el control y la calidad de servicio en la empresa Envasadora Andina, SJL, Lima-2018	Existe relación entre el control y la calidad de servicio en la empresa Envasadora Andina, SJL, Lima – 2018			Fiabilidad	Información Horario programado	
						Capacidad de respuesta	Tiempo de atención Seguridad Confianza	
						Servicio		
						Empatía	Preocupación por los intereses de los clientes Colaboradores amables  Comprensión por las necesidades de los clientes	



**Anexo 2:** De especificaciones del instrumento

VARIABLES	DIMENSIONES	PESO	INDICADORES	ITEMS	ESCALA
CALIDAD EN EL SERVICIO	Elementos Tangibles	20%	Presentación	1-2	Ordinal (Escala de Likert)
			Instalaciones físicas	3-4	
			Identificación	5-6	
	seguridad	30%	Confianza	7-8	
			Seguridad	9-10-11	
	Capacidad de respuesta	10%	Tiempo de atención	12-13-14	
			Colaborador con conocimiento	15	
	fiabilidad	30%	Eficacia	16-17	
			Cumplimiento de las normas (Eficiencia)	18-19	
	Empatía	10%	Preocupación por los intereses de los clientes	20	
		Colaboradores amables	21		
		Comprensión por las necesidades de los clientes	22		
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Planeación	20%	Trabajos realizados en un tiempo estipulados	1-2	
			Cumplimiento de objetivos	3-4-5	
			Planes operativos	6-7	
	Organización	20%	Conocimiento de las funciones	8-9	
			Información	10-11-12	
			Atención	13-14	
	Dirección	30%	Conocimiento	15-16-17	
			Comunicación	18-19-20-21-22-23	
	Control	30%	Desempeño laboral	24-25	
			Seguridad	26-27-28	
		Garantía	29-30		

**Anexo 3:** Cuestionario: Calidad de Servicio Dirigido a los Clientes de la Empresa  
ENVASADORA ANDINA S.J.L

Estimado (a) participante:

La presente encuesta es parte de una tesis que tiene por finalidad obtener información acerca de la gestión administrativa y calidad de servicio en la empresa Envasadora Andina. La presente encuesta es anónima por favor responda con sinceridad.

Sexo	M	F
Edad		

NUNCA	CASI SIEMPRE	A VECES SI A VECES NO	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5

	<b>PLANEACIÓN</b>	1	2	3	4	5
1	El proceso del producto de la empresa Envasadora Andina se realizan acuerdo a una planificación					
2	La empresa Envasadora Andina desarrolla puntos claves para el cliente					
3	La empresa Envasadora Andina tiene una planificación para la entrega del producto					
4	Ud. conoce claramente los objetivos de la empresa Envasadora Andina					
5	Considera que la empresa Envasadora Andina trabaja con mucha ética para el cumplimiento de sus objetivos					
6	El tiempo de espera en la recepción de sus productos es adecuado					
7	Usted cree que cumple con calidad estándar del producto					
	<b>ORGANIZACIÓN</b>					
8	La empresa Envasadora Andina se organiza antes de realizar sus funciones para atender a sus clientes					
9	Consideras que la empresa Envasadora Andina está organizada					
10	El servicio de información que le brinda la empresa Envasadora Andina es claro y eficaz					
11	La empresa Envasadora Andina le brinda información personalizada					
12	La empresa Envasadora Andina mejora la información que recibe de sus clientes					
13	Usted recibe una atención rápida de la empresa Envasadora Andina					
14	Para usted la atención es adecuada en la hora de utilizar sus servicios					
	<b>DIRECCIÓN</b>					
15	Usted recibe dominio de funciones por parte del responsable de la empresa Envasadora Andina					
16	La empresa Envasadora Andina le brinda el nivel de conocimiento del producto, marcas o compañías					
17	Tiene conocimiento de la calidad del producto de la empresa Envasadora Andina					
18	Tiene comunicación frecuente con la empresa Envasadora Andina					
19	El proceso de comunicación entre los diferentes niveles organizacionales es eficiente					
20	Existe problemas de comunicación entre los diferentes niveles de la empresa Envasadora Andina					
21	La empresa Envasadora Andina promueve la escucha activa para sus clientes					
22	Se practica una comunicación asertiva entre los clientes internos					
23	El jefe de la empresa Envasadora Andina demuestra un buen trato a sus colaboradores					
	<b>CONTROL</b>					
24	Usted cuenta con un adecuado plan de entrenamiento referente a las funciones					
25	Sus capacidades físicas de los colaboradores van acuerdo a sus funciones					
26	El comportamiento del colaborador de la empresa le inspira seguridad					
27	En la empresa Envasadora Andina se realizan equipos promovidos por el jefe					

28	Usted se siente seguro al realizar sus compras en la empresa					
29	Los tiempos previstos de la garantía son favorable para usted					
30	Usted recibe algún tipo de motivación a la hora de comprar sus productos					

**CUESTIONARIO: CALIDAD DE SERVICIO DIRIGIDO A LOS CLIENTES DE LA  
EMPRESA ENVASADORA ANDINA S.J.L**

Estimado (a) participante:

La presente encuesta es parte de una tesis que tiene por finalidad obtener información acerca de la gestión administrativo y calidad de servicio en la empresa Envasadora Andina. La presente encuesta es anónima por favor responda con sinceridad.

