



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

“Gestión administrativa y su impacto en la calidad de servicio en la empresa
Gatica Perú Ingeniería y Construcción S.A.C. Tarapoto Año 2018.”

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

AUTORES

Karolyn Fiorella Arévalo García
Grimaldo Jesús Rivas Caballero

ASESOR

Mg. Roger Burgos Bardales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

TARAPOTO – PERÚ

2019

Página del jurado

	ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS	Código : F07-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
---	---------------------------------------	---

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a) Karolyn Fiorella Arévalo García y Jesús Grimaldo Rivas Caballero cuyo título es: "Gestión administrativa y su impacto en la calidad de Servicio en la empresa Gatica Perú Ingeniería y Construcción S.A.C., Tarapoto Año 2018".

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 16, DIECISEIS

Tarapoto, 13 de Diciembre del 2018

 MBA. Lizeth Ery Mesquita Ampuero PRESIDENTE	 Mg. Roger Burgos Bardales CLAB: 9266 Mg. Roger Burgos Bardales SECRETARIO
--	--



 Mg. Mauro Trigozo Paredes
 CLAB: 07129

 Mg. Mauro Trigozo Paredes
 VOCAL



Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

Dedicatoria

Unas de las personas más importantes de mi vida, a mi mamá Sulma García Ríos por apoyarme en todo momento, por los valores y las buenas enseñanzas a lo largo de mi vida, una educación excepcional, por brindarme todo el amor del mundo, por demostrarnos su apoyo incondicional. Esto es por ti y para ti querida madre que eres mi admiración y ejemplo a seguir.

A mi hermano Sergio Alonso por ser parte de mi vida, mi fiel compañero. Sergio eres por ti que hago lo imposible para que te sientas orgulloso de mi cuando crezcas, gracias por brindarme, gracias por brindarme tantas alegrías.

A mi abuelita Paquita por su interés en que debo superarme y demostrarme su apoyo incondicional.

Uno de los soportes excepcional y significativos en mi vida, mis padres Sebastián Jesús Rivas Torres y Rosa Luz Caballero del Castillo, que son una luz inmensa en mi vida, por demostrarme su apoyo incondicional, a mis hermanos, por ser parte de mi vida, es por ustedes tengo fuerza de superación y hago todo esto, para que un día se sientan orgullosos, gracias por estar con conmigo siempre.

Agradecimiento

Agradecemos y no menos importante a nuestros profesores por sus enseñanzas que día a día hicieron que nos superáramos para poder culminar esta etapa de nuestra formación profesional.

Agradecemos en primer lugar a Dios por darnos la vida, la fuerza y el valor necesario para afrontar cualquier tipo de problema. A nuestros padres que sin ellos nada sería posible, a mis hermanos.

Declaratoria de autenticidad

Declaratoria de autenticidad

Nosotros Karolyn Fiorella Arévalo García y Grimaldo Jesús Rivas Caballero, con DNI N° 74687875 y 47518011, 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 Académico Profesional de Administración declaramos bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaramos también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente 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 por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Cacatachi, 18 de octubre del 2018.



Karolyn Fiorella Arévalo García

DNI N° 74687875



Grimaldo Jesús Rivas Caballero

DNI N° 47518011

Presentación

Señores miembros del jurado calificador; cumpliendo con las disposiciones establecidas en el reglamento de grado y títulos de la Universidad César Vallejo; pongo a vuestra consideración la presente investigación titulada **“Gestión administrativa y su impacto en la calidad de servicio en la empresa Gatica Perú Ingeniería y Construcción S.A.C. Tarapoto Año 2018.”**, con la finalidad de optar el título profesional de Licenciado en Administración

La investigación está dividida en siete capítulos:

I. INTRODUCCIÓN. Se considera la realidad problemática, trabajos previos, teorías relacionadas al tema, formulación del problema, justificación del estudio, hipótesis y objetivos de la investigación.

II. MÉTODO. Se menciona el diseño de investigación; variables, operacionalización; población y muestra; técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad y métodos de análisis de datos.

III. RESULTADOS. En esta parte se menciona las consecuencias del procesamiento de la información.

IV. DISCUSIÓN. Se presenta el análisis y discusión de los resultados encontrados durante la tesis.

V. CONCLUSIONES. Se considera en enunciados cortos, teniendo en cuenta los objetivos planteados.

VI. RECOMENDACIONES. Se precisa en base a los hallazgos encontrados.

VII. REFERENCIAS. Se consigna todos los autores de la investigación

ÍNDICE

Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento.....	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Presentación.....	vi
Índice.....	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	x
RESUMEN.....	xi
ABSTRACT	xii
I. INTRODUCCIÓN.....	13
1.1. Realidad Problemática	13
1.2. Trabajos previos	16
1.3. Teorías relacionadas al tema	21
1.4. Formulación del problema	31
1.5. Justificación del estudio.....	32
1.6. Hipótesis	33
1.7. Objetivos	33
1.7.1. General.....	33
1.7.2. Específicos	33
II. MÉTODO	34
2.1. Diseño de investigación	34
2.2. Variables, operacionalización	34
2.3. Población y muestra.....	36
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validación y confiabilidad	37
2.5. Métodos de análisis de datos.....	38
2.6. Aspectos éticos.....	39
III. RESULTADOS	40
IV. DISCUSIÓN	44
V. CONCLUSIONES.....	46
VI. RECOMENDACIONES.....	47

VII. REFERENCIAS	48
ANEXOS.....	53

Índice de tablas

Tabla 1. Criterios de fiabilidad	38
Tabla 2. Gestión administrativa	40
Tabla 3. Calidad de servicio	41
Tabla 4. Relación Gestión de stock*Abastecimiento.....	42

Índice de figuras

Figura 1. Resultados de la gestión administrativa	40
Figura 2. Resultados de la calidad de servicio	41

RESUMEN

La presente investigación estuvo bajo el título de “Gestión administrativa y su impacto en la calidad de servicio en la empresa Gatica Perú Ingeniería y Construcción S.A.C. Tarapoto Año 2018.”. Donde se planteó como objetivo determinar la relación de la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Empresa Gatica Perú Ingeniería y Construcciones S.A.C. Tarapoto Año 2018. En tanto la hipótesis de investigación fue: La gestión administrativa se relaciona con la calidad de servicio de la Empresa Gatica Perú Ingeniería y Construcciones S.A.C. Tarapoto Año 2018. En lo que respecta a la metodología este se basó en un diseño descriptivo – correlacional. Asimismo la muestra estuvo integrada por 20 clientes de la empresa en la cual se realizó el estudio y a quienes aplico dos cuestionarios, uno por cada variable. En los resultados evidencia que la gestión administrativa fue calificada como inadecuada por el 55% de los clientes encuestados, sin embargo un 40% de los mismos señalo que es regular y el 5% restante percibe que es adecuada. Por otro lado la calidad de servicio fue calificada como mala por el 55% de los encuestados, mientras que el 39% recalco que es regular y el 15% restante manifestó que la calidad de servicio de la empresa es buena y por último el resultado de la prueba estadística muestra que el valor sig. Bilateral fue igual a 0,001 y el valor de coeficiente de correlación resulto 0,678. En conclusión se demostró la relación entre las variables gestión administrativa y la calidad de servicio.

Palabras claves: Gestión administrativa, calidad de servicio.

ABSTRACT

The present investigation was under the title of "" Administrative management and its impact on the quality of service in the company Gatica Perú Ingeniería y Construcción S.A.C. Tarapoto Year 2018." Where it was proposed to determine the relationship of administrative management and quality of service in the Gatica Peru Ingeniería y Construcciones S.A.C. Tarapoto Year 2018. While the research hypothesis was: The administrative management is related to the quality of service of the Gatica Peru Ingeniería y Construcciones S.A.C. Tarapoto Year 20188. Regarding the methodology, this was based on a descriptive - correlational design. The sample was also composed of 20 clients of the company in which the study was conducted and to whom I applied two questionnaires, one for each variable. The results show that the administrative management was rated as inadequate by 55% of the surveyed clients, however 40% of them indicated that it is fair and the remaining 5% perceive that it is adequate. On the other hand, the quality of service was rated as bad by 55% of the respondents, while 39% stressed that it is fair and the remaining 15% said that the quality of service of the company is good and finally the result of the statistical test shows that the value sig. Bilateral was equal to 0.001 and the correlation coefficient value was 0.678. In conclusion, the relationship between the administrative management variables and the quality of service was demonstrated.

Keywords: Administrative management, quality of service.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática

El mercado competitivo actual, exige que las empresas no solo se posicionen bien en su segmento, sino que también estén a la vanguardia de todos los procesos administrativos que generen confianza. Esto indica que solo se debe satisfacer a los clientes, sino se debe tener un método riguroso, bien estructurado que resulte una combinación perfecta de excelencia. La realidad es que no existe una fórmula concreta que las organizaciones puedan aplicar, porque en cada proceso se debe realizar cambios de acuerdo a las exigencias, realidades y necesidades del mercado. Una vez logrado el equilibrio y que todos se centren en lograr y cumplir los objetivos, es posible obtener grandes resultados rentables (Lavoie, 2016, págs. 1 - 2).

La gestión administrativa varía, según el tipo de organizaciones. Existe un gran número de organizaciones que operan en muchas industrias y, por lo tanto, cada organización puede ser diferente en términos de su adaptación en la gestión de sus actividades internas. Por ejemplo, las empresas de salud son diferentes de las instituciones financieras, y las empresas de comida rápida son diferentes de las empresas de construcción. Cada empresa tiene diferentes estrategias para sobrevivir y tener éxito en sus respectivas industrias y, por lo tanto, influye en la forma en que gestiona sus actividades para alcanzar sus objetivos (Linda, 2016). En ese sentido las malas habilidades de gestión tienen efectos duraderos y pueden infectar a toda una organización, generando problemas como: finanzas no saludables, menor productividad, incumplimiento de objetivos, malas decisiones e insatisfacción de clientes y empleados (Ashe-Edmunds, 2018, págs. 2-3).

Este último aspecto dependerá principalmente de la calidad del servicio que brinde la empresa, y que en el caso de las constructoras estará sujeto a la capacidad de entregar un producto que cumpla con los requerimientos técnicos. Existe una gran cantidad de factores que pueden influir en la calidad del proyecto. Algunas barreras para la implementación exitosa del sistema de gestión administrativa en las organizaciones de construcción involucran la naturaleza misma del proceso de construcción. Los proyectos son únicos, las ubicaciones varían, el volumen de

trabajo fluctúa, los cambios de personal, el trabajo requiere mucha mano de obra, la fuerza de trabajo tiende a ser transitoria, los proyectos están sujetos a cambios y retrasos, los miembros clave del equipo cambian rutinariamente, la cadena de suministro es extensa, múltiples visiones, valores, procesos y prácticas diferentes, el clima puede variar, algunos socios no cumplen sus promesas, entre otros factores; por lo que la industria es generalmente confrontacional en lugar de cooperativa en las relaciones impulsadas por el interés propio al general (Furst, 2015, págs. 1-2).

