



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Gestión Administrativa y Calidad de Servicio de la Empresa Gigantic  
Color Perú S.A.C. Ate, 2017.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORA:

Maritza Quispe Inga Huaman

ASESOR:

Dr. Darién Barramedo Rodríguez Galan

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de organizaciones

LIMA-PERÚ

Año 2018-I

## **PÁGINAS PRELIMINARES**

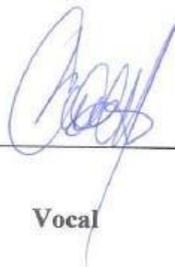
**PÁGINA DEL JURADO**

A stylized handwritten signature in blue ink, consisting of a vertical line on the left and a large, rounded loop on the right.

**Presidente**

A handwritten signature in blue ink, appearing as a series of connected, somewhat vertical strokes.

**Secretario**

A handwritten signature in blue ink, featuring a large, circular loop at the top and several vertical strokes below.

**Vocal**

### **DEDICATORIA**

Dedico esta tesis a Dios, quien me guio por el camino correcto, cuando quería desmayar por los problemas que se me presentaba me transmitió aliento y fortaleza para llegar hasta este momento especial de mi vida.

A mi padre, a mi madre porque depositaron su entera confianza en mí y aunque no vivan cerca de mí se esforzaron para brindarme su apoyo en el momento que más lo he necesitado. A mis queridos hermanos Evert, Edison y Jhon quienes con sus consejos y generosidad han sido parte fundamental en mi vida. Por ellos y para ellos.

## **AGRADECIMIENTO**

En primer lugar, doy gracias a Dios y a mis padres por haberme dado la oportunidad de estudiar esta carrera.

Segundo lugar, expreso mi más sincero agradecimiento a todas las personas que me motivaron a lograr mis objetivos. A mi grupo amigas de estudio por acompañarme y llenar de momentos inolvidables mi etapa universitaria. A mi mejor amiga Patty, por ser la persona mágica que llegó a mi vida para animarme en los momentos de desesperación, gracias por comprenderme y sin tu ayuda no estaría logrando esta meta.

Finalmente, a mis profesores y asesores por sus enseñanzas, en especial al Mg. Marco Antonio Candia Menor quien a lo largo de la elaboración de mi tesis me guio con profesionalidad, paciencia y disposición.

.

## DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Maritza Quispe Inga Huaman, con DNI N° 48003452, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica.

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

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

Lima, 11 de Julio del 2018



FIRMA

Maritza Quispe Inga Huaman

## PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la tesis la tesis titulada *Gestión administrativa y calidad de servicio de la empresa Gigantic Color Perú SAC Ate, 2017* que comprende los capítulos desde la introducción, la metodología, los resultados, las conclusiones y recomendaciones, esto con la finalidad de poder cumplir con los requisitos de aprobación para obtener el título profesional de Licenciada en Administración.



---

FIRMA

Maritza Quispe Inga Huaman

## ÍNDICE

<b>PÁGINAS PRELIMINARES</b> .....	ii
PÁGINA DEL JURADO .....	iii
DEDICATORIA .....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD .....	vi
PRESENTACIÓN.....	vii
<b>RESUMEN</b> .....	xi
<b>ABSTRACT</b> .....	xii
<b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....	13
1.1. Realidad problemática .....	14
1.2. Trabajo previos.....	17
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	20
1.4. Formulación del problema.....	30
1.5. Justificación del estudio .....	31
1.6. Hipótesis.....	32
1.7. Objetivos .....	33
<b>II. MÉTODO</b> .....	34
2.1. Diseño de Investigación .....	35
2.2. Variables, Operacionalización.....	36
2.3. Población y muestra .....	39
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad .....	39
2.5. Métodos de análisis de datos .....	46
2.6. Aspectos éticos.....	47
<b>III. RESULTADOS</b> .....	48
<b>IV. DISCUSIÓN</b> .....	54
<b>V. CONCLUSIONES</b> .....	58
<b>VI. RECOMENDACIONES</b> .....	60
<b>VII. REFERENCIAS</b> .....	62
<b>ANEXOS</b> .....	66
<b>ANEXO 1:</b> <i>Tabla de especificaciones - Gestión Administrativa</i> .....	67
<b>ANEXO 2:</b> <i>Ficha técnica – Calidad de servicio</i> .....	68
<b>ANEXO 3:</b> <i>Matriz de consistencia lógica</i> .....	69

<b>ANEXO 4:</b> <i>Cuestionario</i> .....	70
<b>ANEXO 5:</b> <i>Validación de instrumentos</i> .....	74
<b>ANEXO 6:</b> <i>Detalle de confiabilidad del instrumento</i> .....	95
<b>ANEXO 7:</b> <i>Base de datos de las variables</i> .....	97
<b>ANEXO 8:</b> <i>Autorización de la entidad</i> .....	99
<b>ANEXO 10:</b> <i>Evidencias</i> .....	101
<b>ANEXO 11:</b> <i>Fotos de algunos trabajos de la empresa Gigantic Color</i> .....	103

**ÍNDICE DE TABLAS**

<b>Tabla 1:</b> <i>Operacionalización De la Variable (1) Gestión Administrativa</i> .....	37
<b>Tabla 2:</b> <i>Operacionalización De La Variable (2) Calidad de Servicio</i> .....	38
<b>Tabla 3:</b> <i>Validación del cuestionario de gestión administrativa</i> .....	40
<b>Tabla 4:</b> <i>Validación del cuestionario de calidad de servicio</i> .....	43
<b>Tabla 5:</b> <i>Expertos de la validación de los instrumentos de gestión administrativa y calidad de servicio</i> .....	45
<b>Tabla 6:</b> <i>Fiabilidad de la variable gestión administrativa</i> .....	45
<b>Tabla 7:</b> <i>Fiabilidad de la variable calidad de servicio</i> .....	46
<b>Tabla 8:</b> <i>Distribución de frecuencia para gestión administrativa y calidad de servicio</i> .....	49
<b>Tabla 9:</b> <i>Distribución de frecuencia para la planeación y calidad de servicio</i> .....	50
<b>Tabla 10:</b> <i>Distribución de frecuencia para la organización y calidad de servicio</i> .....	51
<b>Tabla 11:</b> <i>Distribución de frecuencia para para la dirección y calidad de servicio</i> .....	52
<b>Tabla 12:</b> <i>Distribución de frecuencia para el Control y calidad de servicio</i> .....	53

## RESUMEN

La presente investigación se propuso como objetivo determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de la empresa Gigantic Color Perú SAC, Ate 2017. Para alcanzar tal fin se utilizó las teorías propuestas por Louffat para gestión administrativa y Parasuraman, Zeithaml y Berry sobre la calidad de servicio con el modelo SERVQUAL.

La metodología de la investigación se desarrolló de acuerdo al tipo aplicada de nivel descriptiva correlacional con un diseño no experimental de corte transversal. La población de estudio fue censal, conformada por 45 colaboradores, a quienes se les aplicó la técnica encuesta y el instrumento elegido fue el cuestionario de 30 ítems para la primera variable y 22 ítems para la segunda variable.

Posteriormente la información recopilada se procesó en el software informático SPSS V.23, donde se empleó la estadística descriptiva accediendo a obtener las tablas de frecuencia y las tablas cruzadas, según lo planteado en los objetivos de la investigación. Se observó que los resultados en opinión de los encuestados, la gestión administrativa es considerada regular en un 75.6% y bueno 15.6%. Del mismo modo, la variable calidad de servicio cuenta con nivel regular de 77.8% y bueno en un 11.1%. Se contrastó la hipótesis mediante el análisis estadístico de prueba Rho Spearman, lo cual concluyó que existe relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de la empresa Gigantic Color, la hipótesis fue confirmada con un coeficiente de correlación 0.691 con un nivel de significancia bilateral de 0,000. Interpretando porcentualmente existe un 69,1 % de correlación entre las variables, que podría ser calificada como un nivel de correlación moderado.

Palabras clave: Planeación, organización, dirección, control, calidad de servicio.

## ABSTRACT

The objective of this research was to determine the relationship between administrative management and the quality of service of the company Gigantic Color Perú SAC, Ate 2017. To achieve this end, the theories proposed by Louffat for administrative management and Parasuraman, Zeithaml and Berry were used. About the quality of service with the SERVQUAL model.

The methodology of the research was developed according to the applied type of correlational descriptive level with a non-experimental cross-sectional design. The study population was census, made up of 45 collaborators, to whom the survey technique was applied and the chosen instrument was the questionnaire of 30 items for the first variable and 22 items for the second variable.

Subsequently, the information collected was processed in the SPSS V.23 computer software, where descriptive statistics were used, accessing the frequency tables and cross tables, according to the objectives of the research. It was observed that the results in the opinion of the respondents, the administrative management is considered to be regular in 75.6% and good 15.6%. Similarly, the variable quality of service has a regular level of 77.8% and good at 11.1%. The hypothesis was tested by means of the statistical analysis of the Rho Spearman test, which concluded that there is a relationship between the administrative management and the quality of service of the company Gigantic Color, the hypothesis was confirmed with a coefficient of 0.691 correlation with a level of bilateral significance of 0.000. Interpreting percentage there is a 69.1% correlation between the variables, which could be qualified as a moderate level of correlation.

Keywords: Planning, organization, management, control and quality of service.

# **I. INTRODUCCIÓN**

## 1.1. Realidad problemática

Actualmente, el mercado de bienes y servicios ha cambiado ya que nos encontramos en un mundo globalizado, en el que los consumidores y/o clientes son sensibles a cada opción que se les presenta en un mercado inundado de ofertas. En consecuencia, las organizaciones se encuentran en un entorno de constantes cambios, donde solo las compañías innovadoras que se preocupan de su relación con sus clientes son capaces de adaptarse a estos cambios y logran obtener una ventaja competitiva frente a sus competidores.

A nivel internacional, según el diario Portafolio publicado el día 16 de agosto del 2014, la compañía que no se preocupa por capacitar a todos sus empleados dentro de la cultura de la atención, verá afectado su negocio ya que actualmente el mercado exige que las organizaciones compitan y marquen la diferencia. En otras palabras; la clave para ganarse un espacio dentro del universo empresarial es enfocarse en lograr la mejor gestión administrativa obteniendo resultados y al mismo tiempo se debe comprender que la calidad de servicios no se da solo por atender un reclamo o cambiar el artículo que resulto defectuoso. Por otra parte, las estadísticas dicen lo siguiente, primero la revista “Return on Behavior” señala que perder a un cliente cuesta cuatro veces más que atraerlo. Igualmente, reducir las tasas de pérdida de clientes en un 5% puede aumentar los beneficios en un 80% y este es un % muy importante en términos de ganancias, después el estudio McKinsey concluyo que 7 de cada 10 clientes que se pasan a la competencia lo hacen como reacción a un mal servicio. Finalmente, John Tschohl, autoridad mundial en estrategias de servicio al cliente manifiesta lo siguiente; “Se tiene que educar a cada persona que haga parte de la empresa y cada uno debe dar resultados y, por supuesto, se requiere de líderes de servicio al cliente. Esto se traducirá en ganancias para las compañías”. Así mismo, el sugiere que se deben de realizar tres acciones: cambiar fallas, implementar herramientas necesarias para ello y mejorar el programa en general de atención al cliente con el que se cuente (p. s/n).

Dentro de este marco, las organizaciones deberían preocuparse por tener procesos administrativos eficaces y eficientes; al mismo tiempo, deberían enfocar sus esfuerzos a producir bienes y servicios que dejen satisfechos a los clientes. Porque según la publicación del portal de empresas Empleo (2007) dice que de acuerdo a una

investigación realizada por la Universidad Sergio Arboleda, cerca de 210 empresas de América latina tienen problemas en sus programas de servicio al cliente (p. s/n).

A nivel nacional, la gran mayoría de los negocios en nuestro país, no son conscientes de que la calidad de servicio básicamente se fundamenta en satisfacer las necesidades de los usuarios o clientes. Según el diario el Comercio (2017) el estudio realizado por Global Research Marketing (GRM) y Javier Lauz Consultores, primero nos mencionan que para los limeños un buen servicio al cliente puede definir el 60% de la compra de un producto o servicio. Después, dicen que el Perú es uno de los países que más quejas realiza a través de las redes sociales. Finalmente, afirman que apenas el 3% de las empresas peruanas tienen un plan de servicio (atención al cliente, capacitaciones, gestión administrativa, entre otros temas). Y ello, se traduce en la opinión que los limeños tienen del servicio al cliente en el Perú: solo el 22,1% señaló que es bueno, mientras que un 57,4% indicó que es regular y decir “regular” tiene un significado negativo, del mismo modo, el 20,6% dicen que es malo. En síntesis, los resultados del estudio demuestran claramente que los consumidores están dispuestos a exigir mucho más a las empresas y eso va en aumento. (p. s/n).

En ese contexto, es posible que estos malos índices se deben a que las empresas no saben establecer objetivos, estrategias, formar equipos de trabajo y les falta medir su desempeño en general. En consecuencia, brindan un servicio deficiente y pierden a sus clientes; de ahí que por falta de ingresos tienen problemas financieros. Al mismo tiempo, en estos casos normalmente los empleadores deciden invertir menos en sus colaboradores y no los capacitan a fin de reducir sus costos; pero esta decisión es rentable a corto plazo ya que, si la empresa no cuenta con colaboradores calificados y motivados, no puede adaptarse a los cambios que presenta el mercado.

Dicho de otro modo, las pequeñas, medianas y grandes empresas peruanas se encuentran en un entorno competitivo; donde los gerentes de las compañías exitosas establecen toda su planificación en base a las necesidades de sus clientes. De hecho, cuando se entregó el premio Las Empresas Más Admiradas del Perú reconocidas por la comunidad corporativa. Eduardo Torres Llosa gerente general de BBVA Continental dijo, “Recibimos el reconocimiento con mucha humildad y con mucho sentido de

responsabilidad. El premio ratifica lo que vale una visión de largo plazo con nuestro foco puesto en la calidad de servicio”. (Diario Gestión, 2015, p. s/n).

A nivel local, la empresa Gigantic Color Perú SAC está ubicada en Cal. Los talladores 169 – Ate, es una Pyme que tiene un poco más de 3 años en el rubro de la publicidad, sus clientes más importantes son Real plaza y LG. En cuanto a los servicios y productos que brinda la empresa, se caracteriza por realizar implementación banderolas, paneles, cenefas, carteles, branding vehicular, material POP, vinilos decorativos, señaléticas, etc. En primer lugar, cuando el cliente solicita un servicio, el ejecutivo comercial lo atiende y de acuerdo con sus requerimientos solicita una cotización a la empresa para que los costos sean aprobados. Posteriormente el ejecutivo informa mediante un correo a todos los jefes las cantidades, medidas, materiales y diseño que solicito su cliente. Al mismo tiempo, indica los puntos de llegada, horarios de atención y los datos de los encargados que firmaran las guías.

A partir de la situación descrita en los procesos, se ha determinado que la gestión administrativa de la empresa es deficiente, puesto que se ha observado que no se planifican las actividades que realizaran en un determinado periodo y las tareas de cada trabajador depende de las indicaciones de las ejecutivas de ventas. El diseño de la organización es informal, no hay una buena comunicación entre áreas y existe falta de liderazgo, ya que cuando los jefes llegan a trabajar improvisan y delegan las tareas a los trabajadores con el único fin de cumplir con los pedidos. Además, no hay un buen proceso de control, porque cuando el servicio y/o producto que se entrego es de mala calidad, casi siempre el mismo cliente toma las fotos para quejarse con la ejecutiva. Por consiguiente, se considera que las falencias de gestión administrativa de la empresa están ocasionando que una vez a la semana los clientes hacen llegar sus reclamos. Por ejemplo, ellos dicen que las estructuras pueden caerse y solicitan que inmediatamente refuercen los materiales que están mal pegados.

Finalmente, la presente investigación se propuso determinar si la gestión administrativa tiene relación con calidad de servicios, ya que la información obtenida ayudara a que la organización ponga en práctica los procesos administrativos eficientemente y lograra generar calidad en sus servicios.