Sexo	M	F
Edad		

NUNCA	CASI SIEMPRE	A VECES SI A VECES NO	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5

	<b>ELEMENTOS TANGIBLES</b>	1	2	3	4	5
1	¿Los materiales (Catálogos, folletos, etc.) son visualmente atractivos e informativos?					
2	¿La presentación del producto es personalizada?					
3	¿Las instalaciones físicas de la empresa Envasadora Andina son visualmente atractivos?					
4	¿Las instalaciones de la empresa Envasadora Andina son limpias?					
5	¿El colaborador dispone de los medios suficientes en la empresa Envasadora Andina?					
6	¿Los materiales utilizados en la empresa Envasadora Andina se adjuntan a los necesarios?					
7	¿Usted identifica el producto en cualquier parte?					
	<b>SEGURIDAD</b>					
8	¿El colaborador de la empresa Envasadora Andina le inspira confianza?					
9	¿Los productos y servicios ofrecidos por la empresa Envasadora Andina le ofrecen confianza?					
10	¿La empresa Envasadora Andina realiza la labor esperada con seguridad?					
11	¿La empresa Envasadora Andina mostró seguridad respetando su privacidad a la hora de su atención?					
	<b>CAPACIDAD DE RESPUESTAS</b>					
12	¿El colaborador brinda una rápida atención al cliente?					
13	¿El tiempo que espero para obtener el servicio es el adecuado?					
14	¿El colaborador atiente a sus clientes en tiempo determinado?					
15	¿Los colaboradores de la empresa Envasadora Andina mostraron conocimientos de cómo solucionar sus problemas?					
	<b>FIABILIDAD</b>					
16	¿Se respetan las promociones u ofertas generadas por la empresa Envasadora Andina?					
17	¿La empresa Envasadora Andina mantiene adecuadamente informados a los clientes?					
18	¿Las consultas requeridas se encuentran disponibles y se obtienen con facilidad?					
19	¿Cuándo tienen problemas, percibe interés del personal de atención para ayudarlos?					
	<b>EMPATÍA</b>					

20	¿El colaborador de la empresa Envasadora Andina mostró interés por solucionar sus consultas?					
21	¿Los colaboradores practican los valores de la empresa Envasadora Andina más que toda la amabilidad?					
22	¿El colaborador de la empresa Envasadora Andina explica en un lenguaje simple y fácil de entender?					

## Anexo 4: Base de Datos

BASES DE DATOS																																			
VARIABLE	GESTIÓN ADMINISTRATIVA																																		
DIMENSIONES	PLANEACIÓN							ORGANIZACIÓN							DIRECCIÓN							CONTROL													
SUBJECTO \ ITEM	1	2	3	4	5	6	7	8	PP	9	10	11	12	13	14	PP	15	16	17	18	19	20	21	22	23	PP	24	25	26	27	28	29	30	PP	TOTAL
1	4	3	3	3	2	3	2	4	24	4	3	3	2	3	3	18	4	4	3	3	3	3	4	3	3	30	3	2	4	5	4	4	3	25	97
2	3	3	2	2	2	2	3	2	19	3	2	2	2	2	2	13	2	3	2	2	3	2	4	3	3	24	4	3	4	4	4	2	2	23	79
3	4	3	3	2	3	3	4	5	27	3	1	1	3	3	2	13	5	3	1	1	4	2	3	3	3	25	3	2	4	5	4	1	1	20	85
4	2	4	2	2	2	2	3	5	22	2	2	2	2	2	2	12	5	2	2	2	3	2	4	3	4	27	4	4	3	3	2	2	2	21	82
5	5	3	2	3	3	2	4	4	26	4	2	2	3	2	2	15	4	4	2	2	2	3	4	4	4	29	3	3	5	4	5	3	2	25	95
6	2	2	4	2	2	4	3	4	23	4	4	4	2	4	4	22	4	4	4	4	3	2	4	3	4	32	2	2	4	4	3	4	4	23	100
7	2	3	2	1	1	2	3	2	16	5	1	1	1	2	2	12	2	5	1	1	2	2	3	2	3	21	3	3	4	5	3	1	1	20	69
8	3	3	3	2	2	3	2	5	23	3	2	2	2	3	2	14	5	3	2	2	3	3	4	4	4	30	3	2	4	4	3	3	2	21	88
9	2	4	2	2	2	2	2	5	21	4	1	1	2	2	1	11	5	4	1	1	2	2	3	4	3	25	4	3	5	4	4	2	1	23	80
10	3	3	2	4	4	2	3	4	25	4	4	4	4	2	4	22	4	4	4	4	4	3	4	3	4	34	3	2	4	5	5	3	4	26	107
11	4	4	4	1	1	4	4	4	26	5	2	2	1	4	2	16	4	5	2	2	3	2	3	3	3	27	4	3	4	4	4	1	2	22	91
12	3	4	3	2	2	3	3	2	22	4	1	1	2	3	1	12	2	4	1	1	2	2	4	4	4	24	3	3	5	4	4	3	1	23	81
13	4	3	2	1	1	2	3	5	21	4	2	2	1	2	2	13	5	4	2	2	3	2	4	3	3	28	3	2	4	5	3	2	2	21	83
14	3	3	2	4	4	2	2	5	25	4	1	1	4	2	1	13	5	4	1	1	4	3	4	4	4	30	4	3	4	4	3	3	1	22	90
15	3	2	3	2	2	3	3	4	22	4	2	2	2	3	2	15	4	4	2	2	2	2	3	3	4	26	3	3	5	5	4	4	2	26	89
16	3	2	2	1	1	2	2	4	17	4	1	1	1	2	2	11	4	4	1	1	3	2	4	4	2	25	3	3	4	4	3	2	1	20	73
17	2	3	2	2	2	2	3	2	18	4	2	2	2	2	2	14	2	4	2	2	2	2	4	3	3	24	4	2	4	4	5	2	2	23	79
18	3	4	3	1	1	3	3	5	23	3	4	4	1	3	2	17	5	3	4	4	3	3	3	3	4	32	3	3	5	4	3	3	4	25	97
19	2	4	2	2	2	2	2	5	21	4	2	2	2	2	2	14	5	4	2	2	2	2	4	4	3	28	4	2	4	4	3	1	2	20	83
20	4	3	3	1	1	3	2	4	21	3	3	3	1	3	2	15	4	3	3	3	2	2	3	3	2	25	3	3	4	5	3	2	3	23	84
21	4	2	3	2	2	3	3	4	23	3	2	2	2	3	2	14	4	3	2	2	2	2	4	3	4	26	4	2	5	4	3	2	2	22	85
22	5	3	2	4	4	2	2	2	24	3	2	2	4	2	2	15	2	3	2	2	3	2	3	4	3	24	3	3	4	5	4	1	2	22	85
23	3	2	2	2	2	2	3	5	21	3	3	3	2	2	1	14	5	3	3	3	2	2	4	3	3	28	3	2	4	4	3	3	3	22	85
24	4	3	2	3	3	2	2	5	24	3	2	2	3	2	2	14	5	3	2	2	3	2	4	4	3	28	4	3	5	4	4	3	2	25	91
25	3	2	3	2	2	3	3	4	22	4	2	2	2	3	3	16	4	4	2	2	3	3	4	3	4	29	3	2	4	4	3	4	2	22	89
26	4	3	2	2	2	2	2	4	21	3	2	2	2	2	2	13	4	3	2	2	3	2	3	4	3	26	4	3	5	5	2	2	2	23	83
27	3	3	2	3	3	2	3	2	21	4	2	2	3	2	2	15	2	4	2	2	2	2	3	3	3	23	3	2	4	4	3	2	2	20	79
28	4	3	3	2	2	3	4	5	26	3	3	3	2	3	4	18	5	3	3	3	2	2	4	3	4	29	4	3	4	4	4	3	3	25	98
29	3	2	3	2	2	3	3	5	23	2	4	4	2	3	3	18	5	2	4	4	3	2	3	4	3	30	3	3	4	4	3	3	4	24	95
30	3	2	3	2	2	3	3	4	22	4	2	2	2	3	2	15	4	4	2	2	3	3	4	2	3	27	3	4	4	4	4	2	2	23	87