En Perú, de acuerdo al segundo estudio de productividad de las empresas peruanas 2015, llevado a cabo por Aurys Consulting y G de Gestión, diagnosticaron que la productividad de las unidades económicas dista mucho de los niveles a escala mundial, no obstante, el 51% de éstas han tenido un crecimiento estable en el mercado durante los últimos tres años, pero ello no se ha visto materializado en sus márgenes de ganancias, ya que el 55% aproximadamente presentó disminuciones en el mismo período. En consecuencia, solo el 28% ha presentado un crecimiento rentable, tanto en sostenibilidad como a la par, en ventas y utilidades. Con lo cual se evidencia las deficiencias que presenta la gestión administrativa, explicado según el estudio, a que las empresas se centran en mejorar su productividad por medio del aumento de ingresos, pero dejan de lado la reducción de costos y la optimización del capital utilizado, además de la planificación a largo plazo, desestimando propuestas a generar valor (Diario Gestión, 2016).

Para Begazo (2014) la empresa peruana carece de planificación y organización permanente en el tiempo que le permita contar con alternativas para cumplir con sus objetivos, objetivos que muchas veces no se encuentran correctamente formulados, o distan de la verdadera razón de ser de la organización; todo ello acontece a causa de la ausencia de una gestión administrativa eficiente que contribuya a tomar decisiones y establezca la ventaja competitiva sobre la cual la empresa se sostiene para permanecer en el mercado.

De acuerdo al Reporte de Banco Central de Reserva del Perú (BCRP) el sector construcción, junto con el de la Minería, serán los que sostendrá el crecimiento de 4.2% que se proyecta para el 2018, materializado en inversiones públicas y privadas que reestablecerán lo dejado por el Fenómeno del Niño (FEM), así como de importantes proyectos de infraestructura, generarán que el sector crezca en un 8.9%, y que de contar con estabilidad política durante todo el año el resultado sería de un 14% (Banco Central de Reserva del Perú , 2018).

En esa línea, las perspectivas de crecimiento para las empresas del sector se muestran en un contexto positivo, siendo imperativo que éstas se encuentren preparadas para atender las necesidades que sus clientes solicitan, y más aún, el cumplir con un servicio de calidad que les brinde seriedad y compromiso en los contratos que celebran. Tal es el caso de la Empresa Gatica Perú Ingeniería y Construcciones S.A.C., empresa dedicada al alquiler y arrendamiento de maquinarias, equipos y bienes tangibles de construcción, además de ejecutar proyectos de menor envergadura, siendo su mercado principal el sector público, principalmente con instituciones como las Municipalidades.

Centrándonos en la región San Martín se encuentra la Gatica Perú Ingeniería y Construcción S.A.C., la cual, se ubica en el distrito de Tarapoto. Esta empresa se dedica a la extracción de piedra, arena, arcilla y otro tipo de material agregado. Dentro de la empresa se evidenció problemas debido a la continua insatisfacción que manifiestan los representantes de las municipalidades con las cuales trabaja, pues los problemas evidenciados son que la calidad de los recursos, materiales y equipos no son los más adecuados o son ineficientes en el caso de utilizar herramientas para la ejecución de las actividades, además los recursos publicitarios no son muy atractivos para sus clientes que son las municipalidades. Por otra parte en lo que respecta la fiabilidad, los clientes refieren que la empresa no están cumpliendo con lo que ofrecen a un principio, mucho menos tratan de dar una solución a los problemas referente a sus servicios y por si fuera poco existen errores de atención, a su vez en lo que respecta a la capacidad de respuesta la empresa no les brinda una información oportuna, además de que no existe una rapidez en la atención y menos una predisposición del personal de la empresa.

Finalmente, en cuanto a la seguridad y la empatía es inadecuada; por lo que la finalidad de la investigación es determinar si la gestión administrativa tiene o no relación con la calidad de servicio que brinda la Empresa Gatica Perú Ingeniería y Construcciones S.A.C. Tarapoto Año 2018

1.2. Trabajos previos

A nivel internacional

Pellicer (2003), en su tesis: *La gestión en las empresas constructoras: análisis, diseño y desarrollo de un modelo de control*. (Tesis doctoral), Universidad Politécnica de Valencia, España. Concluyó que:

- La actividad constructora ha aumentado el desarrollo de la economía en España, el modelo que se desarrolló basado en el adecuado control de las actividades que realizan las personas, genera la integración del control de cada trabajador y por tanto la gestión de la empresa, éstas tienen que ir acompañadas de la tecnología. Además, se considera que la variable tiempo afecta con respecto a los gastos del personal, por tanto, se debe tomar en cuenta aquello para el ahorro de costos y el utilizar demasiado tiempo en la preparación o planeación de los presupuestos genera que se aplase el cumplimiento de la ejecución de las obras llevando consecuencias negativas. Este trabajo de investigación aporta a este, otorgándonos datos importantes acerca de la planeación y la gestión que necesita de reducir el tiempo del mismo, para poder así cumplir con las obras y por tanto satisfacer a los clientes.

Gaviria (2013), en su Tesis: *Diseño de un sistema de indicadores de sostenibilidad como herramienta en la toma de decisiones para la gestión de proyectos de infraestructura en Colombia*. (Tesis maestría), Universidad EAFIT, Medellín, Colombia. Concluyó que:

- El 53% aceptaron conocer la aplicación de los indicadores en la construcción equilibrada desde una perspectiva de la edificación, el total de los encuestados desconoció el uso de los indicadores con respecto al desarrollo de infraestructura. Se identificaron 18 indicadores de sostenibilidad. No hay un sistema que ajuste a todos los indicadores de sostenibilidad con el gobierno y las

constructoras, no existen herramientas de evaluación, aunque en el mundo moderno es necesario aquella para poder tomar mejores decisiones para que exista un desarrollo sostenible. Este trabajo ayuda a la comprensión de tener en cuenta sistemas que ayuden a detectar el desarrollo sostenible en general, partiendo desde los proyectos en infraestructura, ya que esto trae beneficios de manera global, y para ello es necesario implementar estos sistemas que se relacionan mucho al gestiona miento en infraestructura.

Alegre (2002), en su Tesis: *Análisis de la calidad integral en el sector de la construcción en Andalucía, Sistemas de Aseguramiento de Calidad de Obras de Carreteras*. (Tesis doctoral), Universidad de Granada, España. Concluyó que:

- El 35% de obra se dirige al acondicionamiento variante, el Ministerio de Fomento se hace cargo de la inversión en un 54.2%, se ha ejecutado obras predominando un 90% de la producción, GIASA denota uniformidad en el tratamiento de plan de ensayos de la dirección de obras, en ella misma no existen vigilantes de la administración en la mayoría de obras realizadas, para las obras se recurren a empresas que son contratista único en un 76.3%, las U.T.E., de manera general el 60.5% de empresas presentan un sistema de aseguramiento de calidad, el 68.8% de obras presentan un plan de aseguramiento de calidad. El 65.2% de técnicos aseguran la utilidad del PAC en las carreteras, y refieren en un 66.6% que el PAC mejora la calidad de las obras y las obras que aplican el PAC son el 70.3%. Se llega a concluir que un plan de control va ligado a un Plan de Aseguramiento de Calidad, en empresas menores que no poseen un sistema de aseguramiento de calidad, los jefes de obra se hacen cargo del control, al contrario de lo que en este sistema se hace cargo un técnico para ello. Se denota deficiencias en las empresas que no cuentan con un PAC para mejorar el control. Esta investigación aporta buena información referente a la necesidad de poseer una herramienta que ayude al control de los procedimientos y asegurar la calidad de los resultados de los proyectos que se realizan en materia pública y privada, beneficiando a los usuarios de estas obras.

Hidalgo (2015), en su Tesis: *Modelo de gestión para mejorar la calidad de atención al usuario del GADM Cantón Babahoyo*. (Tesis pregrado). Concluyó que:

- Las personas en su mayoría (95%) creen que debería haber un departamento especializado en atención, se considera a la atención como mala en un 37%, muy mala al 27%, buena al 26% y muy buena al 11%, con respecto al ambiente laboral 50% califica como muy bueno el resto entre regular y 10% malo, refieren también en un 64% que no existe controles previos a la entre de los servicios, el 52% mencionan que se debería mejorar la administración/secretaria, y el 40% afirma que debería mejorarse el servicio al cliente. Apoyado en la norma ISO, mejora los procesos administrativos aumentando la satisfacción de los clientes. Esta investigación aporta datos aseverando la necesidad de una adecuada gestión mediante un modelo estandarizado que se puede adaptar a la realidad de una institución.

A nivel nacionales

Domínguez, Fernández, & Huamán (2015), en su Tesis: *La calidad del servicio al cliente y su influencia en la situación financiera y económica de la empresa constructora AZD Architecture Desing E.I.R.L. - periodo 2014*. (Tesis pregrado), Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco, Perú. Concluyó que:

- El 44.00% se encuentra satisfecho con el servicio, el 34% solo satisfecho y el 18% insatisfecho. Las ratios de rentabilidad (0.1094) denotan que la empresa está generando rentabilidad. Se llega a concluir mediante la contratación de los resultados que efectivamente la calidad en el servicio sí influye significativamente en la situación financiera y económica de la empresa. Esta investigación otorga datos importantes sobre la variable de calidad de servicio que aparte de satisfacer a los usuarios mejorará la rentabilidad de la empresa, justamente gracias a gestionar adecuadamente acciones para la mejora del servicio.

Peche (2017), en su Tesis: *Calidad de servicio y satisfacción de los clientes de la constructora CREA Arquitectura y Construcción S.A.C., en la ciudad de Chepén para el año 2016*. (Tesis pregrado), Universidad Nacional de Trujillo, Perú. Concluyó que:

- Los usuarios 70.89% elige a esta constructora porque se ahorran en papeleos, con respecto a la satisfacción después de comprar un inmueble, la mitad 51.90% refiere que es regular, el 22.78% satisfecho, y el resto de puntuaciones entre insatisfecho y muy insatisfecho. El 62.03% menciona que la empresa cumplió sus expectativas, el 58.23% de trabajadores mencionan que la empresa se preocupa por la satisfacción de sus clientes. El 60.76% cree que la calidad del servicio influye en la satisfacción del cliente, y por último mencionan los usuarios en un 75.95% que la calidad del servicio genera satisfacción. Se llega a la conclusión de que se relaciona de un modo proporcional y directo la calidad del servicio que se brinda con la satisfacción de los clientes de esta constructora.