## 1.2. Trabajo previos

### A nivel internacional

Villalta (2014) en su tesis que lleva por título *Modelo de Gestión Administrativa para mejorar la calidad del servicio público del mercado municipal de Salinas del Catón Salinas, año 2014*. Título para obtener el grado de licenciada en Administración Pública, en la Universidad estatal Península de Santa Elena, Ecuador. Tiene como objetivo general Evaluar la influencia de la gestión administrativa en la calidad de servicio mediante un diagnostico interno y externo, para el modelo de gestión administrativa del Mercado Municipal del catón Salinas, provincia de Santa Elena. La teoría que utilizó para plantear su trabajo de investigación fue basada en los modelos de Taylor y Fayol, con la finalidad que pueda ser implementado en el Mercado Municipal de Salinas y para Calidad de servicio preciso los 6 principios básicos de Sumer (2006) donde detalla la relación implícita de cada uno de ellos en los diferentes procesos. Definió un estudio de tipo descriptiva correlacional, ya que tiene por objetivo determinar el grado de relación que existe entre las variables, el instrumento que se utilizó para recolectar los datos fue un cuestionario, la población fue de 147 comerciantes del mercado Municipal de Salinas y la muestra fue de 107 personas, para lo cual utilizo el muestreo probabilístico aleatorio simple. Al término de esta investigación se concluyó, que existe una correlación significativa entre las dos variables, la cual fue hallada con la prueba de chi-cuadrada, arrojando como resultado 30.5 superior a la chi-teórica con un 95% de confiabilidad.

Este antecedente sirvió de ayuda porque utilizó a teóricos reconocidos como Fayol y el diseño de estudio, la metodología y los instrumentos de recolección será la misma que se utilizaran en nuestra investigación. Adicionalmente a ello, concluye que existe una correlación significativa entre las variables de gestión administrativa y calidad de servicios.

Loza (2016) en su tesis que lleva por título *La gestión administrativa y la calidad de los servicios en el gobierno autónomo descentralizado del cantón Mera*, fue presentado con la finalidad de graduarse como licenciado en Ingeniería de Administración de empresas y Negocios de la Universidad Regional Autónoma de los Andes, Ecuador. Se propuso como objetivo determinar si existe relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio ofrecido a los usuarios que acuden al GAD del Cantón-Mera. Las teorías de soporte fueron del autor Mora (2012) para la variable de

gestión administrativa y Bon (2008) para Gestión de servicios. Definió un diseño de investigación de tipo aplicada, no experimental transaccional, de nivel correlacional y utilizo como instrumento el cuestionario, uno sobre gestión administrativa y otro de calidad de servicios. Las encuestas estaban dirigidas a una población de 1980 clientes atendidos mensualmente y para este caso preciso como muestra a 333 clientes. Finalmente concluyo en lo siguiente, en cuanto su nivel de correlación es moderado y si existe relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la empresa, el nivel de correlación es ( $Rho=0,563$  Sig.=0.000). La investigación formula estrategias que permitan mejorar la gestión municipal, puesto que detallan que es una necesidad estructurar de una mejor manera la organización para lograr las metas institucionales y así mejorar la percepción ciudadana en cuanto a la calidad y efectividad en los servicios municipales.

Este antecedente sirvió de ayuda para la presente investigación, ya que su objetivo es determinar si existe o no relación entre las variables. Se pudo verificar que después de realizar la respectiva investigación, si existe una relación entre ambas variables. Adicionalmente a ello, proponen estrategias para mejorar la calidad de servicios.

Basantes (2014) en su tesis titulada *Modelo de Gestión Administrativa y Calidad en el servicio al cliente en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato 2014*, para obtener el grado de Ingeniería de Empresas en la Universidad Técnica de Ambato, Ecuador. Propuso como objetivo general 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. Las teorías utilizadas fueron de Bohlander (2005) administración de Recursos Humanos y Ivancevich (1997) Gestión administrativa calidad y competitividad. Definió un diseño de investigación descriptivo – correlacional de diseño no experimental. Con una población 426 clientes y una muestra de 202 clientes, con la técnica de encuesta y los instrumentos de recolección el cuestionario y la entrevista. Como conclusión manifestó que la mayoría de clientes del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato consideran que el servicio que recibieron fue regular por lo que se concluye que la atención prestada no es la adecuada. También nos mencionan que existe correlación significativa entre ambas variables, ya que calculando el método del chi cuadrado con un resultado de 8,11 superiores al valor con el 95% de confiabilidad.

En esta investigación se procedió a identificar que, si los clientes no reciben una atención adecuada, es porque a la empresa le falta mejorar la calidad de servicio al cliente. Por lo tanto, se cumple lo expuesto por algunos autores cuando refieren la gestión de calidad es el conjunto de acciones, planificadas y sistemáticas, necesarias para dar confianza de que un producto o servicio es de calidad.

### **A nivel nacional**

Barrenechea (2017) en su tesis titulada *Gestión administrativa y calidad de servicios en la empresa lavandería Brajan-Distrito de San Juan de Lurigancho*. Tesis para obtener el título profesional de Licenciada en Administración de Empresas en la Universidad César Vallejo Lima-Perú. Se propuso como objetivo general determinar la relación entre gestión administrativa y la calidad de servicio en la Empresa Lavandería Brajan-Distrito De San Juan de Lurigancho. Para alcanzar tal fin recurrió a la teoría de Robbins y Couler sobre la variable de gestión administrativa y al modelo SERVQUAL de Parasuraman, Zeithaml y Berry sobre la calidad de servicio. La metodología de la investigación fue de acuerdo al tipo aplicado, de diseño no experimental transversal, de nivel descriptivo correlacional y tuvo como población a 35 trabajadores a los que aplico los cuestionarios de gestión administrativa y calidad de servicios. Los datos que fueron recolectados se procesaron en el programa SPSS 22. Como conclusión manifestó, que existe relación significativa del 37,2% entre la gestión administrativa y la calidad de servicio ( $Rho= 0.37$ ; significación bilateral  $=0,028$ ).

Este antecedente ha servido de ayuda en el marco teórico, para medir y tratar la variable de calidad de servicio. Adicionalmente a ello, Barrenechea considera como su población a los trabajadores y manifiesta que existe relación entre las variables.

Gutiérrez (2016) en su tesis titulada *Gestión administrativa y calidad de servicio en la empresa Bosst Paking, S.A.C, Chosica, 2016*. Título para obtener el grado de Licenciado en administración, de la universidad privada César Vallejo, Lima- Perú. Se propuso como objetivo general determinar la relación entre la Gestión administrativa y la Calidad de servicio en la empresa Boss Packing S. A. C, Chosica, 2016. La teoría utilizada para la variable de Gestión administrativa fue del autor Louffat (2012) Administración: Fundamentos de proceso administrativo y para calidad de servicio fue Parasuman, Zeithaml y Berry (1988 citado en Seto, 2004). Su método fue de tipo descriptivo correlacional, cuantitativo y con una población de 350 clientes de la empresa ubicado en

el distrito de Chosica se utilizó como muestra 172 clientes de la empresa Bosst Paking S.A.C, el instrumento que utilizo para la recolección de datos fue las encuestas. Como conclusión se manifestó, que los resultados del análisis estadístico de prueba Rho Spearman, de la contratación de hipótesis entre las variables se logró identificar que hay una correlación moderada con un  $Rho = 0.635$ , Sig. (Bilateral) = 0.000, lo cual demuestra que una Gestión Administrativa poco clara sin planificación conlleva a que la empresa tenga una mala calidad de servicio.

Este antecedente sirvió de ayuda ya que el autor se basa en la teoría del autor Louffat y es el mismo autor que se ha empleado en nuestro trabajo. Adicionalmente a ello, Gutiérrez aplica las mismas dimensiones del modelo SERVQUAL de los autores Parasuman, Zeithaml y Berry, en cuanto a calidad de servicio.

Beteta (2017) en su tesis titulada *Gestión administrativa y la calidad de servicio de la empresa Montao, Santa Anita*. Presentado a fin de obtener el grado de Licenciado en administración, de la universidad privada César Vallejo, Lima- Perú. Tuvo como objetivo general determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de la empresa Montao, Santa Anita 2017. Esta investigación se apoyó para la variable de gestión administrativa con la teoría propuesta por Louffat (2012) y para calidad de servicio con los autores Hoffman y Bateson (2012). El método que utilizo para el desarrollo de esta investigación fue de diseño no experimental de corte transversal, tipo aplicada de nivel descriptiva correlacional y tuvo como población a 32 trabajadores, los datos fueron recolectados por medio de técnicas de la encuesta y el instrumento fue el cuestionario de 30 ítems para la primera variable y 25 ítems para la segunda variable. Los datos recopilados se procesaron en el software informático SPSS v.23. El trabajo concluyo, que existe relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la empresa Montao, ya que la hipótesis fue confirmada con un coeficiente de correlación de  $Rho = 0,866$  con un nivel de significación bilateral de 0.000.

Se consideró como referencia esta investigación, ya que se logró determinar que existe relación directa entre las variables y ello nos ayudara a comparar con nuestros resultados para sí obtener la solución para los problemas que existe en la empresa. Además, utilizo la teoría propuesta del autor Louffat.

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

Las teorías que se han tomado para este trabajo de investigación establecieron el punto de inicio del estudio, además de ello nos ayudó a entender con más claridad las variables de gestión administrativa y calidad de servicio. En seguida presentaremos la fundamentación teórica de gestión administrativa con los siguientes autores:

#### **Variable 1: Gestión administrativa:**

Las organizaciones públicas o privadas que sean de cualquier tipo de actividad necesitan ser administradas para que puedan crecer y cumplir con sus metas. Además, si una empresa aplica correctamente los procesos administrativos será más eficiente y eficaz. En la actualidad, las empresas exitosas están aplicando las funciones administrativas, porque mediante el manejo adecuado de sus procesos, están aumentando los niveles de productividad y logran ser competitivos en un entorno de constantes cambios.

Según Louffat (2012) enunció la gestión administrativa “Como un elemento convergente e integrador de la acción administrativa por medio de la planeación, organización, dirección y control. [...] así mismo es conceptualizada como el proceso administrativo encargado de administrar los recursos administrativos en las diversas áreas [...]” (p.2).

Las dimensiones para este autor son las siguientes:

#### **Dimensión 1: Planeación**

Es el primer componente del proceso administrativo que se ocupa fijar cuál es la misión, visión y los objetivos de una organización. Así mismo, es importante que los administradores planifiquen estrategias que anticipe de manera intuitiva las situaciones del futuro, ya que de esa manera se reducirá las dudas y será más fácil que la empresa se adapte a un contexto de constantes cambios.

#### **Dimensión 2: La organización**

Es el segundo elemento encargado de diseñar y ordenar internamente a una organización de acuerdo a la realidad institucional. Para ello resulta necesario definir un modelo organizacional que se contextualice en los parámetros estratégicos definidos previamente en la planeación. En esta parte del proceso administrativo es importante la toma de decisiones ya que cuando se diseña la estructura organizacional de una empresa se reglamentará las funciones de sus miembros, entonces de eso va depender como los colaboradores actuaran y resolverán las situaciones que se presente en el futuro.

### **Dimensión 3: La dirección**

Es el tercer elemento encargado de velar por las relaciones de todas las personas dentro de la empresa, también ejecuta todo lo planeado y organizado. El interés de la puesta en práctica de las acciones administrativas estimadas les corresponde a las personas que forma parte de la institución, los líderes son distribuidos en las diversas unidades orgánicas, para que orienten a sus equipos de trabajo a actuar de forma comprometida con los objetivos de la empresa.

### **Dimensión 4: El control**

Es el último elemento encargado de verificar el nivel de eficacia y de eficiencia en la aplicación de la planeación, de la organización y de la dirección. El control define los estándares, monitorea el desempeño actual, relaciona el desempeño actual con los estándares y define las medidas correctivas para lograr los resultados en función a las metas.

El aporte anterior, nos hace entender que la gestión administrativa tiene el propósito de administrar los recursos de la empresa en todas sus áreas. Es justamente gracias al desarrollo de los procesos, que la organización planifica lo que quiere lograr en el futuro, realiza el diseño estructural de acuerdo a su realidad, procede a realizar lo planeado, y verifica si se está logrando sus objetivos y metas. Es decir, que todas aquellas personas que administran una empresa de cualquier tamaño necesitan aplicar los fundamentos de la administración para incrementar su eficiencia y eficacia. Debido a que la planeación, organización, dirección y control, sistematizan la administración y son elementos trabajan de forma constante para lograr un objetivo en común. De ahí que, si se realiza alguna modificación en uno de ellos afecta a los demás inmediatamente.

Por otro lado, Chiavenato (2014) indicó:

[...]En la actualidad, la tarea de la administración es definir los objetivos de la organización y transformarlos en acciones organizacionales por medio de la planificación, la organización, la dirección y el control de todos los esfuerzos realizados en todas las áreas y los niveles de la empresa con el fin de alcanzar dichos objetivos de la manera más adecuada para la situación y de garantizar la competitividad en un mundo de negocios complejo y saturado de competidores. La administración es el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el uso de

los recursos y las competencias con el fin de alcanzar los objetivos de la organización (p.8).

Las cuatro funciones administrativas son:

**Planeación:** Todas las organizaciones trabajan con planes, ya que esta primera función permite definir los objetivos que la empresa quiere alcanzar y que debe hacer para lograrlo. La planeación primero formula los objetivos, luego desarrolla una serie de programas y procedimientos que guían el orden gradual de las tareas que solicita cada puesto de trabajo.

**Organización:** Las entidades se orientan y trabajan para alcanzar sus objetivos porque fueron diseñados para conseguir resultados. La organización se fundamenta en la división lógica de trabajo, en ese sentido responsabiliza las funciones de cada puesto y lo comunica por medio de manuales internos.

**Dirección:** Está relacionada con los recursos humanos de la organización, ya que todos los colaboradores cuando son asignados en sus puestos de trabajo deben de ser orientados, capacitados y motivados para alcanzar los objetivos en un ambiente laboral adecuado.

**Control:** Dirige, monitorea el desempeño y toma medidas correctivas de las actividades con la finalidad de garantizar que se cumplan con los objetivos deseados.

El autor en su libro manifiesta que en un entorno donde la competencia es violenta, la gestión administrativa es una tarea muy importante para dirigir a la empresa a una situación sobresaliente. Así mismo, la administración ha cambiado en cuanto a las reacciones frente a los objetivos propuestos ya que hoy día se dedican a interpretar los objetivos y los convierten en acciones mediante los procesos administrativos de: planeación, organización, dirección y control. Es decir, el plan administrativo debe manifestarse en todos los niveles organizacionales, para obtener los resultados establecidos, también debe desarrollar sus funciones en un ambiente donde sea posible que el desempeño de los colaboradores sea eficaz y eficiente. En síntesis, las funciones administrativas bien ejercidas garantizan que las empresas sean competitivas en este mundo globalizado lleno de competidores.

En otro sentido Koontz, Weinhrich y Canece (2012) enunciaron:

Administración es el proceso mediante el cual se diseña y mantiene un ambiente en el que individuos que trabajan en grupos cumplen metas específicas de manera

eficaz. [...] Como gerentes, las personas realizan las funciones gerenciales de planear, organizar, integrar personal, dirigir y controlar [...] (p.4).

Así mismo, respecto a los modelos de análisis administrativo, se ha visto que los enfoques antiguos han adquirido nuevos significados al agregarse nuevos conceptos, sin embargo, la ciencia y la teoría de la administración continúan manteniendo las mismas características (Koontz, et al.,2012, p.22).

Las funciones gerenciales son las siguientes:

**Planear:** Se trata de seleccionar las misiones y objetivos, las actividades que se realizará para lograrlo. Con los planes se elige las acciones que se realizara en el futuro y ayudan a que administrador tome las decisiones adecuadas.

**Organizar:** Para que las colaboradoras alcancen metas, primero deben tener la información necesaria para realizar sus tareas y deben estar definidas las funciones de su puesto de trabajo. Además, en una empresa es importante diseñar la estructura organizacional ya que las estructuras tienen el propósito de la establecer intencionalmente las funciones de las personas y permite que los gerentes elijan a las personas más aptas para los diferentes tipos de trabajo.

**Integrar el personal:** Es cubrir y mantener cubiertos todos los puestos de trabajo de la estructura organizacional, esto se logra identificando los requisitos de fuerza de trabajo y de desarrollando las capacidades de los colaboradores a fin de que cumplan eficazmente con sus tareas.

**Dirigir:** Cuando las organizaciones ya tienen las funciones de los puestos de trabajo, el líder será quien influya en las personas para que se esfuercen voluntariamente a cumplir los objetivos de la empresa. Así mismo, es fundamental que en una organización se establezca un adecuado sistema de comunicación puesto que la toma de decisiones, desempeño de funciones, motivación y liderazgo, depende de una buena comunicación.