BASES DE DATOS																												
VARIABLE	CALIDAD DE SERVICIO																											
DIMENSIONES	ELEMENTOS TANGIBLES							SEGURIDAD				CAPACIDAD DE RESPUESTA				FIABILIDAD				EMPATIA								
	SUJETO	1	2	3	4	5	6	7	PP	8	9	10	11	PP	12	13	14	15	PP	16	17	18	19	PP	20	21	22	PP
1	5	5	4	5	4	4	3	30	3	3	3	3	12	2	3	3	2	10	2	4	3	4	13	4	3	4	11	76
2	4	5	4	4	4	2	2	25	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	1	2	5	5	13	3	3	4	10	64
3	3	4	4	5	4	1	1	22	1	3	3	2	9	3	3	2	3	11	3	5	4	4	16	4	2	3	9	67
4	4	5	4	3	3	2	2	23	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	5	3	5	15	4	3	4	11	65
5	4	5	3	4	5	3	2	26	2	2	2	3	9	3	2	2	3	10	1	4	5	4	14	3	2	3	8	67
6	5	5	4	4	3	4	4	29	4	4	4	2	14	2	4	4	4	14	4	4	3	4	15	4	4	4	12	84
7	4	5	4	5	3	1	1	23	1	2	2	1	6	1	2	2	3	8	2	2	5	4	13	3	3	3	9	59
8	3	4	4	4	3	3	2	23	2	2	3	2	9	2	3	2	2	9	2	5	4	4	15	4	4	4	12	68
9	4	3	4	4	4	2	1	22	1	2	2	2	7	2	2	1	2	7	2	5	3	5	15	3	4	3	10	61
10	4	5	3	5	5	3	4	29	4	4	2	4	14	4	2	4	3	13	4	4	5	4	17	4	4	4	12	85
11	5	4	4	4	4	1	2	24	2	1	4	1	8	1	4	2	2	9	2	4	3	4	13	4	3	4	11	65
12	4	5	4	4	4	3	1	25	1	3	3	2	9	2	3	1	4	10	4	2	5	4	15	3	4	3	10	69
13	3	4	4	5	3	2	2	23	2	2	2	1	7	1	2	2	2	7	2	5	4	3	14	4	3	4	11	62
14	4	3	4	4	3	3	1	22	1	1	2	4	8	4	2	1	2	9	1	5	3	4	13	3	4	3	10	62
15	4	5	3	5	4	4	2	27	2	3	3	2	10	2	3	2	4	11	2	4	5	3	14	4	3	4	11	73
16	5	4	4	4	3	2	1	23	1	2	2	1	6	1	2	2	2	7	2	4	3	4	13	3	4	3	10	59
17	4	5	4	4	5	2	2	26	2	3	2	2	9	2	2	2	2	8	2	2	5	3	12	4	3	4	11	66
18	3	4	4	4	3	3	4	25	4	2	3	1	10	1	3	2	3	9	2	5	4	4	15	4	4	3	11	70
19	4	3	4	4	3	1	2	21	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	5	3	3	13	3	3	4	10	60
20	4	5	3	5	3	2	3	25	3	2	3	1	9	1	3	2	2	8	3	4	5	4	16	4	4	3	11	69
21	5	4	4	4	3	2	2	24	2	1	3	2	8	2	3	2	2	9	1	4	3	3	11	4	3	4	11	63
22	4	5	4	5	4	1	2	25	2	2	2	4	10	4	2	2	3	11	2	2	5	4	13	4	4	5	13	72