Beteta (2017), en su Tesis: *Gestión administrativa y la calidad de servicio de la empresa Montao, Santa Anita 2017*. (Tesis pregrado), Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Concluyó que:

- Ambas variables se relacionan significativamente significancia bilateral menor a 0.005 y la correlación entre las dos variables lo cual se denota en una significancia bilateral de 0.000, por tanto, se concluye que a una mejor gestión administrativa la calidad de servicio mejorará. La investigación refuerza a nuestro trabajo por el hecho de que la gestión al mejorar la calidad del servicio se deduce que los usuarios estarán más satisfechos.

Aredo (2016), en su Tesis: *El sistema de control interno en el área de contabilidad y su incidencia en la gestión administrativa y operativa de las empresas constructoras de la ciudad de Trujillo, año 2015*. (Tesis pregrado), Universidad Nacional de Trujillo, Perú. Concluyó que:

- El 92% afirma que se mejora la toma de decisiones si se implementa un sistema de control interno de contabilidad, el 50% refiere que se ha mejorado el área de contabilidad actualmente, con respecto a si la información en el

sistema contable se encuentra bien actualizada gran parte responde que no (67%) y otros los desconocen (33%), la tres cuartas partes de los encuestados refiere que no saben o desconocen las actividades de cada colaborador del área contable, y por último los encuestados manifiestan en el 83% que la empresa debería tener un sistema de control interno. Por tanto, se concluye que la implementación de un sistema de control interno, mejora el control de los recursos de la empresa. Este trabajo aporta bastante dando a entender que para una mejor gestión es necesario un sistema de control que manejará adecuadamente los recursos y así se podrá desarrollar mejora para cumplir los objetivos del mismo.

A nivel local

Banda & Silva (2016), en su Tesis: *La gestión administrativa y su relación con la productividad laboral de la empresa Omegha Constructor's Building Co. S.A.C. de la ciudad de Tarapoto, en el año 2014*. (Tesis pregrado), Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto, Perú. Concluyó que:

- El 48% manifiesta que la planificación es buena y regular, el 55% refiere una buena organización y el 36% que es regular, en la dirección refieren que es buena al 64% y regular al 31%, en control es regular al 62% y bueno al 31%, la productividad es regular al 74% y buena al 17% y en la correlación refiere que sí se relaciona. Se concluye que la empresa está en constante mejora para optimizar el desarrollo de sus actividades para otorgar mejor capacidad productiva en la empresa, por tanto, al optimizar la gestión también se optimiza la producción. Este trabajo otorga datos sobre la necesidad de una buena gestión administrativa para conseguir resultados productivos, por lo cual se puede inferir que generará satisfacción en sus consumidores.

Gutiérrez (2016), en su Tesis: *Calidad de los servicios de saneamiento básico y su relación con la satisfacción del usuario en el distrito de Juanjui – Provincia de Mariscal Cáceres 2016*. (Tesis maestría), Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú. Concluyó que:

- El 24% de presencia una poca satisfacción con el servicio, el 55% que es regular y el 21% que está muy satisfecho. El Chi cuadrado de Pearson es

27.498 lo cual indica la correlación. Como conclusiones se obtiene que se encuentra una calidad regular en las dimensiones planteadas, al aumentar la calidad de servicio también aumenta la satisfacción de los clientes con respecto al saneamiento de este distrito. Esta investigación aporta bastante al hecho de que, si se mantiene la calidad mediante las correctas acciones, se generará un aumento en la satisfacción.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Gestión Administrativa

Para Salinas, Gándara, & Alonso (2013) manifiestan que:

Son desarrolladas por un grupo de personas que cumplen distintas actividades para contribuir al crecimiento de la empresa., si es cierto existen distintos factores que afectan o influyen al crecimiento económico, por lo que no pueden tener dominio. Por lo que la empresa se ve obligado a aplicar estrategias en la gestión administrativa. (p.12).

Además, En las organizaciones, según Jackson (2014) indica que “Las funciones son divididas por áreas de actividad y las cuales contribuyen al avance empresarial y de esta manera lograr con los objetivos, las áreas deben trabajar entre todas ya que el éxito no depende solo de una, entre las principales áreas funcionales (p. 19):

Las funciones son divididas por cinco áreas tal como lo refieren Salinas, Gándara, & Alonso (2013 en:

Área de producción: Esta área se encarga de cumplir con las funciones que guardan relación con la producción de bienes y servicios.

Área de ventas o marketing: En esta área las funciones guardan relación con la compra-venta de los productos

Área de finanzas: Esta cumple la función de aumentar el valor de negocio asimismo delimitar sus estrategias y controlar los resultados y de esta manera fijar las metas (p. 13).

Área de recursos humanos: Esta área no solo se enfoca en el personal sino también en los bienes que estos utilizan para la contribución de la empresa

Área administrativa: Esta área se encarga de la administración general de todas las áreas, pues se ocupa de cuatro funciones primordiales; planificar, organizar, mandar y controlar, la finalidad de estas funciones es identificar las debilidades del personal, contribuir con su mejoramiento mediante la retroalimentación (p. 14).

También el autor Lobato (2009) menciona que la gestión administrativa está básicamente:

Orientada al desarrollo de la actividad económica y esta se divide en tres grupos de producción, estas son; sector primario, sector secundario y sector terciario. Las empresas del sector primario trabajan básicamente con los recursos naturales entre ellos están los; pesqueros, ganaderías, empresas agrícolas, mineras, por otro lado, transforman los recursos naturales en servicios o bienes para los consumidores, entre estas empresas tenemos a; empresas constructoras e industriales y por último están las empresas del sector terciario que se dedican a distribuir los productos o servicios como los; compañías de seguro, entidades bancarias, centros de formación. Las funciones de una organización tienen una responsabilidad social y económica pues, contribuyen con el desarrollo de un país (haber para los trabajadores y fruto para los empresarios) (p. 28).

De la misma manera Torres (2014) corrobora que la gestión administrativa Es un tema de mucha importancia puesto que la organización va cambiando y mejorando los productos y las estrategias de acuerdo a las necesidades de la sociedad para que estas puedan comprendidas y aplicadas, mientras tanto para Joseph y Jimmie Boyett existen temas que son de ayuda esencial de una administración, estos temas influyen en la sociedad moderna pues tienen un trasfondo más personal de acuerdo a los cambios de los últimos tiempos estos son; Liderazgo,

gestión de cambio, organización de aprendizaje, organización de alto rendimiento, estrategias de liderazgo de mercado, dirección y motivación y negocios trabajos y sociedad (p. 29).

Proceso de la gestión administrativa

La gestión administrativa comprende cuatro funciones principales que debe cumplir una organización con el fin de ejercer el deber de manera ordenada y poder lograr con los objetivos empresariales. Según el autor Blandez (2014) estas comprenden lo siguiente

a) Planeación:

En este punto para poder lograr los objetivos o metas de una empresa primero se debe delimitar ¿cómo?, ¿dónde?, ¿cuándo? Y ¿quién o quiénes? Lo van a realizar, es muy importante detallar o limitar las estrategias que se debe emplear para el proceso de cumplimiento. Según Pérez, & Vásquez (2013) En el proceso de planeación se evidencia dos tipos; formal e informal, la planeación formal se da cuando se delimita las estrategias de cómo se realizarán las acciones para cumplir con los objetivos, aquí se sigue un procedimiento específico de la acción. (p.45). Mientras que la planeación informal se basa en formulaciones de ideas y opiniones sin delimitar una acción estratégica para el cumplimiento de metas. “Cuando los objetivos han sido delimitados, se establece una serie de actividades que ayudan a contribuir o poner en marcha la acción hacia las metas de la empresa, se van a desarrollando proyectos a largo plazo o corto plazo teniendo en cuenta la misión (cuál es el objetivo o la razón de existir de dicha empresa) y la visión (hacia dónde quiere llegar la empresa)” (Peche, 2017, p. 47).

Objetivos definidos. Tener objetivos claramente definidos permite a los empleados alinear y relacionar lo que están haciendo con los objetivos de la empresa, lo que a su vez crea sinergia, motivación y sentido de propósito. “En realidad, no muchas empresas tienen objetivos, o si lo hacen, no son lo suficientemente visibles, lo que deja a los empleados y equipos adivinando sus responsabilidades y métricas de éxito” (Peche, 2017, p. 47).

b) Organización:

Esta sistematización permite según Blandez (2014) “ordenar las actividades de cada área de una empresa, y de esta manera exista una jerarquía con el fin de facilitar las tareas de los empleadores y sobre todo respetando las funciones de cada una de estas (p.47). Todo ello implica:

El planteamiento de ocupación

Seleccionar a las personas adecuadas para determinados puestos

La sistematización del organismo

Los procesos de estrategias que se emplearan (p.47).

Cronograma de actividades

Es esencialmente la capacidad de organizar y planificar el tiempo dedicado a las actividades en un período de tiempo. Blandez (2014). El resultado de contar con un efectivo cronograma de actividades es una mayor eficacia y productividad. Es un aspecto clave de la gestión administrativa e implica habilidades tales como la planificación, el establecimiento de objetivos y la priorización para un mejor rendimiento (p.64). La falta de una gestión eficaz del cronograma de actividades puede tener un impacto negativo dentro del desarrollo de una organización. El tiempo es una de las tres limitaciones triples y cualquier desviación del cronograma tiene un efecto sobre el costo y el alcance de las operaciones de la empresa. En la mayoría de los casos, el tiempo realmente es dinero.

La gestión ineficaz del tiempo también puede aumentar el estrés y la frustración en el gerente y los miembros del equipo. (Parasuraman, Zeithalm, & Berry, 2012, p.45). Sin importar el tamaño de la organización, los efectos o consecuencias serán favorables si se cumplen los siguientes:

Debe existir una cadena de mando que permita delegar las obligaciones de cada uno de los trabajadores desde el puesto más alto hasta el puesto menor trabajando con respeto. Los trabajadores de un área en específica deben presentar sus informes a sus jefes encargados de su área, sin pasarlo por encima, pues estaría fomentando el desorden laboral. La función del supervisor debe ser delimitado, esto le permitirá saber hasta dónde puede llegar con su responsabilidad y

evitar que sobre pase su autoridad. La responsabilidad del jefe de área es igual al de su subordinado, si este no cumple con sus funciones establecidas, la responsabilidad cae de la misma manera para el jefe. Los niveles de autoridad no deben exceder, la mejor manera de que se cumplan las funciones de forma rápida es sistematizar en menor cantidad las áreas. Las funciones dentro de una empresa deben limitarse, es decir cada trabajador dentro de un área o división debe ejercer su labor según su especialidad o hasta donde sea posible. (p.46)

c) Dirección:

Es un proceso que permite encaminar a los trabajadores conociendo su desempeño y ayudándolo en sus debilidades, para favorecer el clima laboral y la productividad en la empresa, se logra de la siguiente forma (Blandez, 2014, p. 18):

- Definir la forma en la que se dirige el talento de las personas.
- Precisar de forma adecuada el cómo se va dirigir.
- Fomentar el cambio en las personas.
- Establecer posibles soluciones ante situaciones conflictivas.
- Un administrador debe desempeñar los siguientes mecanismos si desea convertirse en un jefe:

Autoridad: Es la capacidad para ejercer la toma de decisiones en una organización y delegar las obligaciones a sus subalternos, la autoridad se define en tres formas; autoridad lineal; este tipo de autoridad delega a un jefe para encargarse de un área en específico y pueda velar directamente a sus trabajadores, luego está la autoridad de staff; esta consiste en colaborar y ayuda a las demás divisiones hacia el logro de sus metas, sin embargo no genera rendimiento o resultados, la autoridad informal; son personas que no tienen un poder definido dentro de una empresa sin embargo a veces por sus años de experiencia trabajando adquieren cierto respeto y ayudan al desarrollo y eficacia dentro de una organización. Dentro de aspectos relacionados a la autoridad se tiene (Blandez, 2014, p. 20):

La influencia: son las acciones ejemplares que influyen en la conducta de un sujeto o grupo. (Blandez, 2014, p. 20).