**Controlar:** Se asegura que todas las actividades se realicen de acuerdo todo lo que se planifico, mide el desempeño y ayuda a corregir las desviaciones de los estándares individuales y organizacionales.

Interpretando a los autores Koontz, et al., a partir de que las personas comenzaron a conformar grupos para lograr objetivos y metas, surgió la administración con principios gerenciales que ayudaron a asegurar la coordinación de los esfuerzos individuales. De ahí

que, las funciones administrativas son importantes para pequeñas y grandes empresas, porque es el procedimiento mediante el cual se plantea y prolonga un entorno conveniente para lograr los objetivos con el mínimo de requerimientos. Es decir, que en cualquier tipo y en todos los niveles de la organización se les otorga a los gerentes las funciones de planear, organizar, integrar personal, dirigir y controlar; a fin de darle un valor adicional al producto y/o servicio con la menor cantidad de dinero, tiempo, materiales e insatisfacción de colaboradores.

Para Robbins y De Cenzo (2009) dijeron que la gestión administrativa:

[...] normalmente se concentran en los cuatro básicos: planear, organizar, dirigir y controlar [...] que aun cuando veremos cada una como una tarea independiente, los gerentes deben ser capaces de desempeñar las cuatro al mismo tiempo y necesitan darse cuenta de cada una repercute en las demás; es decir, estos procesos están relacionados entre sí y son interdependiente [...]. (p.7)

Actualmente, las organizaciones son entes que orientan a sus equipos de trabajo a ser productivas, porque la suma de efectividad y eficiencia ayudan a obtener resultados. Entonces, los gerentes de las empresas deben tener la habilidad de planear, organizar, dirigir y controlar al mismo tiempo ya que son funciones que están relacionadas entre ellas.

En otro sentido conceptual Hernández (2008) indicó:

Fayol el creador de los procesos administrativos; sostuvo que, si las organizaciones desean obtener metas duraderas, deben coordinar los recursos con que cuenta, por lo cual el administrador está obligado a prever, organizar, mandar, coordinar y controlar. Actualmente es la herramienta administrativa que permite administrar a la empresa y sus procesos (p.40).

En efecto la gestión administrativa es una de las actividades más importantes en el mundo de los negocios y la sociedad ya se dio cuenta que las grandes compañías lograron ser exitosas porque sus gerentes realizan bien sus tareas. En otras palabras, los administradores de las empresas son los responsables de orientar por la vía correcta a los colaboradores.

Stoner, Freeman y Gilbert (2010) indicaron “[...] la administración es el proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades de los miembros de la

organización y el empleo de todos los demás recursos organizacionales, con el propósito de alcanzar las metas establecidas [...]” (p.11).

Todas las empresas formales e informales buscan obtener beneficios y sus miembros trabajan con un objetivo en común. Sin embargo, si el administrador no tiene administración eficiente, es posible que la empresa fracase. Por lo tanto, son los procesos administrativos ayudan a cumplir las actividades de los colaboradores, sirven para el adecuado uso de los recursos y para obtener la máxima calidad de los productos y/o servicios.

Para reforzar lo antes mencionado, según Amaru (2008) explicó la eficiencia “significa producir sin desperdiciar recursos. Una empresa eficiente produce resultados sin desperdicios y en consecuencia, a bajo costo. Esto permite ofrecer al cliente precios más accesibles y generan más utilidades para la empresa” (p.14).

Munch (2014) indicó que la administración es importante porque “A través de sus técnicas y procesos se logra mayor rapidez, efectividad y simplificación en el trabajo con los consecuentes ahorros de tiempo y costo” (p.21).

Es decir que con una adecuada gestión administrativa las organizaciones, logran ser productivas, competitivas, sus rendimientos serán mejores, y sus productos finales serán de calidad.

## **Variable 2: Calidad de servicio**

Prosiguiendo con la investigación se han tomado en cuenta las siguientes teorías como conocimiento previo la variable calidad de servicio.

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) indicaron:

La calidad de servicios como la valoración que el cliente hace sobre el nivel de servicio que recibe. También afirman que la calidad de servicio está determinada por la diferencia de las expectativas con las percepciones del desempeño y para dicha evaluación presentaron 5 dimensiones que son: Tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía (p.15).

Modelo SERVQUAL: Fue elaborado por Parasuraman, Zeithaml y Berry con la finalidad de mejorar la calidad de servicios de las organizaciones y/o empresas. Al principio este modelo tenía 10 dimensiones, pero en el año 1988 fue mejorada y sus creadores redujeron a cinco dimensiones centradas a alcanzar un servicio excelente.

De acuerdo con la teoría correspondiente a las dimensiones de la variable son las siguientes:

### **Dimensión 1: Elementos tangibles**

Es la amplia variedad de recursos que tiene la empresa como las instalaciones físicas, la modernidad de los equipos, el material de comunicación y la apariencia física de las personas. De ahí que estos tangibles apoyan el servicio.

### **Dimensión 2: Fiabilidad**

Es la habilidad de brindar el servicio de la manera correcta según lo prometido en forma segura y confiable. El servicio se entrega como se diseñó, la información es almacenada correctamente y lo más importante hacer las cosas bien desde el principio.

### **Dimensión 3: Capacidad de respuesta**

La capacidad de respuesta refleja la voluntad de una empresa para ayudar a los clientes y entregar un servicio rápido. Además, es la facilidad de la organización para ser veloz en sus respuestas oportunas hacia los clientes facilitando un servicio activo.

### **Dimensión 4: Seguridad**

Es el conocimiento, las habilidades para inspirar credibilidad de los colaboradores para transmitir confianza que sea inexistencia de peligros, riesgos o dudas.

### **Dimensión 5: Empatía**

Es la facilidad de proponer al cliente un servicio meticuloso aplicado personalmente con un acuerdo y compromiso para tener en cuenta la disposición.

De los aportes anteriores, la calidad de servicio es la diferencia entre los deseos, que son las expectativas de los clientes y las percepciones son las necesidades que han sido satisfechas o superadas. En otras palabras, según el desempeño de la empresa el cliente calificara con puntuaciones positivas si se siente satisfecho con la atención que recibió. En consecuencia, la calidad será mejor siempre en cuando sea igual o superada

las expectativas iniciales del cliente, si no es así será calificado como mala calidad. Es por ello que la empresa debe brindar una adecuada atención y gestión comercial ya que el cliente es su mejor aliado para posicionarse en el mercado.

Según Camisón, Cruz y Gonzales (2016) enunciaron:

[...] Un servicio es de calidad cuando las percepciones igualan o superan las expectativas que sobre él se había formado. Por tanto, para la evaluación de la calidad de servicio será necesario disponer de las expectativas y percepciones reales de los clientes. Sin esta diferencia la calidad de servicio no se puede medir correctamente. En este sentido, los directivos deben de ser habilidosos en la gestión de las expectativas de sus clientes como la gestión operativa de sus negocios. Deben de comprender perfectamente los procesos de formación de estas y procurar no crear falsas expectativas, que proporcionen clientes y resultados a corto plazo, pero no a largo plazo. (p.918)

Las cinco dimensiones que conforman la calidad de servicio son las siguientes:

**Elementos tangibles:** Este aspecto valora los equipamientos, las instalaciones, la apariencia y los elementos tangibles atractivos de la empresa.

**Fiabilidad:** Este aspecto valora el cumplimiento de promesas de la empresa, el interés por solucionar problemas, si el servicio lo realiza a la primera vez, si están concluyendo los servicios en el plazo promedio y no cometen errores cuando se brindan los servicios.

**Capacidad de respuesta:** Esta dimensión valora si los colaboradores son comunicativos, rápidos, si tienen la disponibilidad de ayudar y responder las solicitudes del cliente.

**Seguridad:** Esta dimensión valora la transmisión de confianza, amabilidad e información que tienen los colaboradores, por otro lado, también mide la seguridad que sienten los clientes cuando reciben un servicio.

**Empatía:** Esta dimensión valora si los horarios con los que cuenta la empresa son los convenientes, así mismo evalúa si la atención que brindan es personalizada e individualizada, la existen muestras de preocupación y comprensión por las necesidades del cliente.

De modo similar Sarmiento (2015) explico “La calidad de servicio implica comparación entre lo que el cliente espera recibir, sus expectativas antes de recibir el

servicio y lo que realmente recibe o percibe que ha recibido, que es el desempeño o percepción del resultado del servicio” (p.130).

Las cinco dimensiones que influyen en las percepciones de la calidad de servicio de los clientes son las siguientes:

- Elementos tangibles:
- Fiabilidad
- Capacidad de respuesta
- Garantía y seguridad
- Empatía

El cliente para calificar el servicio que recibió, compara sus expectativas con las percepciones que tiene después de recibir un servicio. Es decir que, si los clientes tienen una buena percepción de la atención recibida, aumentara su satisfacción y por ende vuelven a solicitar los servicios. Por ello, hoy en día las organizaciones fundamentan sus estrategias y orientan a todos los miembros a la calidad de servicios.

Lira (2009) indicó:

Se ha observado e identificado que los clientes en la actualidad son más sensibles al servicio que reciben de suministradores, debido a que la mayor competencia que existe en los mercados y las diversas estrategias que utilizan para satisfacer a sus clientes, sensibilizándose por ello se de buscar la mejor opción en tiempo, dinero y servicio (p.13).

Las características del servicio con las siguientes: Disponibilidad, accesibilidad, cortesía, agilidad, confianza, competencia y comunicación.

En efecto, los clientes cuando sienten una necesidad buscan que los productos y/o servicios estén en el momento y espacio adecuado, si la empresa no se asegura de cumplir con las expectativas de los clientes, este simplemente se va con la competencia. Por lo tanto, para lograr satisfacer inmediatamente necesidades, el encargado de dirigir una organización primero debe entender cuáles son los gustos del cliente.

Hernández y Maubert (2009) sostuvieron que “Tratar de conseguir que la empresa se diferencie, de forma clara y positiva, de la competencia. Supone dedicación al cliente, conocer sus necesidades, adaptar los servicios [...] a la alta calidad” (p. 136).

Villacorta (2010) explicó que la calidad “[...] representara el grado en que un producto es capaz de cumplir con las funciones que de él se esperan [...]” (p. 112).

Por lo tanto, para que la empresa se posicione en la mente del consumidor, el gerente tiene que reconocer cuales son exactamente las necesidades de sus clientes y según eso deberá acomodar su sistema de atención a la calidad. Por esa razón que el resultado de la calidad de servicio es un proceso largo y requiere de mucho esfuerzo.

Para reforzar lo antes mencionado, Hoffman y Bateson (2012) explicaron “las encuestas a los empleados proporcionan los medios para descubrir los obstáculos para que estos puedan ser eliminados cuando sea apropiado. [...] los empleados a menudo perciben antes que los clientes como se desmorona el sistema” (p.337).

Entonces las organizaciones que quieren entender las expectativas y percepciones de los clientes deben escuchar la opinión de sus colaboradores ya que esa información es importante para tomar decisiones y sirve para medir el desempeño de la empresa. Además, los colaboradores son los encargados de atender a los clientes, por ende, ellos son los primeros en percibir los inconvenientes para el abastecimiento de servicios de calidad.

#### **1.4. Formulación del problema**

##### **1.4.1. Problema general**

¿Qué relación existe entre gestión administrativa y la calidad de servicio de la empresa Gigantic Color Perú SAC, Ate 2017?

##### **1.4.2. Problema específico**

¿Qué relación existe entre la planeación y la calidad de servicio de la empresa Gigantic Color Perú SAC, Ate 2017?

¿Qué relación existe entre la organización y la calidad de servicio de la empresa Gigantic Color Perú SAC, Ate 2017?

¿Qué relación existe entre la Dirección y la calidad de servicio de la empresa Gigantic Color Perú SAC, Ate 2017?

¿Qué relación existe entre el control y la calidad de servicio de la empresa Gigantic Color Perú SAC ,Ate 2017?

## **1.5. Justificación del estudio**

### **1.5.1. Justificación teórica**

La siguiente investigación que tiene por título la gestión administrativa y la calidad de servicio de la empresa Gigantic Color Perú SAC - Ate, Lima -2017. Las bases teóricas de las dos variables ya han sido utilizadas en diferentes compañías e instituciones. Por otro lado, para su elaboración se logró identificar que los conceptos de los expertos Louffat y Parasuraman, Zeithaml y Berry, son las más confiables para establecer datos específicos sobre la relación entre las variables en el contexto de una pyme en el distrito de Ate.

### **1.5.2. Justificación práctica**

A partir de lo expuesto en el marco teórico se puede inferir que la variable gestión administrativa es la que afecta significativamente en la calidad de servicios de la empresa. Los resultados del estudio brindan información valiosa para tomar las decisiones adecuadas, también tienen la finalidad de mejorar o solucionar los problemas que se presentan dentro de la empresa. No se realizará ninguna aplicación de las recomendaciones, pero queda en libertad de altos directivos de la empresa en ejecutarlas.

### **1.5.3. Justificación metodológica**

La presente investigación busca medir si existe relación entre las variables de gestión administrativa y calidad de servicios. Para ello, se utilizará técnicas que se ajustan a la investigación, como el cuestionario que ayudaran a recolectar información y luego

procesarlas en el programa denominado SPSS, nos brindara los resultados que ayudaran a encontrar la solución a los problemas de nuestra investigación.

#### **1.5.4. Justificación social**

La presente investigación aportara información confiable para una adecuada gestión administrativa de la empresa Gigantic Color ya que mediante la aplicación de estrategias facilitara el cumplimiento de sus funciones efectivamente. También se brinda recomendaciones para solucionar los problemas de calidad de servicios y como consecuencia los beneficiados serán los clientes porque ellos recibirán una buena atención. Por otro lado, el trabajo será de mucha utilidad para que las empresas peruanas que presente este tipo de problemas mejoren su posición competitiva.

#### **1.6. Hipótesis**

##### **1.6.1. Hipótesis general**

Existe relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de la empresa Gigantic Color Perú SAC, Ate 2017.

##### **1.6.2. Hipótesis específicas**

Existe relación entre la planeación y la calidad de servicio de la empresa Gigantic Color Perú SAC, Ate 2017.

Existe relación entre la organización y la calidad de servicio de la empresa Gigantic Color Perú SAC, Ate 2017.

Existe relación entre la Dirección y la calidad de servicio de la empresa Gigantic Color Perú SAC, Ate 2017.

Existe relación entre el control y la calidad de servicio de la empresa Gigantic Color Perú SAC, Ate 2017.

## **1.7. Objetivos**

### **1.7.1. Objetivo general**

Determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de la empresa Gigantic Color Perú SAC, Ate 2017.

### **1.7.2. Objetivos específicos**

Determinar la relación entre la planeación y la calidad de servicio de la empresa Gigantic Color Perú SAC, Ate 2017.

Determinar la relación entre la organización y la calidad de servicio de la empresa Gigantic Color Perú SAC, Ate 2017.

Determinar la relación entre la Dirección y la calidad de servicio de la empresa Gigantic Color Perú SAC, Ate 2017.

Determinar la relación entre el control y la calidad de servicio de la empresa Gigantic Color Perú SAC, Ate 2017.

## **II. MÉTODO**

## 2.1. Diseño de Investigación

### Diseño

Hernández, Fernández y Baptista (2014) “[...] La investigación no experimental es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para analizarlos [...]” (p.152).

Basado en esta premisa, la presente investigación fue de diseño no experimental ya que las variables de gestión administrativa y calidad de servicio, no se manipularon, solo se observó el desarrollo natural de sus actividades.

Así mismo este estudio es de corte transversal, “Los diseños de investigación transeccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar sus incidencias e interrelación en un momento dado [...]” (Hernández et al., 2014, p.154).

### Tipo

Según Valderrama (2013) enunció las investigaciones aplicadas como este estudio “se encuentra ligada con la investigación básica, ya que depende de sus descubrimientos y aportes teóricos para llevar a cabo la solución de los problemas con la finalidad de generar el bienestar de la sociedad” (p.164).

### Nivel

En cuanto al alcance de la investigación este estudio es descriptivo, toda vez que “[...] los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de las personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someterá a un análisis [...]” (Hernández et al., 2014, p.92).

Los estudios correlacionales como este estudio “[...] tienen como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto particular [...]” (Hernández et al., 2014, p.93).