**Anexo 5: Estadística totales de elementos de la variable gestión administrativa SSO**

	<b>Estadísticos total-elemento</b>			
	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
VAR00001	83,73	64,616	,169	,764
VAR00002	84,03	69,206	-,173	,778
VAR00003	84,43	63,564	,372	,754
VAR00004	84,83	62,833	,302	,756
VAR00005	84,83	63,661	,239	,760
VAR00006	84,43	63,564	,372	,754
VAR00007	84,17	65,592	,154	,763
VAR00008	82,97	61,137	,305	,757
VAR00009	83,40	69,834	-,220	,781
VAR00010	84,77	57,357	,676	,732
VAR00011	84,77	57,357	,676	,732
VAR00012	84,83	63,661	,239	,760
VAR00013	84,43	63,564	,372	,754
VAR00014	84,80	60,028	,574	,741
VAR00015	82,97	61,137	,305	,757
VAR00016	83,40	69,834	-,220	,781
VAR00017	84,77	57,357	,676	,732
VAR00018	84,77	57,357	,676	,732
VAR00019	84,27	64,133	,300	,757
VAR00020	84,70	64,148	,463	,753
VAR00021	83,33	66,575	,109	,764
VAR00022	83,67	67,678	-,035	,770
VAR00023	83,63	62,930	,456	,750
VAR00024	83,63	69,964	-,282	,778
VAR00025	84,30	69,528	-,218	,778
VAR00026	82,73	67,237	,024	,767
VAR00027	82,70	67,666	-,029	,769
VAR00028	83,43	64,737	,206	,761
VAR00029	84,53	59,361	,517	,742
VAR00030	84,77	57,357	,676	,732

## Estadísticas totales de elementos de la variable calidad de servicio SSO

<b>Estadísticos total-elemento</b>				
	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento- total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
VAR00001	63,5000	49,881	,036	,768
VAR00002	63,1364	45,647	,449	,745
VAR00003	63,7273	53,065	-,449	,780
VAR00004	63,2273	48,565	,222	,758
VAR00005	63,9091	47,610	,249	,757
VAR00006	65,2273	42,946	,514	,736
VAR00007	65,4545	41,022	,697	,720
VAR00008	65,4545	41,022	,697	,720
VAR00009	65,2727	42,398	,702	,725
VAR00010	65,0000	47,048	,341	,752
VAR00011	65,4545	45,688	,305	,754
VAR00012	65,4545	46,545	,238	,760
VAR00013	65,0000	47,048	,341	,752
VAR00014	65,4545	42,926	,728	,726
VAR00015	65,0000	45,333	,479	,743
VAR00016	65,3636	43,290	,547	,735
VAR00017	63,6364	52,909	-,215	,802
VAR00018	63,5455	48,736	,081	,771
VAR00019	63,6364	50,909	-,074	,773
VAR00020	63,9091	47,134	,483	,748
VAR00021	64,1818	48,727	,161	,762
VAR00022	63,9091	48,182	,263	,756



## Anexo 6: Instrumento de Validación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## Certificado de validez de contenido del instrumento que mide Calidad del Servicio

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>				Relevancia <sup>2</sup>				Claridad <sup>3</sup>				Sugerencias
		K	D	A	M	K	D	A	M	K	D	A	M	
<b>DIMENSIÓN 1: ELEMENTOS TANGIBLES</b>														
1	¿Los materiales (Catálogos, folletos, etc.) son visualmente atractivos e informativos?			4				4					4	
2	¿La presentación del producto es personalizada?			4				4					4	
3	¿Las instalaciones físicas de la empresa Envasadora Andina son visualmente atractivas?			4				4					4	
4	¿Las instalaciones de la empresa Envasadora Andina son limpias?			4				4					4	
5	¿El colaborador dispone de los medios suficientes en la empresa Envasadora Andina?			4				4					4	
6	¿Los materiales utilizados en la empresa Envasadora Andina se adjuntan a los necesarios?			4				4					4	
7	¿Usted identifica el producto en cualquier parte?			4				4					4	
<b>DIMENSIÓN 2: SEGURIDAD</b>														
8	¿El colaborador de la empresa Envasadora Andina le inspira confianza?			3				4					4	
9	¿Los productos y servicios ofrecidos por la empresa Envasadora Andina le ofrecen confianza?			3				4					4	
10	¿La empresa Envasadora Andina realiza la labor esperada con seguridad?			3				4					4	
11	¿La empresa Envasadora Andina mostró seguridad respetando su privacidad a la hora de su atención?			3				4					4	
<b>DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTAS</b>														
12	¿El colaborador brinda una rápida atención a cliente?			3				3					4	
13	¿El tiempo que espero para obtener el servicio es el adecuado?			3				3					3	
14	¿El colaborador atiende a sus clientes en tiempo determinado?			3				3					4	
15	¿Los colaboradores de la empresa Envasadora Andina mostraron conocimientos de cómo solucionar sus problemas?			3				3					3	
<b>DIMENSIÓN 4: FIABILIDAD</b>														
16	¿Se respetan las promociones u ofertas generadas por la empresa Envasadora Andina?			4				4					4	
17	¿La empresa Envasadora Andina mantiene adecuadamente informados a los clientes?			3				4					4	
18	¿Las consultas resueltas se encuentran disponibles y se obtienen con facilidad?			4				4					4	
19	¿Cuando tienen problemas, percibe interés de personal de atención para ayudarlos?			3				4					4	
<b>DIMENSIÓN 4: EMPATÍA</b>														
20	¿El colaborador de la empresa Envasadora Andina mostró interés por solucionar sus consultas?			4				4					4	
21	¿Los colaboradores practican los valores de la empresa Envasadora Andina más que toda la comunidad?			4				3					4	
22	¿El colaborador de la empresa Envasadora Andina explica en un lenguaje simple y fácil de entender?			4				4					4	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Observaciones: \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable     Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg. RODRIGUEZ GALAN DARIEN    DNI: 20044257Especialidad del validador: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.