Poder: es la capacidad de influenciar en un individuo hasta el punto de hacer cambiar sus pensamientos y por ende su conducta (Stoner, 1983).

Negociación efectiva. Debemos tener en cuenta otro proceso muy importante el de la negociación efectiva como factor importante dentro de una empresa pues esta permite establecer comunicación oportuna entre dos o más personas, permitiendo un acuerdo, este proceso de intercambio de información es de esencial importancia sobre todo si se mantiene una comunicación asertiva entre los trabajadores; (Blandez, 2014, p. 20)

d) Control

En la empresa se planean estrategias mediante actividades con la finalidad de lograr paso a paso las metas deseadas, una vez que se cumplieron las actividades se “controla” los resultados con los planes propuestos de esa manera evaluar las debilidades y fortalezas, las debilidades son retroalimentadas para lograr una mayor productividad en la próxima, se mencionan algunas características para obtener un sistema de control eficaz (Blandez, 2014, p. 21):

Establecimiento adecuado de normas: las reglas o normas deben ajustarse dependiendo al tipo de empresa asimismo deben ser adaptables ante los cambios

Medición del desempeño: deben cumplir con el objetivo de medir el desempeño del trabajador y de acuerdo a los resultados fortalecer las debilidades con el fin de enriquecer, no se debe emplear el método de castigo. (p. 21):

Exposición de resultados: Se debe determinar cómo dar a conocer los resultados: una vez se dan a conocer los resultados y si en algunos de los casos se evidencian errores o desviaciones estas deben ser analizadas trabajando directamente en las causas y enfocando el problema, no es recomendable actuar de forma agresiva o impulsiva, sino retroalimentado al individuo u empresas, y trabajar todos en común (Hérvás, 2014, p. 11).

Calidad

Para Hérvas (2014). Son estándares que se cumplen para satisfacer las necesidades de los usuarios o clientes permitiendo que la empresa surja de forma positiva gracias a los encargos y bienes que hacen que la organización logre los efectos que espera sin correr riesgo (p. 233).

Atención o servicio

Según García (2011) son el conjunto de beneficios que un cliente tiene como perspectiva para lograr un trato que beneficie a ambas partes, a continuación, algunas características de la atención y servicio que se desean recibir (p. 11):

- a) La amabilidad
- b) La honestidad
- c) La formalidad
- d) El profesionalismo
- e) La eficacia
- f) La eficiencia

1.3.2. Calidad de servicio

Para el autor Alvarado (2010) menciona que “es el grado por parte del cooperante para facilitar las necesidades del consumidor, además se evalúa la flexibilidad al momento de otorgar la prestación a sus clientes” (p. 2).

La calidad de servicio de acuerdo a Flores (2011) menciona que hoy en día la manera de distinguir entre negocios que promocionan el mismo producto es:

La calidad de atención y servicio que un comercio puede brindar a su cliente, se dice que los usuarios valoran la atención positiva que se les emite, puesto que logran satisfacer sus necesidades, asimismo un elemento importante es el de la comunicación, pues brindar información acerca de un producto o servicio contribuye de manera positiva, además la cortesía influye mucho en los clientes, es la misma actitud que conlleva a que un usuario a sentirse satisfecho con la atención (p. 11).

De la misma manera podemos referirnos de Álvarez (2015) quien indica que:

La calidad de servicios es el resultado de los ejercicios en relación a la gestión de las empresas. Entre ellas son: Liderazgo: se menciona que es la habilidad de ordenar y direccionar las actividades con la finalidad de buscar rentabilidad en la empresa, luego está la orientación hacia el cliente; que en encarga de satisfacer las necesidades al beneficiario, además todos los miembros de una empresa tienen la misma obligación o responsabilidad para con los consumidores y por último está la aplicación de la mejora continua, que se basa en establecer una estrategia para mejorar las debilidades de una empresa por lo tanto el autor Shewhart desarrollo ciclo de cuatro fases, que se explican a continuación (p. 13):

Planificar (plan): describir qué objetivos se deben desarrollar, Hacer (do): desarrollar lo que se planteó anteriormente, y hacer un observación en base al análisis (check): luego hacer una distinción de cada uno de los resultados, contrastando los resultados realizados con los objetivos trazados, Pellicer, T. (2003) en este punto se debe tomar las decisiones sobre lo que se preservar y lo que se debe modificar para mejorar y por último está la Gestión por procesos: que menciona que una organización es una entidad donde se producen una serie de servicios o productos.

Dimensiones de la calidad de servicio

Para Pérez & Vásquez (2013) mencionan que pueden distribuirse en tres distintas dimensiones que deben ser cumplidas para lograr el beneficio y el contento en los clientes, entre las que tenemos son (p. 13). De los cuales lo representan de la siguiente manera:

Calidad técnica: una vez obtenida la calidad técnica se puede ofrecer a los clientes las siguientes ganancias; efectividad, integralidad, eficacia y seguridad. (Pérez & Vásquez, 2013, p.65).

Calidad interpersonal: está dirigido al usuario y se basa en darle un buen trato tanto conductual cordial como brindarle una adecuada información, además brindarle opciones de tratamiento terapéutico (Pérez & Vásquez, 2013, p.65).

Entorno o contexto de la calidad. Se relaciona con estructura de la empresa tales como ambientación, comodidad, privacidad y la limpieza (Pérez & Vásquez, 2013, p.65).

Para Parasuraman, Zeithalm, & Berry (2012) la calidad de servicio está asociado a:

Las relaciones interpersonales que se forman entre el distribuidor y los consumidores, como también al resultado de estas dos fusiones, es decir cómo actúan y cuáles son los resultados de esta interacción, estos métodos se dividen en cuantitativos (encuestas) y cualitativos (grupos focales) (p. 12).

Para Mendoza (2009) refiere que los mencionados diseñaron una encuesta que permite conocer la relación que existe entre las expectativas asociadas al servicio y las percepciones frente al uso de este servicio , esta encuesta evalúa las dimensiones de la calidad por otro lado está el instrumento Encuesta service quality (SERVQUAL) que mide el grado de satisfacción de los usuarios de servicios, sin embargo las organizaciones hoy en día utilizan el denominado método SERVPERF la denominación de su nombre se presta a la estimación del cumplimiento (SERVice PERFormance) para poder medir la calidad de servicio. Está compuesto por los mismos ítems y dimensiones que el SERVQUAL, distinguiéndose por la función que elimina el sector que hace alusión a las perspectivas de los usuarios, la finalidad de esta herramienta es medir las percepciones de los usuarios, estas están conformadas por 22 elementos, por tal sentido se infiere que la calidad de servicio es la tangibilización de la percepción que un cliente tiene en el momento de la verdad es decir al momento de recibir y/o tener una experiencia de compra (Moreno, 2016, p.34).

La percepción según Moreno (2016) está conformada por cuatro leyes: 1. Los demás siempre percibe a sí misma. 2. Los demás siempre perciben a la empresa

de forma diferente a como la empresa piensa que la perciben. 3. Distintos grupos de clientes perciben a la empresa de forma diferente. Dentro de sus dimensiones se determinan lo siguiente:

Fiabilidad/Confiabilidad. Es la forma en que se desarrolla el servicio que se afirma de manera consecuente, cuidadosa y adecuada. Capacidad de respuesta. Emitir servicio de forma breve y de esta manera contribuir con los clientes. Seguridad: se basa en cómo los profesionales promueven la confianza y eficacia. Empatía: Tener la capacidad de servir a los clientes en lo que ellos necesitan, brindándoles información y utilizando un lenguaje entendible para mejorar la comunicación. Elementos tangibles: Se basan en materiales observables, de usos personales y grupales (p. 11).

Mendoza (2009) refiere que estas dimensiones con sus respectivos ejemplos serán de ayuda para todo tipo de organización.

Dimensión 1: Elementos tangibles.

Para poder definir esta dimensión debe referirse de cómo se encuentran en apariencia los materiales de comunicación, el personal, los equipos y las instalaciones físicas. La organización muestra instrumentos de aspecto moderno. Las instalaciones físicas en la entidad que presta servicio son llamativas. La pulcritud con que se muestran los trabajadores. Los objetos y herramientas que se utilizan son llamativos para el cliente (facturas, afiches, etc.) (Mendoza, 2009, p. 51).

Dimensión 2: Fiabilidad

Para poder definir esta dimensión debe referirse de cómo la capacidad para realizar el servicio que se ofrece de manera confiable y segura. La organización cumple a tiempo lo que ofrece y promete. Denota un verdadero interés en la solución de los problemas del cliente. Ofrece un buen servicio en primera instancia. La entidad cumple con el servicio en el tiempo acordado. La entidad busca siempre estar impecable y sin errores registrados (Mendoza, 2009, p. 51).

Dimensión 3: Capacidad de Respuesta

Para poder definir esta dimensión debe referirse de cómo la Voluntad de los trabajadores a atender al cliente y darles el mejor servicio. Los trabajadores informan a sus clientes la finalización de un servicio. Se otorga un servicio rápido y oportuno. Los trabajadores muestran interés y predisposición a tender a los usuarios. Los trabajadores se dan el tiempo para poder responder las inquietudes de los usuarios (Mendoza, 2009, p. 51).

Dimensión 4: Seguridad

Para poder definir esta dimensión debe referirse de cómo la Capacidad de los trabajadores en generar confianza y credibilidad mediante sus conocimientos y su buena atención. La conducta de los trabajadores comunica confianza en ellos. Existe seguridad en los clientes con respecto a las actividades comerciales que realizan con la organización. Los trabajadores denotan amabilidad frente a sus clientes. Los trabajadores están bien informados para responder a las dudas de los usuarios (Mendoza, 2009, p. 51).

Dimensión 5: Empatía

Para poder definir esta dimensión debe referirse de cómo la Capacidad de la empresa en brindar atención personalizada. Se otorga una atención individualizada. La atención para los clientes se da en horarios accesibles. Se ofrece atención de manera personalizada. La entidad busca mejorar en satisfacer los intereses de sus usuarios. La entidad reconoce las necesidades esenciales de sus usuarios (Mendoza, 2009, p. 51).