La presente investigación es de nivel descriptivo correlacional, puesto que se describió las características, propiedades y se buscó determinar el grado de relación entre las variables de gestión administrativa y calidad de servicios de la empresa Gigantic Color Perú SAC.

## **Enfoque**

Hernández et al., (2014) explicaron que el enfoque cuantitativo “utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías” (p.4).

En ese sentido nuestra investigación tiene un enfoque cuantitativo, porque los datos se recogieron utilizando la encuesta.

## **2.2. Variables, Operacionalización**

### **Operacionalización**

Según Hernández et al., (2014) explicaron “[...] que la operacionalización es la descomposición de la variable en sub términos llamados indicadores que pueden ser medidos con el uso de los ítems y escalas (p.211).

Variable 1: Gestión Administrativa

Variable 2: Calidad de Servicio

Tabla 1:

## Operacionalización De la Variable (1) Gestión Administrativa

Titulo	Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Nº de ítems	Escala	Tipo de Escala
"Gestión administrativa y calidad de servicio de la empresa Gigantic Color Perú SAC Ate, 2017"	Gestión Administrativa	Gestión administrativa según Louffat (2012) Define la gestión administrativa como un elemento convergente e integrador de la acción administrativa por medio de la planeación, organización, dirección y control. [...] así mismo es conceptualizada como el proceso administrativo encargado de administrar los recursos administrativos en las diversas áreas [...] (p.2).	De acuerdo a la gestión administrativa estos serán evaluados por sus subvariables o dimensiones. Donde se tomarán a los indicadores para construir el cuestionario donde las alternativas serán de tipo Likert, luego de la obtención de información es mediante las encuestas estas serán analizadas en el programa de SSPS.	1.Planeación	1.1. Visión y Misión	1,2	Escala de Likert	Ordinal
					1.2.Programas	3		
					1.3.Objetivos	4,5		
					1.4.Estrategias	6,7		
					1.5.Procedimientos	8		
					2.1.Desempeño laboral	9	Nunca(1) Casi nunca(2) A veces(3) Casi siempre (4) Siempre (5)	
				2.Organización	2.2.Estructura	10,11		
					2.3.Toma de decisiones	12		
					2.4.Funciones	13,14		
					3.1.Liderazgo	15		
					3.2.Comunicación	16,17		
					3.3.Motivación	18,19		
				3.Dirección	3.4.Amiente laboral	19,20,21		
					3.5.Equipos de trabajo	22		
					4.1.Monitoreo	23		
					4.2.Seguimiento	24,25		
					4.3.Metas	26		
					4.4.Resultados	27,28		
					4.5.Medidas correctivas	29,30		
					4.Control			

Fuente: elaboración propia

Tabla 2

*Operacionalización De La Variable (2) Calidad de Servicio*

Titulo	Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Nº de ítems	Escala	Tipo de Escala
“Gestión administrativa y calidad de servicio de la empresa Gigantic Color Perú SAC Ate, 2017”	Calidad de Servicio	Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) definen la calidad de servicios como la valoración que el cliente hace sobre el nivel de servicio que recibe. También afirman que la calidad de servicio está determinada por la diferencia de las expectativas con las percepciones del desempeño y para dicha evaluación presentaron 5 dimensiones que son: Tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía (p.15).	De acuerdo a la calidad de Servicio estos serán evaluados por sus sub variables o dimensiones. Donde se tomarán a los indicadores para construir el cuestionario donde las alternativas serán de tipo Likert, luego de la obtención de información es mediante las encuestas estas serán analizadas en el programa de SSPS.	1.Elementos	1.1.Equipos	1	Escala de Likert	Ordinal
				tangibles	1.2.Instalaciones	2		
					1.3.Apariencias	3		
					1.4.Elementos para comunicar	4		
					2.1.Satisfacción	5		
				2.Fiabilidad	2.2.Cumplimiento	6		
					2.3.Efectividad	7		
				3.Capacidad de respuesta	2.4.Eficiencia	8		
					3.1.Información	9		
					3.2.Tiempo de atención	10		
					3.3.Colaboración	11		
					3.4.Atención	12		
				4.Seguridad	4.1.Confianza	13		
					4.2.Seguridad de los servicios	14		
					4.3.Amabilidad	15		
					4.4.Apoyo	16		
					5.1.Atención personalizada	17		
				5.Empatía		18		
					5.2.Comprensión	19		
						20		
					5.3.Interés	21		
					5.5.Horarios	22		

Fuente: elaboración propia

## **2.3. Población y muestra**

### **Población**

“[...] Una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones” (Hernández et al., 2014.p. 174).

En tal sentido, la población de estudio de esta investigación estuvo compuesta por todos los colaboradores de la empresa Gigantic Color cuya suma total asciende a un total de 45.

### **Muestra**

Malhotra (2008) define que la muestra “[...] es un subgrupo de la población que se selecciona para participar en el estudio [...]” (p.335).

Según Hernández et al. (2014) sostiene que “Sólo cuando queremos efectuar un censo debemos incluir todos los casos (personas, animales, plantas, objetos) del universo o la población” (p. 172).

Entonces, considerando que nuestra muestra es relativamente pequeña, se eligió trabajar con toda la población de 45 trabajadores de la empresa Gigantic Color y la cual se aplicó la técnica de la encuesta.

Criterio de inclusión: Se consideró como trabajadores a todos aquellos que se encuentran en planilla, mantiene un contrato y son colaboradores dependientes de la empresa Gigantic Color Perú SAC en el periodo que se realizó la investigación.

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

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

Según Bernal (2010) la encuesta “es una de las técnicas de recolección de información más usadas, [...] se fundamenta en un cuestionario o conjunto de preguntas que se preparan con el propósito de obtener información de las personas” (p.194).

La técnica que se utilizó para la recolección de datos de esta investigación fue la encuesta, la cual estuvo conformada con 30 ítems de la variable gestión administrativa y 22 ítems de la variable calidad de servicios; por ello, la encuesta consto de 52 ítems el

total, que fue desarrollada por los colaboradores de la empresa Gigantic Color Perú S.A.C. El método de la evaluación de las mismas fue a través de la escala de Likert que van desde nunca (1), casi nunca (2); a veces (3); casi siempre (4) y siempre (5).

## 2.4.2. Instrumento de recolección de datos

Hernández et al. (2014) sostuvieron que el cuestionario consta de un “conjunto de preguntas respecto de una o más variables que se van a medir” (p.217).

El instrumento que se utilizó en este trabajo fue el cuestionario, ya que las preguntas han sido elaboradas con el fin de medir a las variables. Para la variable gestión administrativa las preguntas fueron elaboradas por el autor de la investigación, por otro lado, para la variable de calidad de servicios se utilizó el modelo SERVQUAL y las preguntas se adaptaron al escenario correspondiente.

## 2.4.3. Validez

Hernández et al. (2014) enunciaron “La validez en términos generales, se refiere el grado en que un instrumento mide realmente la variable que se pretende medir” (p.200).

Por lo mencionado, para evidenciar la validez de los instrumentos de nuestra investigación se llevó a cabo mediante la validez por juicio de expertos, conformados por 1 asesor metodológico y 2 asesores temáticos de la escuela de administración.

Tabla 3

### *Validación del cuestionario de gestión administrativa*

Validez vasado en el contenido a través de la V de Aiken

N° Ítems		$\bar{X}$	DE	V Aiken
Ítem 1	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Ítem 2	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Ítem 3	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	3.666667	0.58	0.89
	Claridad	4	0.00	1.00

Ítem 4	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Ítem 5	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Ítem 6	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	3.333333	0.58	0.78
	Claridad	4	0.00	1.00
Ítem 7	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Ítem 8	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Ítem 9	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	3.666667	0.58	0.89
	Claridad	4	0.00	1.00
Ítem 10	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	3.666667	0.58	0.89
	Claridad	3.666667	0.58	0.89
Ítem 11	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	3.666667	0.58	0.89
	Claridad	4	0.00	1.00
Ítem 12	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
Ítem 13	Relevancia	3.666667	0.58	0.89
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
ítem 14	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	3.666667	0.58	0.89
	Claridad	4	0.00	1.00
ítem 15	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
ítem 16	Relevancia	3.666667	0.58	0.89
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
ítem 17	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	3.666667	0.58	0.89
	Claridad	4	0.00	1.00
ítem 18	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00

	Claridad	4	0.00	1.00
ítem 19	Relevancia	3.666667	0.58	0.89
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
ítem 20	Relevancia	3.666667	0.58	0.89
	Pertinencia	3.666667	0.58	0.89
	Claridad	4	0.00	1.00
ítem 21	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
ítem 22	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
ítem 23	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
ítem 24	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	3.666667	0.58	0.89
	Claridad	4	0.00	1.00
ítem 25	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	3.666667	0.58	0.89
	Claridad	4	0.00	1.00
ítem 26	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	3.666667	0.58	0.89
	Claridad	4	0.00	1.00
ítem 27	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	3.666667	0.58	0.89
	Claridad	4	0.00	1.00
ítem 28	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
ítem 29	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
ítem 30	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00

---

*Fuente: Elaboración V Aiken*

Tabla 4

*Validación del cuestionario de calidad de servicio*

Validez vasado en el contenido a través de la V de Aike

N° Ítems		$\bar{X}$	DE	V Aiken
ítem 1	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	3.666667	0.58	0.89
	Claridad	4	0.00	1.00
ítem 2	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	3.666667	0.58	0.89
	Claridad	4	0.00	1.00
ítem 3	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
ítem 4	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	3.666667	0.58	0.89
	Claridad	4	0.00	1.00
ítem 5	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
ítem 6	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	3.666667	0.58	0.89
	Claridad	4	0.00	1.00
ítem 7	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	3.666667	0.58	0.89
	Claridad	4	0.00	1.00
ítem 8	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
ítem 9	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	3.666667	0.58	0.89
	Claridad	4	0.00	1.00
ítem 10	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	3.666667	0.58	0.89
	Claridad	4	0.00	1.00
ítem 11	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
ítem 12	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
ítem 13	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	3.666667	0.58	0.89

	Claridad	4	0.00	1.00
ítem 14	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	3.666667	0.58	0.89
	Claridad	4	0.00	1.00
ítem 15	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
ítem 16	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
ítem 17	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	3.666667	0.58	0.89
	Claridad	4	0.00	1.00
ítem 18	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	3.666667	0.58	0.89
	Claridad	4	0.00	1.00
ítem 19	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
ítem 20	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	3.666667	0.58	0.89
	Claridad	4	0.00	1.00
ítem 21	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00
ítem 22	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	4	0.00	1.00

---

*Fuente: Elaboración V Aiken*

Tabla 5

*Expertos de la validación de los instrumentos de gestión administrativa y calidad de servicio*

<b>Expertos</b>	<b>Dr./Mg.</b>
N° 1	Lupe Esther Graus Cortez
N° 2	Ricardo Edmundo Ruiz Villavicencio
N° 3	Marco Antonio Candía Menor

*Fuente: Elaboración propia*

#### **2.4.4. Confiabilidad**

Hernández et al. (2014) sostuvieron que “la confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales” (p. 200).

Por ello, el grado de confiabilidad del proyecto de investigación se midió a través del alfa de Cronbach superior a 0.7 lo cual refleja una alta confiabilidad para las futuras investigaciones.

Tabla 6

*Fiabilidad de la variable gestión administrativa*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.85	30

*Fuente: SPSS en base a las encuestas*

Procesando los datos en el software informático SPSS v.23, se obtuvo un resultado 0.85 de confiabilidad del instrumento de la variable gestión administrativa, que se aplicó a los 45 colaboradores de la empresa Gigantic Color. En efecto, nos permite reconocer la estabilidad de las preguntas, ya que se consiguió un nivel de confiabilidad buena.

Tabla 7

*Fiabilidad de la variable calidad de servicio*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.83	22

*Fuente: SPSS en base a las encuestas*

Procesando los datos en el software informático SPSS v23, se obtuvo un resultado 0.83 de confiabilidad del instrumento de la variable calidad de servicio, que se aplicó a los 45 colaboradores de la empresa Gigantic Color. En efecto, nos permite reconocer la estabilidad de las preguntas, ya que se consiguió un nivel de confiabilidad buena.

## **2.5. Métodos de análisis de datos**

Los datos obtenidos por medio del cuestionario que se aplicó al público de la empresa Gigantic Color Perú S.A.C. , fueron analizados y procesados a través del software SPSS(statistical Package for the social Sciencie), versión 23. Con el fin de visualizar los resultados en tablas, porcentajes y así poder comprender mejor los resultados. También se procedió a la estadística inferencial para analizar la correlación de Rho Spearman, donde se prueba la hipótesis para conocer si existe relación entre las variables de Gestión administrativa y Calidad de servicios. Así mismo, se elaboró las tablas cruzadas para efectuar un análisis descriptivo, con la intención de explicar de una mejor forma los resultados obtenidos.

Según Muñoz (2011) explicó “[...] El razonamiento deductivo es el que permite inferir los hechos con base en leyes generales, premisas o teorías de aplicación universal para llegar a conclusiones particulares (p.2016).

Por otro lado Hernández et al. (2014) enunciaron, la estadística inferencial es “[...] para probar hipótesis y generalizar los resultados obtenidos en la muestra a la población o universo [...]” (p.299).

## **2.6. Aspectos éticos**

En el proyecto presentado se tomó en cuenta la ética profesional; ya que las fuentes bibliográficas de información, opiniones políticas, morales y de religión, fueron citadas con el fin de demostrar la inexistencia de algún plagio intelectual. Se contó con el permiso de la empresa Gigantic Color para poder encuestar en su establecimiento, la información fue recolectada de manera voluntaria y anónima, a fin de proteger a las personas que actúan como informantes.

En síntesis, para el proceso de elaboración de esta tesis se tuvo en cuenta los principios fundamentales de la sociedad y la moral individual.

### **III. RESULTADOS**

### 3.1. Análisis e interpretación de resultados

Tabla 8

*Distribución de frecuencia para gestión administrativa y calidad de servicio*

		Calidad De Servicio			Total	Rho Spearman
		DEFICIENTE	REGULAR	BUENO		
Gestión Administrativa	DEFICIENTE	6.7%	2.2%	0.0%	8.9%	<b>RNO = 0.691</b>
	REGULAR	4.4%	<b>66.7%</b>	4.4%	75.6%	
	BUENO	0.0%	8.9%	6.7%	15.6%	
Total		11.1%	77.8%	11.1%	100.0%	<b>Sig. (bilateral) = 0.000</b>

*Fuente: SPSS en base a las encuestas.*

#### Interpretación

Observando el cuadro de forma independiente las variables en la Tabla, se puede afirmar que la gestión administrativa es regular en un 75.6% y que la calidad de servicio es regular con un 77.8%.

El objetivo general en la investigación es determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de la empresa Gigantic Color Perú SAC, Ate 2018; que a la luz de los resultados podemos señalar que cuando la gestión administrativa es buena, la calidad de servicio también es buena en un 6.7%. Por otro lado, cuando la gestión administrativa es regular, la calidad de servicio también es regular 66.7%.

Además, tenemos como hipótesis general que existe relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de la empresa Gigantic Color Perú SAC, Ate 2018. La hipótesis fue confirmada por la prueba estadística Rho de Spearman con un coeficiente de correlación  $Rho = 0.691$  con un nivel de significancia de 0.000, es decir aceptamos la hipótesis general. Interpretando porcentualmente existe un 69,1 % de correlación, que podría ser calificada como un nivel de correlación moderado.

Tabla 9

*Distribución de frecuencia para la planeación y calidad de servicio*

Tabulación Cruzada		-Calidad De Servicio			Total	Rho Spearman
		DEFICIENTE	REGULAR	BUENO		
Planeación	DEFICIENTE	8.9%	17.8%	0.0%	26.7%	<b>Rho = 0.530"</b> <b>Sig. (bilateral)</b> <b>= 0.000</b>
	REGULAR	2.2%	51.1%	4.4%	57.8%	
	BUENO	0.0%	8.9%	6.7%	15.6%	
<b>Total</b>		11.1%	77.8%	11.1%	100.0%	

*Fuente: SPSS en base a las encuestas.*

### Interpretación

Considerando la planeación como la primera dimensión de la variable gestión administrativa y observando la tabla, se obtiene que el 57,8% de los colaboradores expresan que la planeación es regular, seguido de un 26.7% consideran que es deficiente y el 15.6% de los encuestados piensan que es bueno.