Especialidad



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## Certificado de validez de contenido del instrumento que mide gestión administrativa

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>				Relevancia <sup>2</sup>				Claridad <sup>3</sup>				Sugerencias
		M	D	A	N	M	D	A	N	M	D	A	N	
<b>DIMENSIÓN 1: PLANEACIÓN</b>														
1	¿Observa una adecuada planificación en el proceso de producción de chocolate para taza en la empresa Envasadora Andina?			3				4				3		
2	¿La empresa Envasadora Andina desarrolla puntos claves a favor del cliente?			3			3					3		
3	¿El tiempo de espera en la recepción de sus productos es adecuado?			3				4						4
4	¿La empresa Envasadora Andina tiene una planificación para la entrega del producto?					4		4						4
5	¿El producto cumple con los estándares de calidad?					4		4						4
6	¿Ud. conoce claramente los objetivos de la empresa Envasadora Andina?					4		4						4
7	¿Considera que la empresa Envasadora Andina trabaja con mucha ética para el cumplimiento de sus objetivos?			3			3					3		
8	¿En la empresa Envasadora Andina se cumple el plan operativo?					4		4						4
<b>DIMENSIÓN 2: ORGANIZACIÓN</b>														
9	¿La empresa Envasadora Andina se organiza antes de realizar sus funciones para atender a sus clientes?					4		4				3		
10	¿Consideras que la empresa Envasadora Andina está organizada?					4		4				3		
11	¿El servicio de información que le brinda la empresa Envasadora Andina es claro?					4		4						4
12	¿La empresa Envasadora Andina le brinda información personalizada?					4		4						4
13	¿Observas mejoras después de alguna sugerencia u observación de la atención recibida por la empresa Envasadora Andina?					4		3						4
14	¿Usted recibe una atención rápida de la empresa Envasadora Andina?					3				4				4
15	¿Para usted la atención es adecuada en la hora de utilizar sus servicios?					3		3						4
<b>DIMENSIÓN 3: DIRECCIÓN</b>														
16	¿Usted recibe conocimiento por parte del responsable de la empresa Envasadora Andina?					4		4						4
17	¿La empresa Envasadora Andina le brinda el conocimiento del servicio?					4		4						4
18	¿Tiene conocimiento de la calidad del producto de la empresa Envasadora Andina?					4		4						4
19	¿Tiene comunicación frecuente con la empresa Envasadora Andina?					4		4						4
20	¿Observa problemas de comunicación entre los diferentes niveles de la empresa Envasadora Andina?			3			3					3		
21	¿Se evidencia una adecuada comunicación entre los clientes de la empresa Envasadora Andina?					4		4						4
22	¿La empresa Envasadora Andina promueve la escucha activa para sus clientes?					4		4						4
23	¿El jefe de la empresa Envasadora Andina demuestra un buen trato a sus clientes?			3			3					3		
<b>DIMENSIÓN 4: CONTROL</b>														
24	¿Los colaboradores cumplen en entregar el producto de manera oportuna en la empresa Envasadora Andina?			3				4						4
25	¿Capacidades físicas de los colaboradores van acuerdo a sus funciones?					4		4						4
26	¿Cuándo usted ingresa a la empresa Envasadora Andina observa a los colaboradores dirigidos por su jefe?			3			3					3		
27	¿El comportamiento del colaborador de la empresa Envasadora Andina le inspira seguridad?					4		4						4
28	¿Usted se siente seguro al realizar sus compras en la empresa Envasadora Andina?			3			3					3		
29	¿Los tiempos previstos de la garantía del producto son favorable para usted?					4		4						4
30	¿Usted recibe algún tipo de motivación a la hora de comprar sus productos?					4		4						4



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Observaciones: \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable     Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg. RODRIGUEZ GALAN BARRON ..... DNI: 20044257 .....Especialidad del validador: METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION .....<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto informante.