1.4. Formulación del problema

Problema general

¿De qué manera la Gestión administrativa se relaciona con la Calidad de servicio de la Empresa Gatica Perú Ingeniería y Construcciones S.A.C. Tarapoto Año 2018?

Problemas específicos

¿Cuál es el estado de la gestión administrativa de la Empresa Gatica Perú Ingeniería y Construcciones S.A.C. Tarapoto Año 2018?

¿Cómo se encuentra la calidad de servicio de la Empresa Gatica Perú Ingeniería y Construcciones S.A.C. Tarapoto Año 2018?

¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la empresa Gatica Perú Ingeniería y Construcciones S.A.C. Tarapoto año 2018?

1.5. Justificación del estudio

Justificación teórica

Desde la perspectiva teórica, debido al análisis de las principales teorías abordadas en el desarrollo de la misma, tales como las relacionadas a la gestión administrativa y calidad del servicio, lo cual servirá como precedente para futuras investigación que aborden el mismo tema.

Justificación metodológica

La investigación aborda un diseño escasamente empleado en el campo de la administración, como lo es el correlacional causal, permitiendo arribar a conclusiones más sólidas, puesto que se determinará estadísticamente la relación de las variables; así mismo el autor confeccionará los instrumentos a utilizar para la medición de las respectivas variables, de forma que servirá como aporte para estudios futuros.

Justificación práctica

Se justifica de manera práctica debido a que repercutirá de manera positiva para la empresa Gatica Perú Ingeniería y Construcciones S.A.C., puesto que permitirá el análisis de la problemática evaluada, a partir de la cual será posible el implementar y desarrollar estrategias de mejora, entregándole operatividad.

Justificación social

La investigación proporcionará fundamentos relacionados con la forma correcta en cuanto a la entrega y desarrollo de la calidad de un servicio permitiendo a muchas otras empresas, poder tomarlo como referente a la hora de mejorar sus propias actividades.

1.6. Hipótesis

Hipótesis general

H₁: La gestión administrativa se relaciona con la calidad de servicio de la Empresa Gatica Perú Ingeniería y Construcciones S.A.C. Tarapoto Año 2018.

H₀: La gestión administrativa no se relaciona con la calidad de servicio de la Empresa Gatica Perú Ingeniería y Construcciones S.A.C. Tarapoto Año 2018.

Hipótesis específicas

H1: La gestión administrativa de la Empresa Gatica Perú Ingeniería y Construcciones S.A.C. Tarapoto Año 2018, es adecuada.

H2: La calidad de servicio de la Empresa Gatica Perú Ingeniería y Construcciones S.A.C. Tarapoto Año 2018, es adecuada.

H3: La relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la empresa Gatica Perú Ingeniería y Construcciones S.A.C. Tarapoto año 2018, es significativa.

1.7. Objetivos

1.7.1. General

Determinar la relación de la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Empresa Gatica Perú Ingeniería y Construcciones S.A.C. Tarapoto Año 2018.

1.7.2. Específicos

- Conocer la gestión administrativa de la Empresa Gatica Perú Ingeniería y Construcciones S.A.C. Tarapoto Año 2018.

- Diagnosticar la calidad de servicio de la Empresa Gatica Perú Ingeniería y Construcciones S.A.C. Tarapoto Año 2018.

II. MÉTODO

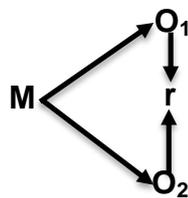
2.1. Diseño de investigación

La investigación correspondió a un diseño descriptivo correlacional.

Investigación descriptiva: Esta investigación es utilizada cuando se busca describir las características que se estudian de los elementos que integran la muestra seleccionada, en otras palabras, un grupo de personas que bien puede haber sido escogida a criterio del investigador o bajo la aplicación de una fórmula estadística (Hernández, Ramos, Placencia, Indacochea, & al., 2018, pág. 88)

Investigación correlacional: Describen las relaciones entre dos o más variables en un momento determinado; son también descripciones, pero de las variables individuales sino de sus relaciones, sean éstas puramente correlacionales o relaciones causales. (Ortiz, 2004, pág. 48)

Su esquema puede representarse de la siguiente manera:



Dónde:

M = Principales clientes (Municipalidades) de la Empresa Gatica Perú Ingeniería y Construcciones S.A.C.

O₁ = Gestión administrativa

O₂ = Calidad de servicio

r = Relación

2.2. Variables, operacionalización

Variable independiente (VI): Gestión administrativa

Variable dependiente (VD): Calidad de servicio

Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
VI: Gestión administrativa	La gestión administrativa comprende cuatro funciones principales que debe cumplir una organización con la finalidad de ejercer el deber de forma ordenada y poder lograr con los objetivos empresariales (Blandez 2014)	La eficiencia de la gestión administrativa consiste en el correcto funcionamiento de cada uno de sus pilares, los mismos que pueden ser percibidos por cualquiera de los grupos de valor, en este caso los clientes, ello con el fin de contar con una muestra homogénea entre las variables a fin de poder llevar a cabo la relación estadística.	Planeación Organización Dirección Control	Estado de la misión Declaración de la visión Objetivos definidos Estructura organizacional Determinación de funciones Cronograma de actividades Presencia de autoridad Negociación efectiva Establecimiento de normas Medición del desempeño Exposición de resultados	Ordinal
VD: Calidad de servicio	Mendoza (2009) la calidad de servicio es la tangibilización de la percepción que un cliente tiene en el momento de la verdad es decir al momento de recibir y/o tener una experiencia de compra.	Se medirá bajo el modelo teórico de SERVICE PERFORMANCE, “SERVPERF” en donde se evaluará la calidad del servicio bajo la percepción de los clientes de la empresa Gatica Perú Ingenieria y Construcciones S.A.C. cabe indicar que estos clientes, son las municipalidades.	Elementos tangibles Fiabilidad Capacidad de respuesta	Calidad de recursos materiales y equipos Nivel de infraestructura Prácticas de higiene Recursos publicitarios atractivos Cumplimiento de lo ofrecido Solución de problemas Tiempo de servicio Errores en la atención Información oportuna Rapidez de la atención	Ordinal

	Predisposición del personal
	Inmediatez ante una consulta
Seguridad	Confianza al personal
	Seguridad de las transacciones
	Amabilidad del personal
	Capacidad profesional del personal
Empatía	Atención individualizada
	Horarios de atención
	Atención personalizada por el personal
	Interés por comodidad del cliente
	Conocimiento de gustos y preferencias

Fuente: Elaboración propia.

2.3. Población y muestra

Población

La población fue conformada por los principales clientes de la empresa Gatica Perú Ingeniería y Construcciones S.A.C. Tarapoto Año 2018, es decir, las Municipalidades del departamento de San Martín tales como, Municipalidad Distrital de la Banda de Shilcayo, Municipalidad Provincial de San Martín, Municipalidad Provincial de Lamas, Municipalidad distrital de Shanao y 15 entidades privadas.

Muestra cuantos son

Debido a que la población fue pequeña, se optó por tomarla en su totalidad para la muestra, seleccionando las unidades de análisis mediante muestreo no

probabilístico, de acuerdo a los criterios de inclusión y exclusión que a continuación se detallan:

Criterios de inclusión: Municipalidades con las cuales la Empresa Gatica Perú Ingeniería y Construcciones S.A.C. ha celebrado más de 3 contratos, según el tipo de servicios prestados a la entidad pública.

Criterios de exclusión: Municipalidades con las cuales la Empresa Gatica Perú Ingeniería y Construcciones S.A.C. no ha celebrado más de 3 contratos, según el tipo de servicios prestados a la entidad pública.

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

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En la investigación se empleó las siguientes técnicas:

Análisis documental: Es la técnica que permite al investigador obtener información de fuentes secundarias para resolver los objetivos de la investigación, principalmente los vinculados al tratamiento de las teorías (Hernandez, Fernández, & Baptista, 2014).

Encuesta: Es la técnica que se compone de un agregado de preguntas formuladas por el encuestador hacia quien de forma voluntaria decide responderlas representado por el encuestado, con lo cual se obtendrá datos relevantes referidos al tema estudiado. Dentro de esta técnica se cuenta con un instrumento denominado cuestionario, el mismo que contará con 12 preguntas que permitirán medir la variable Gestión administrativa, sumado a un segundo cuestionario compuesto por 10 interrogantes para diagnosticar la calidad de servicio (Hernandez, Fernández, & Baptista, 2014).

Validez

El autor de la investigación formuló los instrumentos presentados de acuerdo a las dimensiones e indicadores expuestos en la operacionalización de las variables. No obstante, con el fin de cumplir a cabalidad con los criterios de rigor científico, se

ha optado por que éstos sean validados por los expertos en la materia, quienes evaluarán tanto la construcción como contenido, para luego emitir su juicio de valor al respecto. Efectuado ello es que se procedió a la aplicación de los cuestionarios, el primero para la variable Gestión administrativa, y el segundo para la variable Calidad de servicio.

Confiabilidad

En cuanto a la confiabilidad de los instrumentos formulados, para ambas variables, se corroboró a través del tratamiento estadístico, como lo representa el Coeficiente de Alfa de Cronbach, quien a su vez se encuentra en función de los siguientes criterios:

Tabla 1. *Criterios de fiabilidad*

Criterio de Confiabilidad	Valores
No es confiable	-1 a 0
Baja confiabilidad	0.01 a 0.49
Moderada confiabilidad	0.5 a 0.75
Fuerte confiabilidad	0.76 a 0.89
Alta confiabilidad	0.9 a 1

Elaboración propia

2.5. Métodos de análisis de datos

Método descriptivo: De acuerdo a Hernández, Fernández, & Baptista (2014) el método descriptivo permite identificar las características, factores, dimensiones, procedimientos, entre otros aspectos; de forma continua y organizada, respecto a la variable que se está observando, de forma que se estructure un registro verídico y confiable, que será la fuente primaria para obtener los resultados de la investigación.

Método analítico: De acuerdo a Hernández, Fernández, & Baptista (2014) el método analítico facilita el diagnóstico de las variables en estudio, a través de la observación de la conducta que éstas presentan dentro del contexto abordado, para luego inferir las principales características encontradas entorno a éstas.

Método deductivo: De acuerdo a Hernández, Fernández, & Baptista (2014) el método deductivo favorece a la formulación de las conclusiones generales del estudio, las cuales resumen de manera imparcial los principales resultados, por cada objetivo planteado en la investigación.

2.6. Aspectos éticos

La presente investigación se ha visto sujeta a considerar los aspectos éticos que involucra el desarrollo de la misma, según lo manifestado por Noreña, Alcaraz - Moreno, Rojas, & Rebolledo-Malpica (2012), que a continuación se detallan:

Consentimiento informado

Todos los participantes en el desarrollo de la investigación fueron informados al detalle de los términos y condiciones que implica el formar parte de ésta, por lo que de forma voluntaria ellos accedieron a ser o no partícipes de la misma.