El primer objetivo específico de la investigación es determinar la relación entre la planeación y la calidad de servicio de la empresa Gigantic Color Perú SAC, Ate 2018. Basándonos en los resultados que la tabla nos muestra podemos señalar que cuando la planeación es buena, la calidad de servicio también es buena en 6,7%. Por otro lado cuando la planeación es regular, la calidad de servicio también es regular en 51.1%.

La primera hipótesis específica de la investigación fue; existe relación entre la planeación y la calidad de servicio de la empresa Gigantic Color Perú SAC, Ate 2018. La hipótesis fue confirmada por la prueba estadística de Spearman que nos mostró un coeficiente de correlación  $Rho = 0.530$  con un nivel de significancia de 0.000, es decir aceptamos la primera hipótesis específica. Interpretando porcentualmente existe un 53% de correlación, que podría ser calificada como un nivel de correlación moderado.

Tabla 10

*Distribución de frecuencia para la organización y calidad de servicio*

	Calidad De Servicio			Total	Rho Spearman	
	DEFICIENTE	REGULAR	BUENO			
Organización	DEFICIENTE	6.7%	8.9%	0.0%	15.6%	<b>Rho = 0.562"</b>
	REGULAR	4.4%	57.8%	6.7%	68.9%	
	BUENO	0.0%	11.1%	4.4%	15.6%	
Total	11.1%	77.8%	11.1%	100.0%	<b>Sig. (bilateral) = 0.000</b>	

*Fuente: SPSS en base a las encuestas.*

### Interpretación

Considerando la organización como la segunda dimensión de la variable gestión administrativa y observando la tabla anterior, se obtiene que 68,9% de los colaboradores expresan que la organización es regular, seguido de un 15,6% consideran que es bueno y el 15.6% de los encuestados piensan que es deficiente.

El segundo objetivo específico de la investigación es determinar la relación entre la organización y la calidad de servicio de la empresa Gigantic Color Perú SAC, Ate 2018. Basándonos en los resultados que la tabla nos muestra podemos señalar que cuando la organización es buena, la calidad de servicio también es buena en 4.4%. Por otro lado, cuando la organización es regular, la calidad de servicio también es regular en 57,8%.

La segunda hipótesis específica de la investigación fue; existe relación entre la organización y la calidad de servicio de la empresa Gigantic Color Perú SAC, Ate 2018. La hipótesis fue confirmada por la prueba estadística de Spearman que nos mostró un coeficiente de correlación  $Rho = 0.562$  con un nivel de significancia de 0.000, es decir aceptamos la segunda hipótesis específica. Interpretando porcentualmente existe un 56,2% de correlación, que podría ser calificada como un nivel de correlación moderado.

Tabla 11

*Distribución de frecuencia para para la dirección y calidad de servicio*

		Calidad De Servicio			Total	Rho
		DEFICIENTE	REGULAR	BUENO		Spearman
Dirección	DEFICIENTE	6.7%	11.1%	0.0%	17.8%	<b>Rho = 0.583"</b>
	REGULAR	4.4%	55.6%	8.9%	68.9%	
	BUENO	0.0%	11.1%	2.2%	13.3%	
<b>Total</b>		11.1%	77.8%	11.1%	100.0%	<b>Sig. (bilateral) = 0.000</b>

*Fuente: SPSS en base a las encuestas.*

### Interpretación

Considerando la dirección como la tercera dimensión de la variable gestión administrativa y observando la tabla anterior, se obtiene que 68,9% de los colaboradores expresan que la dirección es regular, seguido de un 17,8% consideran que es deficiente y el 13,3% de los encuestados piensan que es bueno.

El tercer objetivo específico de la investigación es determinar la relación entre la dirección y la calidad de servicio de la empresa Gigantic Color Perú SAC, Ate 2018. Basándonos en los resultados que la tabla nos muestra podemos señalar que cuando la dirección es buena, la calidad de servicio también es buena en 2,2%. Por otro lado, cuando la dirección es regular, la calidad de servicio también es regular en 55,6%.

La tercera hipótesis específica de la investigación fue; existe relación entre la dirección y la calidad de servicio de la empresa Gigantic Color Perú SAC, Ate 2018. La hipótesis fue confirmada por la prueba estadística de Spearman que nos mostró un coeficiente de correlación  $Rho = 0.583$  con un nivel de significancia de 0.000, es decir aceptamos la tercera hipótesis específica. Interpretando porcentualmente existe un 58,3% de correlación, que podría ser calificada como un nivel de correlación moderado.

Tabla 12

*Distribución de frecuencia para el Control y calidad de servicio*

		Calidad De Servicio			Total	Rho
		DEFICIENTE	REGULAR	BUENO		Spearman
Control	DEFICIENTE	2.2%	8.9%	0.0%	11.1%	<b>Rho = 0.561"</b>
	REGULAR	8.9%	60.0%	6.7%	75.6%	
	BUENO	0.0%	8.9%	4.4%	13.3%	
<b>Total</b>		11.1%	77.8%	11.1%	100.0%	<b>Sig. (bilateral) = 0.000</b>

*Fuente: SPSS en base a las encuestas.*

### Interpretación

Considerando el control como la cuarta dimensión de la variable gestión administrativa y observando la tabla anterior, se obtiene que 75,6% de los colaboradores expresan que el control es regular, seguido de un 13,3% consideran que es bueno y 11,1 % de los encuestados piensan que es deficiente.

El cuarto objetivo específico de la investigación es determinar la relación entre el control y la calidad de servicio de la empresa Gigantic Color Perú SAC, Ate 2018. Basándonos en los resultados que la tabla nos muestra podemos señalar que cuando el control es bueno, la calidad de servicio también es bueno en 4,4%. Por otro lado, cuando el control es regular, la calidad de servicio también es regular en 60%.

La cuarta hipótesis específica de la investigación fue; existe relación entre el control y la calidad de servicio de la empresa Gigantic Color Perú SAC, Ate 2018. La hipótesis fue confirmada por la prueba estadística de Spearman que nos mostró un coeficiente de correlación  $Rho = 0.561$  con un nivel de significancia de 0.000, es decir aceptamos la cuarta hipótesis específica. Interpretando porcentualmente existe un 56,1% de correlación, que podría ser calificada como un nivel de correlación moderado.

## **IV. DISCUSIÓN**

El estudio tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de la empresa Gigantic Color Perú SAC, Ate 2017, así mismo busca determinar la relación de las dimensiones de la variable de gestión administrativa (planificación, organización, dirección y control) con la variable calidad de servicio.

Los cuestionarios empleados han sido preparados para medir como los colaboradores de la empresa Gigantic Color responden a la gestión administrativa, después se validó por 3 expertos de la UCV Lima Este, con una calificación de válido la gestión administrativa y la calidad de servicio también fue calificada como válido. Se obtuvo la confiabilidad con un Alfa de Cronbach de 0.85 para el instrumento de gestión administrativa y 0.83 para el instrumento de calidad de servicio.

Los resultados nos muestran que los colaboradores de la empresa Gigantic color califican como bueno la gestión administrativa en un 6.7%, sin embargo, hay un gran grupo que lo califica como regular en un 75% y existe una minoría que lo califica, como deficiente con el 8,9%, se sugiere que la situación debe ser tomada en cuenta por los responsables de la empresa ya que existe un mayor porcentaje que considera que la gestión administrativa es regular. Por otro lado, se tiene que los mismos colaboradores de la empresa indican que la calidad de servicio de Gigantic Color Perú SAC es regular en un 75,6%.

En cuanto a la relación de las dos variables se observa que el mayor porcentaje de los datos se concentra en la diagonal principal de los resultados de la tabla cruzada, donde los colaboradores consideran que la gestión administrativa es regular, la calidad de servicio también es regular en un 66,7%, mientras que otros consideran que cuando la gestión administrativa es deficiente, la calidad de servicio es deficiente en un 8,9%; por otro lado, cuando los colaboradores consideran que la gestión administrativa es buena, la calidad de servicio también es buena en un 6,7%. La interpretación de estos resultados nos permite afirmar que existe una relación lineal directa entre estas dos variables; resultado que es confirmado por la prueba estadística de correlación Rho de Spearman ( $Rho = 0.691$ , Sig. (Bilateral) = 0.000; ( $p \leq 0.05$ )). Estos resultados obtenidos son mayores a lo mostrado por Barrenechea (2017) ( $Rho = 0.37$ , Sig. (Bilateral) = 0,028; ( $p \leq 0.05$ )); que demuestra que si existe relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio desde la perspectiva de los colaboradores en la empresa lavandería Brajan-Distrito de San Juan de Lurigancho. Así mismo, observamos el resultado de Loza (2016)

( $Rho=0,563$ ,  $Sig.=0.000$ ; ( $p \leq 0.05$ )); demuestra que existe relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio ofrecido a los usuarios que acuden al GAD del Cantón-Mera. Por otro lado, Gutiérrez (2016) obtuvo un resultado de ( $Rho= 0.635$ ,  $Sig. (Bilateral) =0.000$ ; ( $p \leq 0.05$ )); que demuestra que existe relación entre la Gestión administrativa y la Calidad de servicio en la empresa Boss Packing S. A. C. Pero existe cierta diferencia con lo obtenido por Beteta (2017) ( $Rho= 866$ ,  $Sig. (Bilateral) =0.000$ ; ( $p \leq 0.05$ )); lo cual nos muestra un nivel de correlación alta, además demuestra que existe relación entre gestión administrativa y la calidad de servicio de la empresa Montao, Santa Anita 2017. Otro es el caso de Villalta (2014) cuyos resultados obtuvo mediante la prueba Chi cuadrado  $X^2 = 30.5$ ;  $Sig. (Bilateral) = 0.000$ ; ( $p \leq 0.05$ ), lo cual demuestra que existe relación entre gestión administrativa y la calidad de servicio del mercado municipal de Salinas del Catón Salinas, año 2014. Así mismo, observamos los resultados de Basantes (2014) mediante la prueba Chi cuadrado  $X^2 = 8,11$  ( $Bilateral) = 0.000$ ; ( $p \leq 0.05$ ), demostró que existe relación entre gestión administrativa y calidad en el servicio al cliente en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato 2014. En síntesis, basándonos en los resultados obtenidos podemos afirmar que si existe relación entre la gestión administrativa y calidad de servicios en las distintas empresas.

Analizando los resultados de las dimensiones de gestión administrativa en forma independiente se observa que la planificación presentó una calificación con 57.8% de regular, seguido de la dimensión organización con 68.9%, algo semejante ocurre con la dimensión dirección que tiene 68.9% de regular. Asimismo, la dimensión control tiene una calificación de 75.6% de regular. Por lo tanto, los responsables de la empresa Gigantic Color Perú SAC, deberán mejorar sus dimensiones de planeación, organización, dirección y sobre todo de control para mejorar la variable de calidad de servicio.

Estos resultados de la tabla cruzada son coincidentes con los obtenidos en la interrelación de las dos variables y de las dimensiones de la gestión administrativa con la variable de calidad de servicio, donde se tiene que cuando los colaboradores consideran gestión administrativa es regular, la calidad de servicio también es regular 66.7%. Si tomamos en cuenta las interrelaciones de las dimensiones de gestión administrativa, en la planificación cuando es considerado por los colaboradores como regular, la calidad de servicio también es regular en 51.1%, por otro lado, cuando la organización es regular, la calidad de servicio también es regular en 57,8%, También está la dirección que cuando

es considerada regular, la calidad de servicio también es regular en 55,6%; finalmente esta la dimensión control de cual cuando es considerado como regular, la calidad de servicio también es regular en 60%.

Los resultados de prueba estadística de correlación entre las dimensiones de gestión administrativa, nuevamente es coincidente con los obtenidos en las tablas cruzadas. Los Rho de Spearman más datos corresponden a las dimensiones de organización (Rho = 0.562, Sig. (Bilateral) =0.000); dirección (Rho = 0.583, Sig. (Bilateral) =0.000) y las más bajas son las dimensiones de planeación (Rho = 0.530, Sig. (Bilateral) =0.000) y el control (Rho = 0.561, Sig. (Bilateral) =0.000). En conclusión, podríamos afirmar que todas las dimensiones de gestión administrativa están correlacionadas en forma directa y significativa con la variable calidad de servicio, correspondiendo la correlación más baja la planeación y la más alta dirección.

En el caso de comparar estos resultados de correlación con los obtenidos en los estudios previos tenemos a Beteta (2017) encuentra que la dimensión planificación tiene correlación con la calidad de servicio (Rho = 0.776, Sig. (Bilateral) =0.000;(p ≤ 0.05)). Loza (2016), encuentra que la organización tiene una correlación con la calidad de servicio (Rho = 0.487, Sig. (Bilateral) =0.001;(p ≤ 0.05)). Por otro lado, Barrenechea (2017), encuentra que la dimensión dirección tiene una correlación con la calidad de servicio (Rho = 0.228, Sig. (Bilateral) =0.187;(p ≤ 0.05)), y la dimensión control también tiene correlación con la calidad de servicio (Rho = 0.289, Sig. (Bilateral) =0.092;(p ≤ 0.05)). En conclusión, podemos afirmar que existe correlación entre las dimensiones de gestión administrativa y la calidad de servicio; por lo tanto, si se mejora la gestión administrativa podremos mejorar la calidad de servicio.

## **V. CONCLUSIONES**

Dado los resultados del presente estudio, se llegó a las siguientes conclusiones:

Con relación al objetivo general, los resultados nos muestran que existe un nivel de correlación moderado entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de la empresa Gigantic Color Perú SAC. Puesto que, los resultados muestran por prueba estadística Rho de Spearman un coeficiente de correlación de 0.691 con un nivel de significancia de 0.000; ( $p \leq 0.05$ ).

En razón a determinar el primer objetivo específico planteado, se realizó el análisis de contrastación de hipótesis y se encontró evidencias para aceptar la hipótesis específica. Debido a que el índice de correlación es de 0.530 con un nivel significancia es de 0,000; ( $p \leq 0.05$ ), lo que permite señalar que la relación es significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y la relación entre las variables de planificación y calidad de servicio es moderada.

En razón a determinar el segundo objetivo específico planteado, se realizó el análisis de contrastación de hipótesis y se encontró evidencias para aceptar la hipótesis específica. Debido a que el índice de correlación es de 0.562 con un nivel significancia es de 0,000; ( $p \leq 0.05$ ), lo que permite señalar que la relación es significativa, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y la relación entre las variables de organización y calidad de servicio es moderada.

En razón a determinar el tercer objetivo específico planteado, se llegó a encontrar evidencias para aceptar la hipótesis específica. Debido a que el índice de correlación es de 0.583 con un nivel significancia es de 0,000; ( $p \leq 0.05$ ), lo que permite señalar que la relación es significativa, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y la relación entre las variables de dirección y calidad de servicio es moderada.

En razón a determinar el cuarto objetivo específico planteado, se realizó el análisis de contrastación de hipótesis y se encontró evidencias para aceptar la hipótesis específica. Debido a que el índice de correlación es de 0.561 con un nivel significancia es de 0,000; ( $p \leq 0.05$ ), lo que permite señalar que la relación es significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y la relación entre las variables de control y calidad de servicio es moderada.

## **VI. RECOMENDACIONES**

Basándonos en los resultados, se propone que la empresa Gigantic Color debe orientar sus procesos administrativos en la calidad de servicios, porque actualmente los clientes son más exigentes a la hora de calificar la atención que reciben. Además, la empresa para mejorar la calidad de sus servicios y superar los problemas, el gerente necesariamente tiene que mejorar la planificación, organización, dirección y control, ya que se ha demostrado que las dos variables están correlacionadas.

**Primera:** En cuanto a los resultados de la dimensión planeación, se observa que la planificación es buena solo en un 15.6%. Por lo que el gerente primero debe difundir la visión y misión de la empresa para que los colaboradores se sientan comprometidos. Al mismo tiempo debe mejorar los objetivos y estrategias de la empresa para reducir los niveles de incertidumbre. Finalmente, con un plan formal se debe desarrollar los cronogramas de actividades para un determinado periodo, esto ayudara definir prioridades y aumentara el índice servicios y/o productos entregados perfectamente.

**Segunda:** En cuanto a los resultados de la dimensión organización, se observa que la organización es buena solo en un 15.6%. Por lo que se recomienda, diseñar la estructura organizacional y agrupar de manera lógica las actividades, luego con documentos formales tienen que describir las funciones de cada puesto de trabajo. De modo similar, deben tener claro que su pilar fundamental es el talento humano, ya que los colaboradores proporcionan la chispa creativa en cualquier organización, se encargan de diseñar y producir los bienes y/o servicios de calidad.