Especialidad



## Certificado de validez de contenido del instrumento que mide gestión administrativa

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>			Relevancia <sup>2</sup>			Claridad <sup>3</sup>			Sugerencias
		M	D	A	M	D	A	M	D	A	
<b>DIMENSIÓN 1: PLANEACIÓN</b>											
1	¿Observa una adecuada planificación en el proceso de producción de chocolate para taza en la empresa Envasadora Andina?			4			4			4	
2	¿La empresa Envasadora Andina desarrolla puntos claves a favor del cliente?			4			4			4	
3	¿El tiempo de espera en la recepción de sus productos es adecuado?			3			4			4	
4	¿La empresa Envasadora Andina tiene una planificación para la entrega del producto?			3			3			3	
5	¿El producto cumple con los estándares de calidad?			4			4			4	
6	¿Ud. conoce claramente los objetivos de la empresa Envasadora Andina?			4			4			4	
7	¿Considera que la empresa Envasadora Andina trabaja con mucha ética para el cumplimiento de sus objetivos?			4			4			4	
8	¿En la empresa Envasadora Andina se cumple el plan operativo?			4			4			4	
<b>DIMENSIÓN 2: ORGANIZACIÓN</b>											
9	¿La empresa Envasadora Andina se organiza antes de realizar sus funciones para atender a sus clientes?			3			3			3	
10	¿Consideras que la empresa Envasadora Andina está organizada?			3			3			4	
11	¿El servicio de información que le brinda la empresa Envasadora Andina es claro?			4			4			4	
12	¿La empresa Envasadora Andina le brinda información personalizada?			4			4			4	
13	¿Observas mejoras después de alguna sugerencia u observación de la atención recibida por la empresa Envasadora Andina?			4			4			4	
14	¿Usted recibe una atención rápida de la empresa Envasadora Andina?			4			4			4	
15	¿Para usted la atención es adecuada en la hora de utilizar sus servicios?			4			4			4	
<b>DIMENSIÓN 3: DIRECCIÓN</b>											
16	¿Usted recibe conocimiento por parte del responsable de la empresa Envasadora Andina?			4			4			4	
17	¿La empresa Envasadora Andina le brinda el conocimiento del servicio?			3			4			4	
18	¿Tiene conocimiento de la calidad del producto de la empresa Envasadora Andina?			3			3			3	
19	¿Tiene comunicación frecuente con la empresa Envasadora Andina?			3			3			3	
20	¿Observa problemas de comunicación entre los diferentes niveles de la empresa Envasadora Andina?			4			4			4	
21	¿Se evidencia una adecuada comunicación entre los clientes de la empresa Envasadora Andina?			4			4			4	
22	¿La empresa Envasadora Andina promueve la escucha activa para sus clientes?			3			3			3	
23	¿El jefe de la empresa Envasadora Andina demuestra un buen trato a sus clientes?			4			4			4	
<b>DIMENSIÓN 4: CONTROL</b>											
24	¿Los colaboradores cumplen en entregar el producto de manera oportuna en la empresa Envasadora Andina?			3			3			3	
25	¿Capacidades físicas de los colaboradores van acuerdo a sus funciones?			3			3			4	
26	¿Cuándo usted ingresa a la empresa Envasadora Andina observa a los colaboradores dirigidos por su jefe?			4			4			4	
27	¿El comportamiento del colaborador de la empresa Envasadora Andina le inspira seguridad?			4			4			4	
28	¿Usted se siente seguro al realizar sus compras en la empresa Envasadora Andina?			4			4			4	
29	¿Los tiempos previstos de la garantía del producto son favorable para usted?			3			3			3	
30	¿Usted recibe algún tipo de motivación a la hora de comprar sus productos?			4			4			4	





## Certificado de validez de contenido del instrumento que mide Calidad del Servicio

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>			Relevancia <sup>2</sup>			Claridad <sup>3</sup>			Sugerencias		
		M	D	A	M	M	D	A	M	D		A	M
	<b>DIMENSIÓN 1: ELEMENTOS TANGIBLES</b>												
1	¿Los materiales (Catálogos, folletos, etc.) son visualmente atractivos e informativos?				4			4				4	
2	¿La presentación del producto es personalizada?			3				4				4	
3	¿Las instalaciones físicas de la empresa Envasadora Andina son visualmente atractivos?				4			4				4	
4	¿Las instalaciones de la empresa Envasadora Andina son limpias?			3				3				3	
5	¿El colaborador dispone de los medios suficientes en la empresa Envasadora Andina?				4			4				4	
6	¿Los materiales utilizados en la empresa Envasadora Andina se adjuntan a los necesarios?			3				4				4	
7	¿Usted identifica el producto en cualquier parte?			3				3				3	
	<b>DIMENSIÓN 2: SEGURIDAD</b>												
8	¿El colaborador de la empresa Envasadora Andina le inspira confianza?				4			4				4	
9	¿Los productos y servicios ofrecidos por la empresa Envasadora Andina le ofrecen confianza?				4			4				4	
10	¿La empresa Envasadora Andina realiza la labor esperada con seguridad?				4			4				4	
11	¿La empresa Envasadora Andina mostró seguridad respetando su privacidad a la hora de su atención?				4			4				4	
	<b>DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTAS</b>												
12	¿El colaborador brinda una rápida atención al cliente?			3				3				3	
13	¿El tiempo que espero para obtener el servicio es el adecuado?				4			3				3	
14	¿El colaborador atiende a sus clientes en tiempo determinado?			3				4				4	
15	¿Los colaboradores de la empresa Envasadora Andina mostraron conocimientos de cómo solucionar sus problemas?				4			4				4	
	<b>DIMENSIÓN 4: FIABILIDAD</b>												
16	¿Se respetan las promociones u ofertas generadas por la empresa Envasadora Andina?				4			3				4	
17	¿La empresa Envasadora Andina mantiene adecuadamente informados a los clientes?				4			3				4	
18	¿Las consultas requeridas se encuentran disponibles y se obtienen con facilidad?				4			3				4	
19	¿Cuándo tienen problemas, percibe interés del personal de atención para ayudarlos?				4			3				4	
	<b>DIMENSIÓN 4: EMPATIA</b>												
20	¿El colaborador de la empresa Envasadora Andina mostró interés por solucionar sus consultas?			3				4				3	
21	¿Los colaboradores practican los valores de la empresa Envasadora Andina más que toda la amabilidad?			3				4				3	
22	¿El colaborador de la empresa Envasadora Andina explica en un lenguaje simple y fácil de entender?			3				4				3	







UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide Calidad del Servicio

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>			Relevancia <sup>2</sup>			Claridad <sup>3</sup>			Sugerencias
		M D	D A	A M	M D	D A	A M	M D	D A	A M	
<b>DIMENSIÓN 1: ELEMENTOS TANGIBLES</b>											
1	¿Los materiales (Catálogos, folletos, etc.) son visualmente atractivos e informativos?		3			2				4	
2	¿La presentación del producto es personalizada?		3			3				4	
3	¿Las instalaciones físicas de la empresa Envasadora Andina son visualmente atractivos?		3			3				4	
4	¿Las instalaciones de la empresa Envasadora Andina son limpias?		3			3				4	
5	¿El colaborador dispone de los medios suficientes en la empresa Envasadora Andina?		3			3				4	
6	¿Los materiales utilizados en la empresa Envasadora Andina se adjuntan a los necesarios?		3			3				4	
7	¿Usted identifica el producto en cualquier parte?		3			3				4	
<b>DIMENSIÓN 2: SEGURIDAD</b>											
8	¿El colaborador de la empresa Envasadora Andina le inspira confianza?		2			2				4	
9	¿Los productos y servicios ofrecidos por la empresa Envasadora Andina le ofrecen confianza?		3			3				4	
10	¿La empresa Envasadora Andina realiza la labor esperada con seguridad?		3			3				4	
11	¿La empresa Envasadora Andina mostró seguridad respetando su privacidad a la hora de su atención?		3			3				4	
<b>DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTAS</b>											
12	¿El colaborador brinda una rápida atención al cliente?			4			4			4	
13	¿El tiempo que espero para obtener el servicio es el adecuado?			4			4			4	
14	¿El colaborador atiende a sus clientes en tiempo determinado?			4		3				4	
15	¿Los colaboradores de la empresa Envasadora Andina mostraron conocimientos de cómo solucionar sus problemas?			4			4			4	
<b>DIMENSIÓN 4: FIABILIDAD</b>											
16	¿Se respetan las promociones u ofertas generadas por la empresa Envasadora Andina?			4			4			4	
17	¿La empresa Envasadora Andina mantiene adecuadamente informados a los clientes?			4			4			4	
18	¿Las consultas requeridas se encuentran disponibles y se obtienen con facilidad?			4			4			4	
19	¿Cuándo tienen problemas, percibe interés del personal de atención para ayudarlos?		3			3			3		
<b>DIMENSIÓN 4: EMPATÍA</b>											
20	¿El colaborador de la empresa Envasadora Andina mostró interés por solucionar sus consultas?		3			3			3		
21	¿Los colaboradores practican los valores de la empresa Envasadora Andina más que toda la amabilidad?		3			3			3		
22	¿El colaborador de la empresa Envasadora Andina explica en un lenguaje simple y fácil de entender?		3			3			3		



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Observaciones: \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable [ ]    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: ROMERO PARRA, SESI    DNI: 06253522

Especialidad del validador: TEMÁTICO

- <sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
\_\_\_\_\_  
Firma del Experto Informante.  
Especialidad



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide gestión administrativa

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>			Relevancia <sup>2</sup>			Claridad <sup>3</sup>			Sugerencias
		N	D	A	M	M	A	M	M	A	
<b>DIMENSIÓN 1: PLANEACIÓN</b>											
1	¿Observa una adecuada planificación en el proceso de producción de chocolate para taza en la empresa Envasadora Andina?			3			3				4
2	¿La empresa Envasadora Andina desarrolla puntos claves a favor del cliente?			3			3				4
3	¿El tiempo de espera en la recepción de sus productos es adecuado?			3			3				4
4	¿La empresa Envasadora Andina tiene una planificación para la entrega del producto?			3			3				4
5	¿El producto cumple con los estándares de calidad?			3			3				4
6	¿Ud. conoce claramente los objetivos de la empresa Envasadora Andina?			3			3				4
7	¿Considera que la empresa Envasadora Andina trabaja con mucha ética para el cumplimiento de sus objetivos?			3			3				4
8	¿En la empresa Envasadora Andina se cumple el plan operativo?			3			3				4
<b>DIMENSIÓN 2: ORGANIZACIÓN</b>											
9	¿La empresa Envasadora Andina se organiza antes de realizar sus funciones para atender a sus clientes?			3			3				4
10	¿Consideras que la empresa Envasadora Andina está organizada?			3			3				4
11	¿El servicio de información que le brinda la empresa Envasadora Andina es claro?			3			3				4
12	¿La empresa Envasadora Andina le brinda información personalizada?			3			3				4
13	¿Observas mejoras después de alguna sugerencia u observación de la atención recibida por la empresa Envasadora Andina?			3			3				4
14	¿Usted recibe una atención rápida de la empresa Envasadora Andina?			3			3				4
15	¿Para usted la atención es adecuada en la hora de utilizar sus servicios?			3			3				4
<b>DIMENSIÓN 3: DIRECCIÓN</b>											
16	¿Usted recibe conocimiento por parte del responsable de la empresa Envasadora Andina?			3			3				4
17	¿La empresa Envasadora Andina le brinda el conocimiento del servicio?			3			3				4
18	¿Tiene conocimiento de la calidad del producto de la empresa Envasadora Andina?			3			3				4
19	¿Tiene comunicación frecuente con la empresa Envasadora Andina?			3			3				4
20	¿Observa problemas de comunicación entre los diferentes niveles de la empresa Envasadora Andina?			3			3				4
21	¿Se evidencia una adecuada comunicación entre los clientes de la empresa Envasadora Andina?			3			3				4
22	¿La empresa Envasadora Andina promueve la escucha activa para sus clientes?			3			3				4
23	¿El jefe de la empresa Envasadora Andina demuestra un buen trato a sus clientes?			3			3				4
<b>DIMENSIÓN 4: CONTROL</b>											
24	¿Los colaboradores cumplen en entregar el producto de manera oportuna en la empresa Envasadora Andina?			4			3				4
25	¿Capacidades físicas de los colaboradores van acuerdo a sus funciones?			4			3				4
26	¿Cuándo usted ingresa a la empresa Envasadora Andina observa a los colaboradores dirigidos por su jefe?			4			3				4
27	¿El comportamiento del colaborador de la empresa Envasadora Andina le inspira seguridad?			4			3				4
28	¿Usted se siente seguro al realizar sus compras en la empresa Envasadora Andina?			4			3				4
29	¿Los tiempos previstos de la garantía del producto son favorable para usted?			4			3				4
30	¿Usted recibe algún tipo de motivación a la hora de comprar sus productos?			4			3				4