Confidencialidad

La información a la que se tuvo acceso fue empleada exclusivamente para responder a los objetivos planteados, garantizando su tratamiento adecuado, y con la autorización de los involucrados.

Observación participante

Los involucrados en el estudio debieron participar guardando la compostura, prudencia e imparcialidad en el desarrollo de la investigación, otorgando veracidad a los resultados a los que se llegue.

Originalidad

La investigación puso en todo momento como prioridad el respeto a la propiedad intelectual, por lo que no se actuó de manera indebida o usurpando la creación intelectual de otros estudiosos.

III. RESULTADOS

3.1. Conocer la gestión administrativa de la Empresa Gatica Perú Ingeniería y Construcciones S.A.C. Tarapoto Año 2018.

Tabla 2. *Gestión administrativa*

Calificación	Rango		Frec.	%
	Desde	Hasta		
Inadecuada	12	27	11	55%
Regular	28	43	8	40%
Adecuada	44	60	1	5%
Total			20	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a clientes de la empresa Gatica Perú Ingeniería y Construcciones S.A.C. Tarapoto

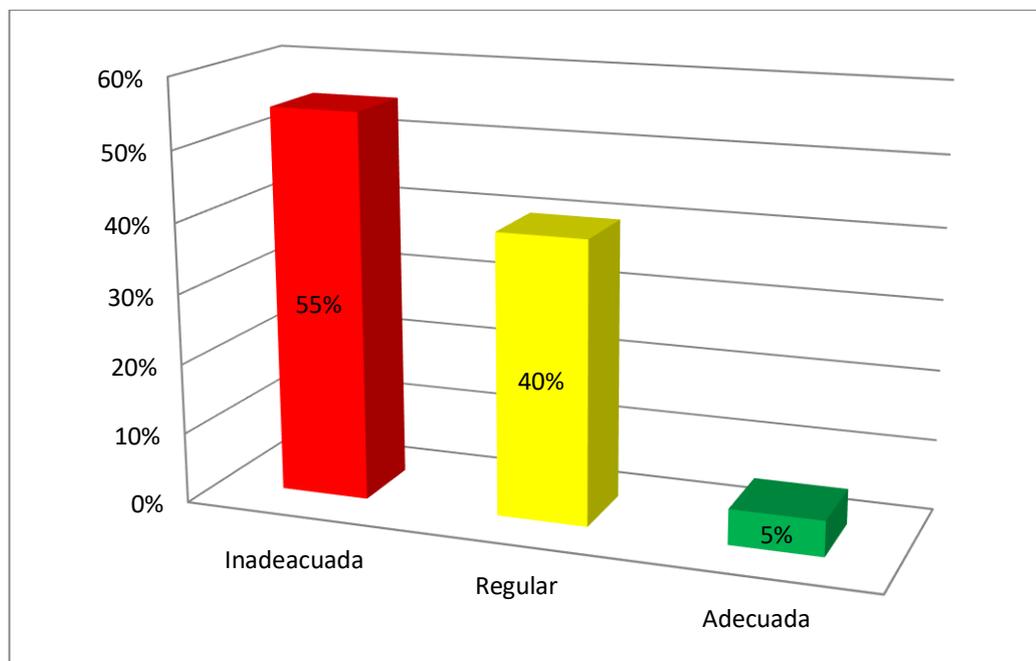


Figura 1. *Resultados de la gestión administrativa*

Fuente: Cuestionario aplicado a clientes de la empresa Gatica Perú Ingeniería y Construcciones S.A.C. Tarapoto

Interpretación

En la tabla 2 y figura 1 se puede evidenciar que la gestión administrativa es calificada como inadecuada por el 55% de los clientes encuestados, sin embargo un 40% de los mismos señalo que es regular y el 5% restante percibe que es adecuado; estos

resultados se dieron debido a que los resultados calificaron a la dimensión planificación como inadecuada, a la dimensión organización como inadecuada, a la dimensión dirección como inadecuada y por último a la dimensión control como inadecuado, por todo ello se concluye que la gestión administrativa es inadecuada.

3.2. Diagnosticar la calidad de servicio de la Empresa Gatica Perú Ingeniería y Construcciones S.A.C. Tarapoto Año 2018.

Tabla 3. *Calidad de servicio*

Calificación	Rango		Frec.	%
	Desde	Hasta		
Mala	10	22	11	55%
Regular	23	35	6	30%
Buena	36	50	3	15%
Total			20	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Empresa Gatica Perú Ingeniería y Construcciones S.A.C. Tarapoto

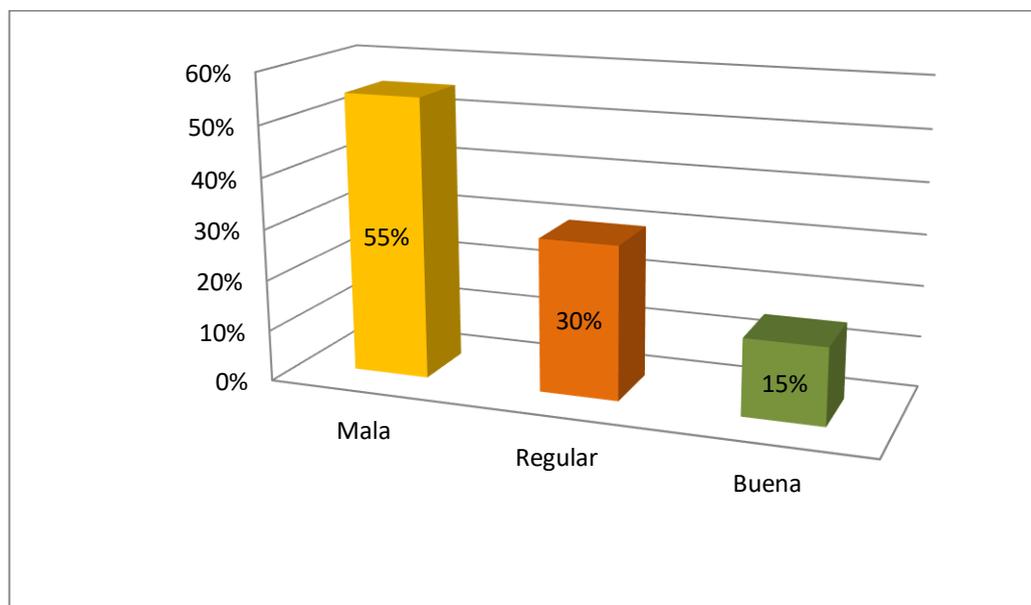


Figura 2. *Resultados de la calidad de servicio*

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la Empresa Gatica Perú Ingeniería y Construcciones S.A.C. Tarapoto

Interpretación

En la tabla 3 y figura 2 se puede evidenciar que la calidad de servicio es calificada como mala por el 55% de los clientes encuestados, sin embargo un 30% de los mismos señalo que es regular y el 15% restante percibe que es buena; estos resultados se dieron debido a que los resultados calificaron a la dimensión elementos tangibles como malos, a la dimensión fiabilidad como mala, a la dimensión capacidad de respuesta como mala, a la dimensión seguridad como mala y por último a la dimensión empatía como mala, por todo ello se concluye que la calidad de servicio es mala.

3.3. Determinar la relación de la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Empresa Gatica Perú Ingeniería y Construcciones S.A.C. Tarapoto Año 2018.

Tabla 4. *Relación Gestión de stock*Abastecimiento*

		Gestión administrativa	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,678**
	Sig. (bilateral)	.	,001
	N	20	20
	Coeficiente de correlación	,602**	1,000
Calidad de servicio	Sig. (bilateral)	,001	.
	N	20	20

Fuente: Sistema SPSS Versión 21.

Interpretación

Según los resultados de la tabla 4, producto de la aplicación de la prueba estadística de Rho Spearman, se muestra que el valor de sig. Bilateral obtenido es igual a 0,001, encontrándose por debajo del margen de error permitido de 0,05 y gracias a ello se

puede aceptar la hipótesis de investigación la cual hace mención a lo siguiente: La gestión administrativa se relaciona con la calidad de servicio de la Empresa Gatica Perú Ingeniería y Construcciones S.A.C. Tarapoto Año 2018. Este resultado se refuerza debido al valor de coeficiente correlación obtenida es igual a 0,678, demostrando que existe una correlación positiva media entre las variables gestión administrativa y la calidad de servicio, es decir que mientras más inadecuada sea la gestión administrativa, la calidad de servicio será mala en la Empresa Gatica Perú Ingeniería y Construcciones S.A.C.

IV. DISCUSIÓN

Conocer la gestión administrativa de la Empresa Gatica Perú Ingeniería y Construcciones S.A.C. Tarapoto Año 2018.

La gestión administrativa comprende cuatro funciones principales que debe cumplir una organización con la finalidad de ejercer el deber de forma ordenada y poder lograr con los objetivos empresariales según Blandez (2014), también Lobato (2009) menciona que la gestión administrativa está básicamente orientada al desarrollo de la actividad económica y esta se divide en tres grupos de producción, estas son; sector primario, sector secundario y sector terciario, para Torres (2014) la gestión administrativa es un tema de mucha importancia puesto que la organización va cambiando y mejorando los productos y las estrategias de acuerdo a las necesidades de la sociedad para que estas puedan comprendidas y aplicadas- Los resultados demostraron una inadecuada gestión administrativa según el 55% de los resultados, el 40% la indicó como regular y solo el 5% la valoró como adecuada, esto debido a que los resultados con las respectivas valoraciones, indicaron a todas las dimensiones de esta variable como inadecuadas dentro de la empresa. Estos resultados en párrafos anteriores se contrastan con la investigación de, Banda & Silva (2016), donde su trabajo otorga datos sobre la necesidad de una buena gestión administrativa para conseguir resultados productivos, por lo cual se puede inferir que generará satisfacción en sus consumidores.

Diagnosticar la calidad de servicio de la Empresa Gatica Perú Ingeniería y Construcciones S.A.C. Tarapoto Año 2018

La calidad de servicio es la tangibilización de la percepción que un cliente tiene en el momento de la verdad es decir al momento de recibir y/o tener una experiencia de compra Mendoza (2009), para Hérvas (2014) la calidad es el cumplimiento de las necesidades de los usuarios o clientes permitiendo que la empresa surja de forma positiva gracias a los encargos y bienes que hacen que la organización logre los

efectos que espera sin correr riesgo, también según García (2011) son el conjunto de beneficios que un cliente tiene como perspectiva para lograr un trato que beneficie a ambas partes, a continuación, algunas características de la atención y servicio que se desean recibir. Los resultados demostraron una mala calidad de servicio según el 55% de los resultados, el 30% la indicó como regular y solo el 15% la valoró como buena, debido a que los resultados con sus respectivas valoraciones indicaron a todas las dimensiones de esta variable si excepción como malas. Estos resultados en párrafos anteriores se difieren con la investigación de Gutiérrez (2016) concluyó encontrando una calidad regular en las dimensiones planteadas, al aumentar la calidad de servicio también aumenta la satisfacción de los clientes con respecto al saneamiento de este distrito. Esta investigación aporta bastante al hecho de que si se mantiene la calidad mediante las correctas acciones, se generará un aumento en la satisfacción.