**Tercera:** En cuanto a los resultados de la dimensión dirección, se observa que la dirección es buena solo en un 13.3 %. Se recomienda capacitar a los jefes, para tengan conocimientos sobre técnicas de liderazgo, motivación y comunicación, de manera que los colaboradores estén bien guiados e identificados con los objetivos de la empresa Gigantic Color. Al mismo tiempo, el gerente debe brindar incentivos, bonos, premios por productividad y reconocer en público a los colaboradores por su labor desempeñada.

**Cuarta:** En cuanto a los resultados de la dimensión control, se observa que el control es buena solo en un 13.3 %. Se debería incorporar un sistema adecuado de control, que tenga el objetivo de mejorar gradualmente los resultados. Para mejorar disminuir las quejas de los clientes, los supervisores deberán llevar un sistema de control con criterios o estándares de calidad. Así mismo deberán asegurarse de que los resultados de los trabajos e instalaciones realizadas han sido según lo planeado.

## **VII. REFERENCIAS**

- Amaru, A (2008). *Administración para emprendedores*. México: PEARSON Educación.
- Basantes, S. S. (2014). “*Modelo de Gestión Administrativa y Calidad en el servicio al cliente en el gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Ambato 2014*”. (Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Ambato, Ecuador). Recuperado de <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/7318/1/149%20o.e..pdf>
- Bernal, C. A (2010). *Metodología de la investigación*. (3ª ed.). Colombia: PEARSON.
- Beteta, M. (2017). “*Gestión administrativa y la calidad de servicio de la empresa Montao, Santa Anita 2017*”. (Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo Lima, Perú). Recuperado de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/6933>
- Barrenechea, M. A. (2017). *Gestión administrativa y calidad de servicio en la empresa lavandería Brajan-Distrito de San Juan de Lurigancho*. (Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo Lima, Perú). Recuperado de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/6929>
- Camisión, Cruz y Gonzales. (2006). *Gestión de la calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. España: Pearson Prentice Hall.
- Chiavenato, I. (2014). *Introducción a la teoría general de la administración*. (8ª ed.). México: Mc Graw Hill.
- Gutiérrez, M. C. (2016). *Gestión administrativa y calidad de servicio en la empresa Bosst Packing S.A.C. Chosica, 2016*. (Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú).
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. P. (2014). *Metodología de la investigación*. (6ª edición). México: Mc Graw – Hill.
- Hernández, S. (2008). *Administración: Teorías, procesos, áreas funcionales y estrategias para la competitividad*. (2ª ed.). México: Mc Graw – Hill.
- Hernandez, C y Maubert, C. A. (2009). *Fundamentos de marketing*. México: PEARSON.
- Hoffman, D., y Bateson, J. (2012). *Marketing de servicios*. México: Cengage Learning.
- Inga, C. (2017). *El 60% de la compra se define con un buen servicio al cliente*. Publicado el 12 de septiembre de 2017. Diario el comercio. Recuperado de

<https://elcomercio.pe/economia/dia-1/60-compra-define-buen-servicio-cliente-noticia-457187>

Koontz, H., Weinirch, H. y Cannicie, M. (2012). *Administración una perspectiva global y empresarial*. (14ª ed.). México: Mc Grau- Hill.

López, A. (2014). *Un buen servicio al cliente, base del éxito comercial*. Publicado el 16 de agosto de 2014. Diario Portafolio. Recuperado de <http://www.portafolio.co/tendencias/buen-servicio-cliente-base-exito-comercial-54830>

Louffat, E. (2012). *Administración: Fundamentos del proceso administrativo*. (3ª ed.). Buenos Aires: Cengage Learning Argentina.

Loza, M. J. (2016). *La Gestión Administrativa y La Calidad de los Servicios En El gobierno Autónoma Descentralizado Mera*. (Tesis de pregrado, Universidad regional Autónoma de los Andes, Puyo, Ecuador). Recuperado de:

<http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/3622/1/TUPADM0005-%20%202016.pdf>

Lira, M. C. (2009). *¿Cómo puedo mejorar el servicio a cliente?*. México: María Carmen Lira Mejía

Malhotra, N. k. (2008). *Investigación de Mercados*. (6ª ed.). México: PEARSON Prentice Hall.

Munch, L. (2014). *Administración: Gestión organizacional, enfoques y procesos administrativos*. (2ª ed.). México: PEARSON.

Muñoz, C. (2011). *Como elaborar y asesorar una investigación de tesis*. (2ª ed.). México: PEARSON.

Parasumaran, A., Zeithaml, V.A. & Berry, L. L. (1988). *Servqual: A Multiple Item-scale for Measuring Customer Perception of Service Quality*. Journal of Retailing. Recuperado de:

[https://www.researchgate.net/profile/Valarie\\_Zeithaml/publication/225083802\\_SERVQUAL\\_A\\_multiple\\_Item\\_Scale\\_for\\_measuring\\_consumer\\_perceptions\\_of\\_s](https://www.researchgate.net/profile/Valarie_Zeithaml/publication/225083802_SERVQUAL_A_multiple_Item_Scale_for_measuring_consumer_perceptions_of_s)

ervice\_quality/links/5429a4540cf27e39fa8e6531/SERVQUAL-A-multiple-Item-Scale-for-measuring-consumer-perceptions-of-service-quality.pdf

- Robbins, S y De Cenzo, D. (2009). *Fundamentos de administración: Conceptos esenciales y aplicaciones*. (6ª ed.). México: PEARSON Prentice Hall.
- Stoner, J. A., Freeman, R.E. y Gilbert, D.R. (2010). *Administración*. (8a ed.) México: PEARSON Prentice Hall.
- Sarmiento, J. R. (2015). *Marketing de relaciones: Aproximación a las relaciones virtuales*. Madrid: Editorial Dykinson, S.L.
- S/n. (2015). *Las diez empresas más admiradas del Perú reconocidas por la comunidad corporativa*. Publicado el 26 de agosto de 2015. Diario gestión. Recuperado de <https://gestion.pe/economia/empresas/diez-empresas-admiradas-peru-reconocidas-comunidad-corporativa-98310>
- S/n. (2007). *¿Cuáles son los problemas empresariales más comunes?*. Publicado el 21 de septiembre de 2007. Recuperado de <http://www.eempleo.com/co/noticias/mundo-empresarial/cuales-son-los-problemas-empresariales-mas-comunes-3162>
- Valderrama, S. (2013). *Pasos para Elaborar Proyectos de Investigación Científica*. (2da.ed.). Perú: San Marcos.
- Villalta, A. R. (2014). *Modelo de Gestión Administrativa para mejorar la calidad del servicio público del mercado municipal de Salinas Catón Salinas, año 2014*, (Tesis de pregrado, Universidad estatal Península de Santa Elena, Ecuador). Recuperado de <http://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/1726/1/VILLALTA%20GOMEZ%20ANA%20DEL%20ROCIO.pdf>
- Villacorta, M. (2010). *Introducción al marketing estratégico*. Usa: Digitize by Google.

## **ANEXOS**

## ANEXO 1:

Tabla de especificaciones - Gestión Administrativa

VARIABLE	DIMENSIONES	PESO	INDICADORES	ITEMS	ESCALA
<b>G ESTI N ADMINISTRATIVA</b>	Planeación	27%	Misión y Visión	1,2	Ordinal (Escala de Likert)
			Programas	3	
	Organización	20%	Objetivos	4,5	
			Estrategias	6,7	
			Procedimientos	8	
			Desempeño laboral	9	
			Estructura	10,11	
			Toma de decisiones	12	
			Funciones	13,14	
			Liderazgo	15	
			Dirección	27%	
	Control	27%	Motivación	18,19	
			Ambiente laboral	20,21,22	
			Equipos de trabajo	21	
			Monitoreo	23	
			Seguimiento	24,25	
			Metas	26	
		Resultados	27,28		
		Medidas correctivas	29,30		

## ANEXO 2:

*Ficha técnica – Calidad de servicio*

Características	Descripción
1. Nombre del instrumento	Cuestionario de calidad de servicio
2. Total de preguntas	22
3. Tipo de preguntas	Numérica
4. Valoración del total de la prueba	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
5. Valoración total de la prueba	Directa, en grupo y con apoyo
6. Tiempo de administración	15 minutos
7. Constructo que evalúa	Calidad de servicio
8. Soporte	Lápiz, papel, borrador
9. Fecha de elaboración	Noviembre 2017
10. Autor	Instrumento de elaboración propia diseñado con las dimensiones de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988), que comprende las 22 preguntas en versión inicial.
11. Validez	Criterios de expertos: 1 Metodólogos 2 Teóricos
12. Adaptado	Por Maritza Quispe Inga Huamán

## ANEXO 3: Matriz de consistencia lógica

Título: Gestión Administrativa y Calidad de Servicio de la Empresa Gigantic Color Perú SA, Ate 2017									
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLE DE LA INVESTIGACION	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	Nº DE ÍTEM S	INST.DE MEDICIO N
¿Qué relación existe entre gestión administrativa y la calidad de servicio de la empresa Gigantic Color Perú SAC, Ate 2017?	Determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de la empresa Gigantic Color Perú SAC, Ate 2017.	Existe relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de la empresa Gigantic Color Perú SAC, Ate 2017.	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Gestión administrativa según Louffat (2012) Define la gestión administrativa como un elemento convergente e integrador de la acción administrativa por medio de la planeación, organización, dirección y control. [...] así mismo es conceptualizada como el proceso administrativo encargado de administrar los recursos administrativos en las diversas áreas [...] (p.2).	De acuerdo a la gestión administrativa estos serán evaluados por sus sub variables o dimensiones. Donde se tomaran a los indicadores para construir el cuestionario donde las alternativas serán de tipo Likert, luego de la obtención de información es mediante las encuestas estas serán analizadas en el programa de SSPS.	Planeación	Visión y Misión	2	
							Programas	1	
						Organización	Objetivos	2	
							Estrategias	2	
							Procedimientos	1	
							Desempeño laboral	1	
							Estructura	2	
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas					Funciones	2	
							Liderazgo	1	
¿Qué relación existe entre la planeación y la calidad de servicio de la empresa Gigantic Color Perú SAC, Ate 2017?	Determinar la relación entre la planeación y la calidad de servicio de la empresa Gigantic Color Perú SAC, Ate 2017.	Existe relación entre la planeación y la calidad de servicio de la empresa Gigantic Color Perú SAC, Ate 2017.				Dirección	Comunicación	2	
							Motivación	2	
							Ambiente laboral	3	C
							Equipos de trabajo	1	
							Monitoreo	1	U
							Seguimiento	2	
						Control	Metas	1	S
							Resultados	2	
							Medidas correctivas	2	I
¿Qué relación existe entre la organización y la calidad de servicio de la empresa Gigantic Color Perú SAC, Ate 2017?	Determinar la relación entre la organización y la calidad de servicio de la empresa Gigantic Color Perú SAC, Ate 2017.	Existe relación entre la organización y la calidad de servicio de la empresa Gigantic Color Perú SAC, Ate 2017.	CALIDAD DE SERVICIO	Calidad de servicios según Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) La calidad de servicios como la valoración que el cliente hace sobre el nivel de servicio que recibe. También afirman que la calidad de servicio está determinado por la diferencia de las expectativas con las percepciones del desempeño y para dicha evaluación presentaron 5 dimensiones que son: Tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía (p.15).	De acuerdo a la calidad de Servicio estos serán evaluados por sus sub variables o dimensiones. Donde se tomaran a los indicadores para construir el cuestionario donde las alternativas serán de tipo Likert, luego de la obtención de información es mediante las encuestas estas serán analizadas en el programa de SSPS.	Elementos tangibles	Equipos	1	O
							Instalaciones	1	
							Apariencias	1	N
							Elementos para comunicar	1	
						Fiabilidad	Satisfacción	1	I
							Cumplimiento	1	
							Efectividad	1	O
							Eficiencia	1	
¿Qué relación existe entre la dirección y la calidad de servicio de la empresa Gigantic Color Perú SAC, Ate 2017?	Determinar la relación entre la dirección y la calidad de servicio de la empresa Gigantic Color Perú SAC, Ate 2017.	Existe relación entre la dirección y la calidad de servicio de la empresa Gigantic Color Perú SAC, Ate 2017.				Capacidad de respuesta	Información	1	
							Tiempo de atención	1	
							Colaboración	1	
							Atención	1	
						Seguridad	Confianza	1	
¿Qué relación existe entre el control y la calidad de servicio de la empresa Gigantic Color Perú SAC, Ate 2017?	Determinar la relación entre el control y la calidad de servicio de la empresa Gigantic Color Perú SAC, Ate 2017.	Existe relación entre el control y la calidad de servicio de la empresa Gigantic Color Perú SAC, Ate 2017.					Seguridad de los servicios	1	
							Amabilidad	1	
							Apoyo	1	
							Atención personalizada	2	
						Empatía	Comprensión	2	
							Interés	1	
							Horarios	1	

## ANEXO 4: Cuestionario

## Cuestionario sobre Gestión Administrativa

El presente documento es anónimo y de estricta confiabilidad, su aplicación será de utilidad para el desarrollo de la investigación. Por ello se pide su colaboración eligiendo y marcando con “X” la respuesta que mejor exprese su satisfacción o percepción.

(1) NUNCA (2) CASI NUNCA (3) A VECES (4) CASI SIEMPRE (5) SIEMPRE

DIMENSIONES	VARIABLE: GESTION ADMINISTRATIVA		ESCALA				
	INDICADORES		1	2	3	4	5
	PLANEACION	<b>Visión y visión</b>					
1		La visión de la empresa es de conocimiento claro entre los colaboradores.					
2		La misión de la empresa contiene claramente los valores que ejercerá cada colaborador.					
<b>Programas</b>							
3		Los procesos de los servicios se realizan a través de programas.					
<b>Objetivos</b>							
4		Los colaboradores conocen cuales son los objetivos de la empresa.					
5		Los objetivos de la empresa están enfocados en brindar un mejor servicio a sus clientes.					
<b>Estrategias</b>							
6		Las estrategias planteadas por la empresa ayudan a que los colaboradores solucionen sus problemas.					
7	La empresa planifica adecuadamente sus actividades para entregar el servicio con tiempo.						
<b>Procedimientos</b>							
8	Los procedimientos de gestión administrativa son los adecuados						
ORGANIZACION	<b>Desempeño laboral</b>						
	9	La empresa realiza evaluaciones sobre el desempeño de los colaboradores.					
	<b>Estructura</b>						
	10	La estructura organizacional de la empresa está diseñada para que las áreas trabajen coordinadamente.					
	11	La estructura de la organización ayuda a tener un buen ambiente de trabajo.					
	<b>Toma de decisiones</b>						
	12	Los colaboradores toman decisiones adecuadas para resolver las solicitudes y así brindan un mejor servicio.					
	<b>Funciones</b>						
13	Las tareas de cada colaborador están debidamente definidos.						
14	Si el cliente solicita un servicio de instalación urgente todos los colaboradores involucran voluntariamente y realizan un trabajo en equipo.						

<b>DIRECCION</b>	<b>Liderazgo</b>							
	15	Se puede identificar fácilmente a los líderes de la empresa.						
	<b>Comunicación</b>							
	16	La comunicación del personal es clara y comprensible para el cliente.						
	17	La información es adecuadamente distribuida entre los colaboradores de la empresa.						
	<b>Motivación</b>							
	18	Considera que la motivación entusiasma a los colaboradores a lograr sus metas.						
	19	La empresa ofrece incentivos por el logro de los objetivos.						
	<b>Ambiente laboral</b>							
	20	Considera que las condiciones del entorno laboral son favorables para el desempeño de los colaboradores.						
	21	Los colaboradores que tienen experiencia apoyan a sus compañeros.						
<b>Equipos de trabajo</b>								
22	Los equipos de trabajo se mantienen comunicados para lograr alcanzar los objetivos de la empresa.							
<b>CONTROL</b>	<b>Monitoreo</b>							
	23	Los jefes de área revisan adecuadamente los avances y resultados de las actividades diarias de la empresa.						
	<b>Seguimientos</b>							
	24	El jefe lleva un control del trabajo de cada colaborador para saber si ellos están cumpliendo con lo encomendado.						
	25	Los colaboradores están capacitados para identificar oportunamente los errores y así logran atender bien a los clientes.						
	<b>Metas</b>							
	26	El cumplimiento de metas de la empresa esta direccionado en satisfacer las necesidades del cliente.						
	<b>Resultados</b>							
	27	La empresa sabe cómo cumplir con los estándares en sus servicios que ofrece.						
	28	Los resultados obtenidos por los colaboradores se evalúan de acuerdo a su desempeño y calidad de servicio.						
	<b>Medidas correctivas</b>							
29	Los colaboradores son supervisados cada vez que los clientes están siendo atendidos.							
30	En la empresa hay sanciones para los colaboradores que tienen equivocaciones en sus tareas.							