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Observaciones: \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable [ ]   Aplicable después de corregir [ ]   No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: ..... ROMERO PARRA, SESI ..... DNI: 06253522Especialidad del validador: ..... TEMÁTICO .....<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
Firma del Experto Informante.  
Especialidad

## Anexo 7: Listado de los clientes


**Envasadora Andina** LISTADO DE CLIENTE FIJOS

FECHA	NOMBRE Y APELLIDO	DIRECCIÓN
06/06/2011	ACEVEDO JBONG, DANIEL	AV. 5 DE MAYO NO 1100-A
06/06/2011	AGURTO RONDOY, MEGUEL VICENTE	AV. 20 DE NOVIEMBRE NO 1540
07/06/2011	ALCALÁ NEGRÓN, CHRISTIAN NELSON	AV. 5 DE MAYO NO 1253
07/06/2011	ALMORA HERNANDEZ, RAUL EDUARDO	CALLE OCAMPO NO 14
08/06/2011	ALOSILLA VELAZCO VERA, JORGE	BLVD. BENITO JUAREZ ESQ. 20 DE NOVIEMBRE S/N
20/06/2011	ALVA CAMPOS, VICTOR	CALLE ALDAMA NO 136
20/06/2011	AREVALO LOPEZ, JAVIER	AV. INDEPENDENCIA NO 145
20/06/2011	ARIAS HERNANDEZ, ROSARIO	AV. 20 DE NOVIEMBRE NO 1046
11/07/2011	ARROYO RAMIREZ, EFRAIN	CALLE IGNACIO RAYON NO 940
11/07/2011	ALOCEN BARRERA, MARCO TULIO	CALLE IGNACIO RAYON NO 934
11/07/2011	BADOCCHI URETA, CESAR	AV. 20 DE NOV. NO. 881 ESQ. ALDAMA
11/07/2011	BAYLÓN ROJAS, ISELA FLOR	AV. 20 DE NOVIEMBRE NO. 1178
12/07/2011	BEDDOYA CASTILLO, LEONCIA	AV. 5 DE MAYO NO. 1226
12/07/2011	BEDREGAL CANALES, LUZ MARINA	AV. ROBERTYO COLDRADO 1350
13/07/2011	BEJAR TORRES, RAMIRO ALBERTO	MATAMOROS NO 85 ESQ. 20 DE NOVIEMBRE
13/07/2011	BENAVIDES ESPEJO, JAVIER	AV. 20 DE NOVIEMBRE NO 1520
14/07/2011	BOZA SOLIS, NELSON	CALLE OCAMPO NO. 254
14/07/2011	CALLE BETANCOURT, CIELITO MERCEDES	AV. INDEPENDENCIA NO. 678
15/07/2011	CARAZA VILLEGAS, ISABEL FLORISA	AV. INDEPENDENCIA NO. 677
15/07/2011	CARRERA ABANTO, GIZELLA	CALLE MORELOS NO. 72-B
15/07/2011	CARRILLO SEGURA, ESTALINS	CALLE ALDAMA NO. 50

Dirección: Jr. Las estrellas 2650 Urb. Los Ángeles de San Juan de Lurigancho – Lima

**Anexo 8:** Autorización de la empresa

Estimado: Lucio Antonio Centeno Echegaray  
Gerente General de la Empresa Envasadora Andina

Yo Soto Tafur, Antonia con DNI: 72662165 estudiante del X ciclo de la carrera profesional de administración de Empresas de la Universidad César Vallejo – Lima Este solicito su autorización para poder desarrollar una investigación que tiene por título “Gestión administrativa y calidad de servicio en la empresa Envasadora Andina S.C.R.L., de SJL, Lima -2018”

De antemano agradezco el apoyo para realizar dicha solicitud debido a que es fundamental para el éxito de la investigación, el cual se busca resultados que permitan proponer mejoras para el beneficio de la sociedad.

ENVASADORA ANDINA S.C.R.L.  
  
LUCIO ANTONIO CENTENO ECHEGARAY  
GERENTE GENERAL

.....  
LUCIO ANTONIO, CENTENO ECHEGARAY  
ENVASADORA ANDINA S.C.R.L.  
GERENTE GENERAL



<sup>1</sup> **FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Gestión administrativa y calidad de servicio en la empresa Envasadora Andina S.C.R.L., de SJL, Lima -2018

<sup>16</sup> TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTORA

Antonia, Soto Tafur

Resumen de coincidencias

24 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

- 1 dspace.unitru.edu.pe 8 % >  
Fuente de Internet
- 2 repositorio.unheval.edu... 3 % >  
Fuente de Internet
- 3 pt.scribd.com 1 % >  
Fuente de Internet
- 4 www.buenastareas.com 1 % >  
Fuente de Internet
- 5 Entregado a Universida... 1 % >  
Trabajo del estudiante
- 6 repositorio.ucv.edu.pe 1 % >  
Fuente de Internet