Determinar la relación de la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Empresa Gatica Perú Ingeniería y Construcciones S.A.C. Tarapoto Año 2018

Para cumplir con el propósito general de la investigación se realizó la aplicación de la prueba estadística de Rho Spearman, se muestra que el valor de sig. Bilateral obtenido es igual a 0,001, encontrándose por debajo del margen de error permitido de 0,05 y gracias a ello se puede aceptar la hipótesis de investigación la cual hace mención a lo siguiente: La gestión administrativa se relaciona con la calidad de servicio de la Empresa Gatica Perú Ingeniería y Construcciones S.A.C. Tarapoto Año 2018. Este resultado se refuerza debido al valor de coeficiente correlación obtenida es igual a 0,678, demostrando que existe una correlación positiva media entre las variables gestión administrativa y la calidad de servicio, es decir que mientras más inadecuada sea la gestión administrativa, la calidad de servicio será mala en la Empresa Gatica Perú Ingeniería y Construcciones S.A.C.

V. CONCLUSIONES

- 5.1.** Se demostró la existencia de relación entre las variables gestión administrativa y la calidad de servicio en la empresa Gatica Perú Ingeniería y Construcciones S.A.C., la misma que se evidencio en el valor de sig. Bilateral obtenida que fue igual a 0,001 aceptando la hipótesis de investigación, además de ello el valor del coeficiente de correlación resultante fue 0,678, dando a entender que existe una correlación positiva media.
- 5.2.** Se conoció el estado en el que se encuentra la gestión administrativa en la empresa Gatica Perú Ingeniería y Construcciones S.A.C., donde los resultados dieron a conocer que fue calificada como inadecuada por el 55% de los clientes encuestados, sin embargo un 40% de los mismos señalo que es regular y el 5% restante percibe que es adecuada. Dichos porcentajes son el reflejo de las respuestas de los clientes que respondieron el cuestionario que pertenece a la variable.
- 5.3.** Se diagnosticó la calidad de servicio en la Gatica Perú Ingeniería y Construcciones S.A.C, donde los resultados mostraron que el 55% de los encuestados lo calificaron como mala, mientras que el 30% recalco que se encuentra regular y el 15% restante manifestó la calidad del servicio es buena. Dando a entender que en la empresa la calidad de servicio no se está dando a cabo de la mejor manera.

VI. RECOMENDACIONES

- 6.1.** A los investigadores que realicen un estudio regular, direccionado a otros problemas de otras empresas de construcción y que ayude o aporte a solucionar aquellas posibles trabas en relación con las variables de estudio, con la intención de dar una solución adecuada.

- 6.2.** A los directivos de la empresa Gatica Perú Ingeniería y Construcciones S.A.C, realizar una mejor gestión administrativa, para evitar futuros problemas con respecto a los procesos realizados en cada licitación de las construcciones, contando con personal competente o en todo caso hacer una capacitación control y evaluación constante de los trabajadores que se relacionan con el área administrativa de la empresa.

- 6.3.** Al jefe de control de calidad, que haga medidas contingentes para poder revertir la situación actual mediante una revisión de calidad de materiales, compromiso a contra entrega, tener obreros capacitados y competentes, realizar y hacer un registro de procesos con el cual ayudaría mejorar los tiempos de entrega solicitadas por los clientes.

VII. REFERENCIAS:

- Alegre, F. (2002). *Análisis de la calidad integral en el sector de la construcción en Andalucía. Sistemas de aseguramiento de calidad de obras de carreteras (Tesis doctoral)*. Granada, España: Universidad de Granada. Obtenido de <http://digibug.ugr.es/bitstream/handle/10481/31882/TesisFJAlegreBayo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Alvarado, L. (2010). Estudio de las dimensiones de calidad de servicios en las Instituciones Públicas de Educación Superior Venezolanas. *Universidad Nacional Experimental "Rafael María Baralt", 31*. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/elibroindividuales/reader.action?docID=3188501&query=calidad+de+servicio+en+la+atenci%C3%B3n+a+usuarios>
- Álvarez, F. (2015). Calidad y auditoría en salud. *ECOEdiciones, 35*, 13. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/elibroindividuales/reader.action?docID=4422271&query=El+hospital+empresa+y+la+sanidad+asistencial%3A+calidad>
- Aredo, E. (2016). *El sistema de control interno en el área de contabilidad y su incidencia en la gestión administrativa y operativa de las empresas constructoras de la ciudad de Trujillo (Tesis pre grado)*. Trujillo, Perú: Universidad Nacional de Trujillo. Obtenido de http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/5240/aredorodriguez_edwin.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ashe-Edmunds, S. (02 de Mayo de 2018). *What Is the Impact of Poor Organizational Structure Relative to Growth?* Obtenido de Chron.com: <http://smallbusiness.chron.com/impact-poor-organizational-structure-relative-growth-75327.html>
- Banco Central de Reserva del Perú . (12 de Abril de 2018). *Página oficial* . Obtenido de Estadísticas económicas: <http://www.bcrp.gob.pe/>
- Banda, J., & Silva, V. (2016). *La gestión administrativa y su relación con la productividad laboral de la empresa Omegja Constructor's Building Co. S.A.C. de la ciudad de Tarapoto, en el año 2014 (Tesis de licenciatura)*. San Martín, Tarapoto: Universidad Nacional de San Martín. Obtenido de <http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/UNSM/1339/ITEM%4011458-1059.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Begazo, J. (2014). La toma de decisiones y la gestión por objetivos en la empresa peruana. *Revista de investigación UNMSM*, 21-28. Obtenido de <http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/article/view/1690/10481>
- Beteta, M. (2017). *Gestión administrativa y la calidad de servicio de la Empresa Montao, Santa Anita (Tesis de Licenciatura)*. Lima, Perú: Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/6933/BETETA_PM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Blandez, R. M. (2014). *Proceso administrativo*. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/elibroindividuales/reader.action?docID=5307936&query=Proceso+administrativo>
- Diario Gestión. (02 de Enero de 2016). *Lo que están haciendo las compañías peruanas para ser más competitivas*. Obtenido de Diario Gestión: <https://gestion.pe/economia/empresas/haciendo-companias-peruanas-competitivas-108146>
- Dominguez, A., Fernandez, E., & Huaman, D. (2015). *La calidad del servicio al cliente y su influencia en la situación financiera y económica de la empresa constructora AZD Architecture Desing E.I.R.L. Período 2014 (Tesis de pre grado)*. Huánuco, Perú: Universidad Nacional Hermilio Valdizán. Obtenido de <http://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/UNHEVAL/185/TCO%2000946%20F41.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Flores, C. (2011). Calidad de servicio para pequeño comercio. Guía de aplicación de la serie UNE 175001. *Asociación Española de Normalización y Certificación*, 32, 11-36. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/elibroindividuales/reader.action?docID=3205678&query=calidad+de+servicio+en+establecimiento>
- French, J., & Raven, B. (s.f.). Teoría del poder social de French y Raven.
- Furst, P. (2 de Octubre de 2015). *Construction Quality Management*. Obtenido de IRMI: <https://www.irmi.com/articles/expert-commentary/construction-quality-management>
- García, C. M. (2011). *Gestión de la atención al cliente/consumidor*. Málaga, Madrid: IC Editorial. Obtenido de

<https://ebookcentral.proquest.com/lib/elibroindividuales/reader.action?docID=3211429&query=calidad+de+servicio+en+la+atenci%C3%B3n++a+usuarios+que+acuden+a>

- Gaviria, P. (2013). *Diseño de un sistema de indicadores de sostenibilidad como herramienta en la toma de desiones para la gestión de proyectos de infraestructura (Tesis de maestría)*. Medellín, Colombia: Universidad EAFIT. Obtenido de https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/1250/PaulaAndrea_GaviriaGaviria_2013.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Gutiérrez, J. (2016). *Calidad de los servicios de saneamiento básico y su relación con la satisfacción del usuario en el distrito de Juanjuí - Provincia de Mariscal Cáceres 2016 (Tesis de maestría)*. San Martín, Tarapoto: Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de <http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/UNSM/2500/JORGE%20FERNANDO%20GUITIERREZ%20LOPEZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Hernández, A., Ramos, M., Placencia, B., Indacochea, B., & al., e. (2018). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA* (Primera ed.). Alicante: Editorial Área de Innovación y Desarrollo, S.L. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=y3NKDwAAQBAJ&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=true>
- Hérvás, F. (2014). *El Hospital empresa y la Sanidad asistencial: calidad y rentabilidad Madrid - Buenos Aires*. México D.F., México: Ediciones Díaz Santos S.A. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/elibroindividuales/reader.action?docID=3226696&query=la+calidad+del+servicio+en+farm>
- Hidalgo, J. (2015). *Modelo de gestión para mejorar la calidad de atención al usuario el GADM Cantón Babahoyo (Tesis de Pre grado)*. Babahoyo, Ecuador: Universidad Autónoma de los Andes. Obtenido de <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/1090/1/TUBADM009-2015.pdf>
- Lavoie, A. (14 de Junio de 2016). *Here Are 4 Problems That Occur With Poor Management Skills*. Obtenido de Entrepreneur: <https://www.entrepreneur.com/article/276919>
- Linda. (12 de Junio de 2016). *ANALYSIS ON ADMINISTRATIVE MANAGEMENT'S ROLE AND LEVEL AND ITS FOUR KEY ASPECTS*. Obtenido de Essay UK:

- <http://www.essay.uk.com/free-essays/management/administrative-managements-role.php>
- Lobato, G. F. (2009). *Administración, gestión y comercialización en la pequeña empresa*. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/elibroindividuales/reader.action?docID=3194826&query=Administraci%C3%B3n%2C+gesti%C3%B3n+y+comercializaci%C3%B3n+en+la+peque%C3%B1a+empresa#>
- Mendoza, A. (2009). *Medición de la calidad del servicio*.
- Moreno, F. (2016). *Gestión administrativa*. Yurimaguas: La selva.
- Noreña, A., Alcaraz - Moreno, N., Rojas, J., & Rebolledo-Malpica, D. (2012). Aplicabilidad de de los criterios de rigor y éticos en la investigación. *Aquichan*, 12(3), 263-274. Obtenido de <http://aquichan.unisabana.edu.co/index.php/aquichan/article/viewFile/1824/2877>
- Ortiz, F. (2004). *Diccionario de metodología de la investigación científica* (Primera ed.). México: Editorial Limusa. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=3G1fB5m3eGcC&printsec=frontcover&dq=metodologia+de+la+investigacion+cientifica&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiyrKjyZjcAhXiwVkKHerHAgIQ6AEIVzAI#v=onepage&q=investigaci%C3%B3n%20correlacional&f=false>
- Parasuraman, A., Zeithalm, V., & Berry, L. (2012). *Calidad total en la gestión de servicios*. Madrid, España: Editorial Diaz Santos.
- Peche, K. (2017). *Calidad del servicio y satisfacción de los clientes de la constructora CREA Arquitectura y Construcción S.A.C., en la ciudad de Chepén para el año 2016 (Tesis de licenciatura)*. Trujillo, Perú: Universidad Nacional de Trujillo. Obtenido de http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/9520/pecherojas_katya.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Pellicer, T. (2003). *La gestión en las empresas constructoras: análisis, diseño y desarrollo de un modelo de control (Tesis doctoral)*. Valencia, España: Universidad Politécnica de Valencia. Obtenido de <https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/2903/tesisUPV1754.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Pérez, & Vásquez, J. (2013). Seguridad del paciente al alcance de todos. *Editorial Alfíl*, 30, 13-17. Obtenido de

<https://ebookcentral.proquest.com/lib/elibroindividuales/detail.action?docID=3221609&query=buenas%20pr%C3%A1cticas%20en%20calidad%20y%20seguridad%20en%20atenci%C3%B3n%20medica%20al%20paciente>

Salinas, S. J., Gándara, M. J., & Alonso, S. A. (2013). *Empresa e iniciativa emprendedora*.