### Cuestionario sobre Calidad de Servicio

El presente documento es anónimo y de estricta confiabilidad, su aplicación será de utilidad para el desarrollo de la investigación. Por ello se pide su colaboración eligiendo y marcando con “X” la respuesta que mejor exprese su satisfacción o percepción.

(1) NUNCA (2) CASI NUNCA (3) A VECES (4) CASI SIEMPRE (5) SIEMPRE

DIMENSIONES	VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIO						
	INDICADORES		ESCALA				
			1	2	3	4	5
ELEMENTOS TANGIBLES	<b>Equipos</b>						
	1	La empresa cuenta con equipos modernos.					
	<b>Instalaciones</b>						
	2	La instalación de la empresa resulta atractiva a la vista.					
	<b>Apariencias</b>						
	3	El personal de la empresa utiliza un uniforme distintivo.					
FIABILIDAD	<b>Elementos para comunicar</b>						
	4	El material empleado para la comunicación con el cliente resulta atractivo a la vista.					
	<b>Satisfacción</b>						
	5	Cree Ud. Que un buen aprendizaje de sus funciones, brinda una buena calidad de servicios.					
	<b>Cumplimiento</b>						
	6	En la empresa cumplen con sus promesas ofrecidas a los clientes.					
CAPACIDAD DE RESPUESTA	<b>Efectividad</b>						
	7	Ud. Considera que en la empresa sus compañeros realizan sus tareas en el tiempo estimado.					
	<b>Eficiencia</b>						
	8	El desempeño de los colaboradores es eficiente por lo que cumplen con lo planeado.					
	<b>Información</b>						
	9	En la empresa los jefes insisten al personal a mantener sus registros libres de errores.					
SEGURIDAD	<b>Tiempo de atención</b>						
	10	En la empresa los colaboradores comunican a los clientes cuando concluirá la realización del servicio.					
	<b>Colaboración</b>						
	11	Ud. Considera que la empresa otorga soluciones a las inquietudes del cliente.					
	<b>Atención</b>						
	12	La atención del personal es rápida y oportuna.					
SEGURIDAD	<b>Confianza</b>						
	13	La empresa cuenta con medidas de seguridad y riesgo que garantizan la seguridad de los clientes.					
	<b>Seguridad de los servicios</b>						
	14	Los clientes se sienten seguros en sus transacciones con la empresa.					
SEGURIDAD	<b>Amabilidad</b>						
	15	Los miembros de la empresa se muestran amables cuando dan soluciones a las inquietudes de los clientes.					

		<b>Apoyo</b>							
	16	Cuando la empresa promete hacer algo en cierto tiempo, lo hacen.							
<b>EMPATIA</b>		<b>Atención personalizada</b>							
	17	Considera que la empresa toma en cuenta las necesidades de los clientes para brindar una atención personalizada.							
	18	Ud. Considera que la empresa brinda una atención personalizada.							
		<b>Comprensión</b>							
	19	Los colaboradores de la empresa comprenden cuál es su necesidad específica.							
	20	En la empresa los colaboradores tienen suficiente conocimiento para responder las preguntas del cliente.							
		<b>interés</b>							
	21	En la empresa se preocupan por los mejores intereses de sus clientes.							
		<b>Horarios</b>							
	22	La empresa tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus clientes.							

ANEXO 5: Validación de instrumentos  
Experto N° 1



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la Gestión administrativa**

N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia <sup>1</sup>			Relevancia <sup>2</sup>			Claridad <sup>3</sup>				Sugerencias
		M D	D	A	M D	D	A	M D	D	A	M D	
	<b>DIMENSIÓN 1: PLANEACIÓN</b>											
1	La visión de la empresa es de conocimiento claro entre los colaboradores.			X			X					X
2	La misión de la empresa contiene claramente los valores que ejercerá cada colaborador.			X			X					X
3	Los procesos de los servicios se realizan a través de programas.			X			X					X
4	Los colaboradores conocen cuales son los objetivos de la empresa.			X			X					X
5	Los objetivos de la empresa están enfocados en brindar un mejor servicio a sus clientes.			X			X					X
6	Las estrategias planteadas por la empresa ayudan a que los colaboradores solucionen sus problemas.			X			X					X
7	La empresa planifica adecuadamente sus actividades para entregar el servicio con tiempo.			X			X					X
8	Los procedimientos de gestión administrativa son los adecuados			X			X					X
	<b>DIMENSIÓN 2: ORGANIZACIÓN</b>											
9	La empresa realiza evaluaciones sobre el desempeño de los colaboradores.			X			X					X
10	La estructura organizacional de la empresa está diseñada para que las áreas trabajen coordinadamente.			X			X					X
11	La estructura de la organización ayuda a tener un buen ambiente de trabajo.			X			X					X







UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: ..... *Graus Cortez Lupe Esther* ..... DNI: ..... *07539368* .....

Especialidad del validador: ..... *Selección y Planificación* .....

..... de *Junio* de 2018

<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

..... *Lupe Esther Graus Cortez* .....

Firma del Experto Informante.

Especialidad

**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la Calidad de servicio**

Nº	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	La empresa cuenta con equipos modernos.			X			X			X	
2	La instalación de la empresa resulta atractiva a la vista.			X			X			X	
3	El personal de la empresa utiliza un uniforme distintivo.			X			X			X	
4	El material empleado para la comunicación con el cliente resulta atractivo a la vista.			X			X			X	
	<b>DIMENSIÓN 2: FIABILIDAD</b>										
5	Cree Ud. Que un buen aprendizaje de sus funciones, brinda una buena calidad de servicios.			X			X			X	
6	En la empresa cumplen con sus promesas ofrecidas a los clientes.		X				X			X	
7	Ud. Considera que en la empresa sus compañeros realizan sus tareas en el tiempo estimado.			X			X			X	
8	El desempeño de los colaboradores es eficiente por lo que cumplen con lo planeado.			X			X			X	
	<b>DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>										
9	En la empresa los jefes insisten al personal a mantener sus registros libres de errores.			X			X			X	
10	En la empresa los colaboradores comunican a los clientes cuando concluirá la realización del servicio.		X				X			X	





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: ..... *Graus Cortez Lepe Esther* ..... DNI: ..... *07539368* .....

Especialidad del validador: ..... *Sección 4 Planificación* .....

..... de *febr* del *2018*

<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

*Lepe Graus*

Firma del Experto Informante.

Especialidad

Experto N° 2



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la Gestión administrativa**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>			Relevancia <sup>2</sup>			Claridad <sup>3</sup>			Sugerencias
		M D	D A	A A	M D	D A	A A	M D	D A	A A	
	<b>DIMENSIÓN 1: PLANEACIÓN</b>										
1	La visión de la empresa es de conocimiento claro entre los colaboradores.			✓			✓			✓	
2	La misión de la empresa contiene claramente los valores que ejercerá cada colaborador.			✓			✓			✓	
3	Los procesos de los servicios se realizan a través de programas.			✓			✓			✓	
4	Los colaboradores conocen cuales son los objetivos de la empresa.			✓			✓			✓	
5	Los objetivos de la empresa están enfocados en brindar un mejor servicio a sus clientes.			✓			✓			✓	
6	Las estrategias planteadas por la empresa ayudan a que los colaboradores solucionen sus problemas.			✓			✓			✓	
7	La empresa planifica adecuadamente sus actividades para entregar el servicio con tiempo.			✓			✓			✓	
8	Los procedimientos de gestión administrativa son los adecuados			✓			✓			✓	
	<b>DIMENSIÓN 2: ORGANIZACIÓN</b>	M D	D A	A A	M D	D A	A A	M D	D A	A A	
9	La empresa realiza evaluaciones sobre el desempeño de los colaboradores.		✓				✓			✓	
10	La estructura organizacional de la empresa está diseñada para que las áreas trabajen coordinadamente.			✓			✓		✓		
11	La estructura de la organización ayuda a tener un buen ambiente de trabajo.			✓			✓			✓	







UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: RUIZ VILLANUEVA RICARDO EDUARDO DNI: 09809744

Especialidad del validador: ASESOR TEMÁTICO

15 de JUNIO de 2018

<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 la Calidad de servicio**

Nº	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	La empresa cuenta con equipos modernos.			✓			✓			✓	
2	La instalación de la empresa resulta atractiva a la vista.		✓				✓			✓	
3	El personal de la empresa utiliza un uniforme distintivo.			✓			✓			✓	
4	El material empleado para la comunicación con el cliente resulta atractivo a la vista.			✓			✓			✓	
	<b>DIMENSIÓN 2: FIABILIDAD</b>										
5	Cree Ud. Que un buen aprendizaje de sus funciones, brinda una buena calidad de servicios.			✓			✓			✓	
6	En la empresa cumplen con sus promesas ofrecidas a los clientes.			✓			✓			✓	
7	Ud. Considera que en la empresa sus compañeros realizan sus tareas en el tiempo estimado.			✓			✓			✓	
8	El desempeño de los colaboradores es eficiente por lo que cumplen con lo planeado.			✓			✓			✓	
	<b>DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>										
9	En la empresa los jefes insisten al personal a mantener sus registros libres de errores.			✓			✓			✓	
10	En la empresa los colaboradores comunican a los clientes cuando concluirá la realización del servicio.			✓			✓			✓	





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Ruiz Villavicencos Rivas Eduardo ..... DNI: 09809744

Especialidad del validador: ASESOR TEMÁTICO .....

15 de JUNIO del 2018

<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

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

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Candia Honor. Marco DNI: 20050177

Especialidad del validador: Profesor de Teoría

15 de Junio de 2018

<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 la Calidad de servicio**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>			Relevancia <sup>2</sup>			Claridad <sup>3</sup>			Sugerencias
		M D	D A	A A	M D	M D	A A	M D	M D	A A	
	<b>DIMENSIÓN 1: ELEMENTOS TANGIBLES</b>										
1	La empresa cuenta con equipos modernos.			✓				✓			✓
2	La instalación de la empresa resulta atractiva a la vista.				✓			✓			✓
3	El personal de la empresa utiliza un uniforme distintivo.			✓				✓			✓
4	El material empleado para la comunicación con el cliente resulta atractivo a la vista.		✓					✓			✓
	<b>DIMENSIÓN 2: FIABILIDAD</b>	M D	D A	A A	M D	M D	A A	M D	M D	A A	M A
5	Cree Ud. Que un buen aprendizaje de sus funciones, brinda una buena calidad de servicios.				✓			✓			✓
6	En la empresa cumplen con sus promesas ofrecidas a los clientes.			✓				✓			✓
7	Ud. Considera que en la empresa sus compañeros realizan sus tareas en el tiempo estimado.		✓					✓			✓
8	El desempeño de los colaboradores es eficiente por lo que cumplen con lo planeado.			✓				✓			✓
	<b>DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	M D	D A	A A	M D	M D	A A	M D	M D	A A	M A
9	En la empresa los jefes insisten al personal a mantener sus registros libres de errores.			✓				✓			✓
10	En la empresa los colaboradores comunican a los clientes cuando concluirá la realización del servicio.				✓			✓			✓



11	Ud. Considera que la empresa otorga soluciones a las inquietudes del cliente.				X					X							X
12	La atención del personal es rápida y oportuna.				X					X							X
	<b>DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD</b>	<b>M</b>	<b>D</b>	<b>A</b>	<b>M</b>	<b>M</b>	<b>D</b>	<b>A</b>	<b>M</b>	<b>M</b>	<b>D</b>	<b>A</b>	<b>M</b>				
		<b>D</b>			<b>A</b>	<b>D</b>			<b>A</b>	<b>D</b>			<b>A</b>				
13	La empresa cuenta con medidas de seguridad y riesgo que garantizan la seguridad de los colaboradores.				X					X							X
14	Los clientes se sienten seguros en sus transacciones con la empresa.				X					X							X
15	Los jefes se muestran amables cuando dan soluciones a las inquietudes de los colaboradores.				X					X							X
16	Cuando la empresa promete hacer algo en cierto tiempo, lo hacen.				X					X							X
	<b>DIMENSIÓN 5: EMPATÍA</b>	<b>M</b>	<b>D</b>	<b>A</b>	<b>M</b>	<b>M</b>	<b>D</b>	<b>A</b>	<b>M</b>	<b>M</b>	<b>D</b>	<b>A</b>	<b>M</b>				
		<b>D</b>			<b>A</b>	<b>D</b>			<b>A</b>	<b>D</b>			<b>A</b>				
17	Considera que la empresa toma en cuenta las necesidades de los clientes para brindar una atención personalizada.				X					X							X
18	Ud. considera que la empresa brinda una atención personalizada.				X					X							X
19	Los colaboradores de la empresa comprenden cuál es su necesidad específica.				X					X							X
20	En la empresa los colaboradores tienen suficiente conocimiento para responder las preguntas del cliente.				X					X							X
21	En la empresa se preocupan por los mejores intereses de sus clientes.				X					X							X
22	La empresa tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus clientes.				X					X							X



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: ..... Candia Toru, Marco ..... DNI: ..... 100170157

Especialidad del validador: ..... Asesor de Tesor. .....

<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

..... 15 de 06 de 2018

-----  
Firma del Experto Informante.

Especialidad

## ANEXO 6: Detalle de confiabilidad del instrumento

## Gestión administrativa

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
V1Item01	90.93	254.655	.535	.847
V1Item02	91.42	242.840	.666	.841
V1Item03	90.80	251.618	.494	.847
V1Item04	91.02	265.068	.240	.854
V1Item05	91.24	251.143	.567	.845
V1Item06	91.02	240.704	.726	.839
V1Item07	90.96	254.407	.485	.847
V1Item08	91.31	270.946	.063	.858
V1Item09	91.71	262.937	.273	.853
V1Item10	90.89	257.965	.414	.850
V1Item11	90.67	254.182	.504	.847
V1Item12	90.96	246.953	.568	.844
V1Item13	91.09	254.083	.527	.847
V1Item14	90.76	253.598	.387	.850
V1Item15	90.38	259.240	.313	.852
V1Item16	91.09	264.037	.211	.855
V1Item17	91.02	261.749	.265	.854
V1Item18	91.18	258.468	.348	.851
V1Item19	90.98	258.704	.380	.850
V1Item20	90.47	256.027	.544	.847
V1Item21	91.29	262.119	.226	.855
V1Item22	90.58	261.340	.297	.853
V1Item23	91.38	272.377	.009	.861
V1Item24	90.53	269.209	.086	.859
V1Item25	91.02	260.022	.365	.851
V1Item26	90.73	262.473	.275	.853
V1Item27	90.87	256.118	.463	.848
V1Item28	91.20	255.209	.379	.850
V1Item29	90.44	262.707	.237	.855
V1Item30	91.29	253.074	.455	.848

## Calidad de Servicio

<b>Estadísticas de total de elemento</b>				
	<b>Media de escala si el elemento se ha suprimido</b>	<b>Varianza de escala si el elemento se ha suprimido</b>	<b>Correlación total de elementos corregida</b>	<b>Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido</b>
V2Item01	63.62	179.240	.194	.834
V2Item02	64.18	177.740	.275	.830
V2Item03	63.98	165.977	.561	.818
V2Item04	63.84	176.225	.275	.831
V2Item05	63.89	168.283	.556	.819
V2Item06	63.80	180.845	.148	.836
V2Item07	63.44	168.389	.507	.821
V2Item08	63.84	179.953	.201	.833
V2Item09	63.84	176.134	.287	.830
V2Item10	63.96	170.998	.430	.824
V2Item11	63.60	174.018	.276	.832
V2Item12	64.00	164.136	.669	.814
V2Item13	63.96	174.816	.399	.826
V2Item14	63.71	179.528	.216	.833
V2Item15	63.98	167.477	.557	.819
V2Item16	63.22	171.631	.531	.821
V2Item17	63.56	178.707	.199	.834
V2Item18	63.47	164.345	.533	.819
V2Item19	63.78	160.313	.680	.811
V2Item20	64.00	167.545	.499	.821
V2Item21	64.51	167.528	.634	.816
V2Item22	63.56	185.662	.031	.839

## ANEXO 7: Base de datos de las variables

VARIABLE		GESTIÓN ADMINISTRATIVA																																		
DIMENSIONES		PLANEACION								ORGANIZACIÓN							DIRECCIÓN							CONTROL												
ITÉM	SUJETO	Viltem01	Viltem02	Viltem03	Viltem04	Viltem05	Viltem06	Viltem07	Viltem08	pp	Viltem09	Viltem10	Viltem11	Viltem12	Viltem13	Viltem14	pp	Viltem15	Viltem16	Viltem17	Viltem18	Viltem19	Viltem20	Viltem21	Viltem22	pp	Viltem23	Viltem24	Viltem25	Viltem26	Viltem27	Viltem28	Viltem29	Viltem30	pp	TOTAL
		01		2	5	3	3	4	4	4	4	29	4	3	3	2	3	1	16	4	5	4	3	4	5	4	3	32	2	5	4	3	5	4	5	4
02		3	4	5	5	3	2	5	2	29	1	5	1	4	1	1	13	3	3	3	4	3	3	3	2	24	3	5	3	3	4	3	3	3	27	93
03		1	2	5	4	4	2	3	4	25	2	3	1	2	2	5	15	5	2	3	2	1	4	1	4	22	1	5	3	3	4	1	4	1	22	84
04		2	2	5	2	3	1	2	2	19	2	2	3	2	3	3	15	2	3	5	2	4	4	3	3	26	2	3	3	3	4	1	4	1	21	81
05		5	5	4	4	5	5	3	2	33	1	3	5	5	4	5	23	5	1	3	4	4	5	4	5	31	4	5	4	5	4	5	4	5	36	123
06		5	5	4	4	4	5	5	2	34	2	5	5	5	4	3	24	3	1	4	4	4	5	5	5	31	2	3	2	5	4	5	4	5	30	119
07		2	1	1	3	1	2	3	4	17	1	3	1	1	3	4	13	4	3	3	2	1	2	3	2	20	3	5	2	1	1	2	2	1	17	67
08		3	2	5	3	3	4	4	4	28	3	4	4	2	4	5	22	5	1	1	4	3	4	5	5	28	1	3	4	2	3	1	2	3	19	97
09		4	3	4	5	3	3	3	2	27	1	3	4	3	3	4	18	4	1	1	2	3	3	3	3	20	1	4	4	4	3	5	5	2	28	93
10		2	1	2	1	1	1	1	4	13	1	1	2	1	1	2	8	1	2	3	2	1	2	4	4	19	3	3	2	3	2	3	2	3	21	61
11		3	2	5	3	3	4	1	2	23	2	1	4	2	4	5	18	4	3	1	1	3	4	5	5	26	1	1	4	2	3	5	5	1	22	89
12		4	3	4	5	3	3	3	2	27	1	3	4	3	3	3	17	3	4	5	3	3	3	4	4	29	1	1	2	4	3	3	1	1	18	91
13		5	5	4	4	4	5	4	2	33	2	4	5	5	4	5	25	5	4	5	4	4	5	4	5	36	4	5	4	5	4	4	4	3	33	127
14		2	1	1	3	1	2	3	5	18	2	3	1	1	3	5	15	5	2	2	1	1	2	1	5	19	2	3	3	3	3	5	5	1	25	77
15		2	5	3	3	4	4	4	3	28	2	4	3	2	3	5	19	5	1	4	2	1	4	2	5	24	1	4	3	4	3	4	4	1	24	95
16		3	1	4	4	3	4	3	4	26	2	3	3	4	3	5	20	5	2	1	1	1	1	1	5	17	2	5	3	5	3	4	4	3	29	92
17		4	3	3	2	1	3	4	3	23	1	4	4	3	4	4	20	4	5	4	3	4	5	4	3	32	2	5	4	3	5	4	5	4	32	107
18		5	1	1	4	1	1	2	1	16	1	2	3	5	3	2	16	3	3	3	4	3	3	3	2	24	3	5	3	3	4	3	3	3	27	83
19		4	1	1	2	2	1	4	2	17	1	4	4	4	4	2	19	4	4	1	4	1	4	1	4	23	1	5	3	3	4	1	4	1	22	81
20		5	1	3	2	1	3	1	1	17	1	1	3	2	3	1	11	2	4	5	3	5	3	2	3	27	5	5	1	1	5	2	3	3	25	80
21		4	2	4	2	2	4	2	4	24	2	4	3	4	3	1	17	1	4	4	4	4	4	2	4	27	4	4	1	4	4	4	4	4	29	97
22		2	2	3	5	2	3	5	2	24	2	5	3	5	3	4	22	4	4	2	3	2	3	1	2	21	5	5	1	3	2	1	3	2	22	89
23		2	1	1	3	1	2	2	1	13	1	2	1	1	3	1	9	2	1	4	3	4	3	1	1	19	3	4	2	2	3	1	2	5	22	63
24		3	2	5	3	3	4	5	4	29	3	5	4	2	2	5	21	3	3	4	4	4	4	2	4	28	2	2	2	2	3	1	2	3	17	95
25		5	3	5	3	4	5	4	3	32	5	3	5	5	5	4	27	5	5	3	2	3	3	4	28	4	3	5	4	3	1	5	4	29	116	
26		5	2	5	2	4	5	4	2	29	4	3	5	5	5	2	24	5	4	4	2	4	4	3	4	30	3	2	2	4	4	2	5	4	26	109
27		2	2	2	3	3	2	2	3	19	3	4	4	2	1	2	16	5	2	3	1	2	3	3	4	23	3	4	5	3	2	2	3	2	24	82
28		3	5	3	5	3	5	3	5	32	1	5	5	2	4	5	22	4	4	5	5	4	4	1	4	31	2	2	5	2	5	3	1	5	25	110
29		2	2	2	2	2	2	2	2	16	1	3	4	1	2	5	16	4	4	4	5	4	4	1	4	30	5	3	5	2	2	2	1	2	22	84
30		1	1	1	4	1	1	1	4	14	3	3	4	1	1	1	13	1	3	1	2	2	1	5	4	19	2	2	2	5	1	1	3	1	17	63
31		3	2	3	2	3	2	3	2	20	4	3	4	2	3	2	18	5	3	3	4	5	4	3	3	30	1	1	3	4	2	3	5	2	21	89
32		3	2	3	2	3	2	3	2	20	5	5	3	5	3	4	25	5	4	2	5	3	5	5	5	34	2	3	3	4	2	3	5	2	24	103
33		3	2	3	2	3	2	3	2	20	4	5	2	5	3	4	23	5	4	1	4	3	5	5	5	32	2	3	3	4	2	3	5	2	24	99
34		3	3	3	2	3	3	3	2	22	3	2	3	1	1	3	13	1	1	2	3	4	4	2	1	18	2	3	3	4	3	5	3	26	79	
35		3	5	3	2	3	5	3	2	26	3	3	5	3	4	3	21	1	1	3	1	5	5	2	4	22	3	3	3	4	5	3	5	5	31	100
36		3	3	3	2	4	3	3	2	23	3	2	2	4	4	2	17	4	2	2	1	3	4	1	2	19	5	3	3	4	3	3	5	3	29	88
37		3	1	3	2	5	1	3	2	20	3	1	4	4	4	1	17	3	3	1	3	3	4	1	1	19	3	3	4	4	1	3	5	1	24	80
38		3	2	5	3	4	2	5	3	27	3	3	4	4	2	5	21	3	3	4	4	4	4	5	3	30	1	3	4	5	2	5	5	2	27	105
39		3	3	5	3	1	3	5	3	26	3	3	4	4	3	4	21	5	5	3	2	3	3	5	2	28	2	5	4	5	3	5	4	3	31	106
40		3	5	5	3	4	5	5	4	34	3	3	4	4	2	5	21	3	3	4	4	4	4	2	3	27	3	5	3	1	5	5	3	5	30	112
41		3	5	1	3	4	5	1	4	26	3	3	4	4	3	4	21	5	5	3	2	3	3	3	5	29	5	5	3	1	5	1	1	5	26	102
42		3	2	3	3	1	1	2	1	16	3	3	4	4	1	2	17	5	4	4	2	4	4	2	2	27	5	1	2	4	2	2	1	3	20	80
43		4	4	3	3	4	4	4	4	30	3	3	4	4	2	2	18	5	2	3	1	2	3	1	4	21	4	4	1	3	3	1	3	3	22	91
44		4	3	4	5	4	4	3	4	31	4	3	4	3	5	5	24	4	4	5	5	4	4	3	4	33	4	4	5	4	4	4	5	3	33	121
45		4	4	4	4	4	5	4	4	33	3	5	3	5	5	5	26	4	4	4	5	4	4	3	3	31	4	4	4	5	4	4	4	4	33	123

VARIABLE		CALIDAD DE SERVICIO																						
ITÉM	SUJETO	V2Item01	V2Item02	V2Item03	V2Item04	V2Item05	V2Item06	V2Item07	V2Item08	V2Item09	V2Item10	V2Item11	V2Item12	V2Item13	V2Item14	V2Item15	V2Item16	V2Item17	V2Item18	V2Item19	V2Item20	V2Item21	V2Item22	TOTAL
		01	3	2	5	3	3	4	5	4	3	5	4	2	4	5	4	3	3	3	4	5	4	3
02	4	3	4	5	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	5	3	3	3	3	4	76	
03	4	1	2	5	2	1	4	1	4	2	2	1	1	4	1	4	5	2	1	4	1	4	56	
04	4	2	2	5	2	1	4	1	4	3	4	2	1	4	1	4	5	2	1	4	1	4	61	
05	4	4	5	2	5	3	5	3	4	5	4	5	3	5	5	5	4	5	5	5	4	4	94	
06	5	4	5	4	5	2	5	3	4	5	4	5	4	2	4	5	4	5	5	5	5	4	93	
07	1	1	1	1	2	3	1	1	3	1	1	1	2	2	1	3	3	2	1	2	1	5	39	
08	2	5	3	2	3	5	3	4	3	1	1	3	4	3	4	3	4	2	4	1	1	2	63	
09	3	2	4	2	2	2	4	4	2	4	2	2	2	2	5	3	4	3	1	2	1	2	58	
10	5	2	2	2	1	2	1	3	1	1	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	38	
11	3	4	3	2	3	5	3	4	3	1	1	3	4	3	4	3	4	2	4	1	1	2	63	
12	4	4	4	2	2	2	4	4	2	4	2	2	2	2	5	3	4	3	1	2	1	2	61	
13	3	2	5	4	5	2	5	5	5	2	3	2	4	2	4	5	4	5	5	5	4	4	85	
14	1	4	1	1	2	3	1	3	2	3	5	2	2	2	1	3	3	2	1	2	1	5	50	
15	1	2	5	3	3	4	5	5	5	1	3	4	4	5	4	3	3	3	4	5	4	3	79	
16	4	3	4	5	3	3	3	3	3	1	4	4	3	3	3	4	5	3	3	3	3	4	74	
17	3	2	5	3	3	4	5	4	4	3	3	2	4	5	4	3	3	3	4	5	4	3	79	
18	4	3	4	5	3	3	3	5	5	1	1	4	3	3	3	4	5	3	3	3	3	4	75	
19	4	1	2	5	2	1	4	4	4	1	1	2	1	4	1	4	5	2	1	4	1	4	58	
20	3	2	2	5	2	1	4	1	4	3	4	2	1	4	1	4	5	2	1	4	1	4	60	
21	4	4	5	2	5	3	5	3	4	5	4	5	3	5	5	5	4	5	5	5	4	4	94	
22	5	4	5	4	5	2	5	3	4	5	4	5	4	2	4	5	4	5	5	5	4	4	93	
23	5	1	1	1	2	3	1	1	3	1	1	1	2	2	1	3	3	2	1	2	1	5	43	
24	2	3	1	2	4	4	1	1	3	2	5	2	3	3	2	3	2	3	1	4	2	4	57	
25	1	3	2	5	2	5	3	2	5	2	2	3	4	3	5	4	5	4	2	3	3	4	72	
26	2	5	2	5	3	5	3	2	1	3	2	5	2	5	3	4	4	2	4	4	3	4	73	
27	2	2	3	2	2	2	4	1	5	2	1	2	4	2	2	2	3	2	3	1	2	4	53	
28	3	1	3	3	5	3	3	3	3	4	3	5	4	5	3	5	4	5	4	2	3	3	77	
29	2	2	5	2	2	2	4	3	4	3	2	2	1	3	5	5	2	5	3	2	5	1	65	
30	1	4	2	1	1	1	4	4	1	5	5	2	4	1	2	3	2	5	2	3	2	1	56	
31	3	5	1	3	2	3	2	3	3	3	5	3	3	3	4	5	2	5	3	4	4	3	72	
32	3	3	2	3	2	3	3	4	3	3	5	4	4	2	2	4	5	5	5	3	2	2	72	
33	3	1	2	3	2	3	4	4	4	4	5	3	2	5	2	2	5	5	5	3	2	3	72	
34	3	2	2	3	3	3	5	2	3	3	4	1	2	2	2	2	4	4	3	2	2	1	58	
35	3	2	2	3	5	3	2	3	1	3	5	3	5	3	2	5	1	5	1	2	2	2	63	
36	3	4	4	3	3	3	4	3	2	2	5	2	2	3	2	3	1	5	3	1	2	3	63	
37	3	2	4	3	1	3	2	5	2	3	1	5	2	2	2	1	2	1	2	2	2	3	53	
38	5	2	2	4	2	5	2	2	1	4	5	2	3	2	2	3	5	5	5	2	2	1	66	
39	5	2	2	1	3	5	5	2	3	3	5	3	4	2	5	2	2	5	2	1	1	3	66	
40	5	2	1	2	5	5	2	3	1	3	5	3	3	2	3	5	1	5	3	4	2	4	69	
41	1	2	2	1	5	1	3	5	1	2	1	1	2	3	5	2	1	1	3	3	1	4	50	
42	5	1	2	4	3	5	3	2	5	2	5	3	2	2	2	3	4	5	5	1	2	5	71	
43	1	2	2	4	3	1	5	2	2	3	1	3	2	4	2	3	3	1	5	2	3	5	59	
44	5	4	2	1	2	5	1	4	1	5	5	3	5	2	2	5	1	5	3	2	1	3	67	
45	5	4	2	4	5	5	5	3	1	5	5	5	4	2	4	5	1	5	5	1	1	4	81	

## ANEXO 8: Autorización de la entidad



Lima, 5 de junio del 2018

Señores:

Universidad Cesar Vallejo – Lima Este

Asunto: Autorización de tesis

Luego de haber revisado el proyecto de tesis titulada: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO DE LA EMPRESA GIGANTIC COLOR PERÚ SAC ATE, 2017, por la Srta. QUISPE INGA HUAMAN MARITZA, nuestra empresa autoriza su ejecución dentro de nuestros establecimientos. Comprometiéndonos a darle todas las facilidades para la recolección de datos y la información que fuera necesaria.

Atentamente:

  
GIGANTIC COLOR PERU S.A.C.  
Saul De La Cruz Villanueva  
GERENTE GENERAL

ANEXO 9: Print Screen - TURNIT

The screenshot displays the Turnitin Feedback Studio interface. The main document area shows the following text:

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

“Gestión administrativa y calidad de servicio de la empresa Gigantic Color Perú SAC Ate, 2017”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
Licenciado en administración

AUTORA:  
Maritza Quispe Inga Huamán

The right sidebar shows a similarity report titled "Resumen de coincidencias" with a total of 23%. Below this, a list of sources is shown:

Rank	Source	Percentage
1	repositorio.unajma.edu... Fuente de Internet	1 %
2	myslide.es Fuente de Internet	1 %
3	biblo.una.edu.ve Fuente de Internet	1 %
4	repositorio.une.edu.pe Fuente de Internet	1 %
5	repositorio.uta.edu.ec Fuente de Internet	1 %
6	arandasoft.com Fuente de Internet	1 %
7	repositorio.upn.edu.pe Fuente de Internet	1 %

At the bottom of the interface, the status bar indicates: "Página: 1 de 102", "Número de palabras: 16268", "Text-only Report", "High Resolution", and "Activado". The Windows taskbar at the very bottom shows the time as 14:59 on 06/07/2018.