Obtenido de

<https://ebookcentral.proquest.com/lib/elibroindividuales/reader.action?docID=3212492&query=Empresa+e+iniciativa+emprendedora>

Torres, H. Z. (2014). *Teoría general de la administración* (2da ed.). Obtenido de

<https://ebookcentral.proquest.com/lib/elibroindividuales/reader.action?docID=3227620&query=Teor%C3%ADa+general+de+la+administraci%C3%B3n>

ANEXOS

Matriz de consistencia

Formulación del problema	Hipótesis	Objetivos
<p>Problemas general</p> <p>¿De qué manera la Gestión administrativa se relaciona con la Calidad de servicio de la Empresa Gatica Perú Ingeniería y Construcciones S.A.C. Tarapoto Año 2018?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>¿Cuál es el estado de la gestión administrativa de la Empresa Gatica Perú Ingeniería y Construcciones S.A.C. Tarapoto Año 2018?</p> <p>¿Cómo se encuentra la calidad de servicio de la Empresa Gatica Perú Ingeniería y Construcciones S.A.C. Tarapoto Año 2018?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la empresa Gatica Perú Ingeniería y Construcciones S.A.C. Tarapoto año 2018?</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>Hi: La seguridad y salud se relaciona con la calidad de vida laboral en la empresa Gatica Perú Ingeniería y Construcciones S.A.C. periodo 2018.</p> <p>Hipótesis específica</p> <p>H1: La gestión administrativa de la Empresa Gatica Perú Ingeniería y Construcciones S.A.C. Tarapoto Año 2018, es adecuada.</p> <p>H2: La calidad de servicio de la Empresa Gatica Perú Ingeniería y Construcciones S.A.C. Tarapoto Año 2018, es adecuada.</p> <p>H3: La relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la empresa Gatica Perú Ingeniería y Construcciones S.A.C. Tarapoto año 2018, es significativa.</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar la relación de la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Empresa Gatica Perú Ingeniería y Construcciones S.A.C. Tarapoto Año 2018.</p> <p>Objetivo Específicos</p> <p>Conocer la gestión administrativa de la Empresa Gatica Perú Ingeniería y Construcciones S.A.C. Tarapoto Año 2018.</p> <p>Diagnosticar la calidad de servicio de la Empresa Gatica Perú Ingeniería y Construcciones S.A.C. Tarapoto Año 2018.</p> <p>Establecer la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la empresa Gatica Perú Ingeniería y Construcciones S.A.C. Tarapoto año 2018.</p>

Diseño de investigación	Variables de estudio	Población y muestra	Instrumentos de recolección de datos														
Descriptivo Correlacional	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="620 363 1010 400">Variable</th> <th data-bbox="1010 363 1384 400">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="620 400 1010 794" rowspan="5">Gestión administrativa</td> <td data-bbox="1010 400 1384 544">Planeación</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1010 544 1384 616">Organización</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1010 616 1384 687">Dirección</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1010 687 1384 759">Dirección</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1010 759 1384 794">Control</td> </tr> <tr> <td data-bbox="620 794 1010 1155" rowspan="5">Calidad del servicio</td> <td data-bbox="1010 794 1384 903">Elementos tangibles</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1010 903 1384 943">Seguridad</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1010 943 1384 983">Empatía</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1010 983 1384 1046">Fiabilidad</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1010 1046 1384 1155">Capacidad de respuesta</td> </tr> </tbody> </table>	Variable	Dimensiones	Gestión administrativa	Planeación	Organización	Dirección	Dirección	Control	Calidad del servicio	Elementos tangibles	Seguridad	Empatía	Fiabilidad	Capacidad de respuesta	<p>Población La población se encuentra conformada por los principales clientes de la empresa Gatica Perú Ingeniería y Construcciones S.A.C. Tarapoto Año 2018, es decir, las Municipalidades del departamento de San Martín tales como, Municipalidad Distrital de la Banda de Shilcayo, Municipalidad Provincial de San Martín, Municipalidad Provincial de Lamas, Municipalidad distrital de Shanao.</p> <p>Muestra Municipalidades con las cuales la Empresa Gatica Perú Ingeniería y Construcciones S.A.C. ha celebrado más de 3 contratos, según el tipo de servicios prestados a la entidad pública.</p>	<p>Se emplearan como instrumento una guía de análisis documental y cuestionario dirigido Municipalidades con las cuales la Empresa Gatica Perú Ingeniería y Construcciones S.A.C. ha celebrado más de 3 contratos</p>
Variable	Dimensiones																
Gestión administrativa	Planeación																
	Organización																
	Dirección																
	Dirección																
	Control																
Calidad del servicio	Elementos tangibles																
	Seguridad																
	Empatía																
	Fiabilidad																
	Capacidad de respuesta																

Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario Gestión Administrativa

CUESTIONARIO						
<p>Instrucciones: El presente cuestionario presenta las preguntas que se formularán a los trabajadores del área administrativa que han de la Empresa Gatica Perú Ingeniería y Construcciones S.A.C., donde las respuestas registradas se emplearán para poder cumplir con los objetivos de la investigación.</p> <p>La escala de calificación comprende</p> <p>1: Nunca 2: Casi nunca 3: A veces 4: Casi siempre 5: Siempre</p>						
N°	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	Escala de calificación				
		1	2	3	4	5
DIMENSIÓN: PLANIFICACIÓN						
Estado de la misión						
01	¿La empresa Gatica Perú Ingeniería y Construcción SAC se preocupa porque sus clientes conozcan su misión?					
Declaración de la visión						
02	¿La empresa Gatica Perú Ingeniería y Construcción SAC realiza de manera constante alternativas de mejora dentro de su área de trabajo?					
Objetivos definidos						
03	¿Considera que los objetivos de la empresa Gatica Perú Ingeniería y Construcción SAC le permite estar seguro de que se cumplirá la tarea asignada en el momento oportuno?					
DIMENSIÓN: ORGANIZACIÓN						
Estructura organizacional						
04	¿La empresa Gatica Perú Ingeniería y Construcción SAC cuenta con una estructura de trabajo definida para las áreas que ocupan?					
Determinación de funciones						
05	¿Las funciones y/o responsabilidades de cada puesto dentro de la empresa Gatica Perú Ingeniería y Construcción SAC se encuentran claramente definidas?					
Cronograma de actividades						
06	¿La empresa Gatica Perú Ingeniería y Construcción SAC programa con anticipación las actividades que realizará a fin de poder contar con tiempos objetivos para sus clientes?					
DIMENSIÓN: DIRECCIÓN						
Presencia de autoridad						
07	¿Dentro de la empresa Gatica Perú Ingeniería y Construcción SAC es posible definir claramente cadenas y líneas de autoridad que ninguno de los trabajadores sobrepasa?					
Negociación efectiva						
08	¿Todo el personal de la empresa Gatica Perú Ingeniería y Construcción SAC que ha llegado hasta la municipalidad para cerrar un negocio, lo ha hecho de la manera más asertiva posible?					
DIMENSIÓN: CONTROL						
Establecimiento de normas						
09	¿A la hora del desarrollo del trabajo, el personal de la empresa Gatica Perú Ingeniería y Construcción SAC sigue correctamente las normas que se le han sido impuestas?					
Medición del desempeño						
10	¿El personal de la empresa Gatica Perú Ingeniería y Construcción SAC se presenta un correcto desempeño de sus funciones?					
11	¿En todo momento, los supervisores del personal de la empresa, se encuentran supervisando y monitoreando el correcto cumplimiento de funciones?					
Exposición de resultados						

12	¿Los resultados obtenidos por la empresa Gatica Perú Ingeniería y Construcción SAC son aprovechados por la municipalidad?					
----	---	--	--	--	--	--

Cuestionario Variable Calidad de Servicio

Nombre del Encuestador:									
Fecha:		Hora de Inicio: Hora de termino:							
Estimado usuario (a) estamos interesados en conocer su opinión acerca de la percepción de la calidad de servicio que le brinda la Empresa Gatica Perú Ingeniería y Construcciones S.A.C. Sus respuestas serán registradas bajo anonimato, por lo que agradeceremos responda con total veracidad.									
DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO									
2. Edad del encuestado									
3. Sexo		Masculino () Femenino ()							
4. Nivel de estudio del cliente		Analfabeto		1					
		Primaria		2					
		Secundaria		3					
		Superior Técnico		4					
		Superior Universitario		5					
5. Tipo de cliente		Nuevo		1					
		Continuador		2					
PERCEPCIONES									
Las siguientes preguntas se elaboraron para medir su percepción respecto a la satisfacción del servicio que le brinda la Empresa Gatica Perú Ingeniería y Construcciones S.A.C., por lo cual se le pide contestar con total transparencia, teniendo en cuenta que cinco alternativas para dar respuesta, lea la siguiente leyenda:									
1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = A veces 4 = casi siempre 5 = Siempre									
N ^a		Ítems			1	2	3	4	5
ELEMENTOS TANGIBLES									
01	P	¿Las instalaciones de la Empresa Gatica Perú Ingeniería y Construcciones S.A.C. se encuentran en buen estado brindándoles seguridad a sus clientes?							
02	P	¿Gatica Perú Ingeniería y Construcción S.A.C muestra maquinarias modernas para realizar el servicio?							
FIABILIDAD									
03	P	¿Considera Ud. Que cuando la Empresa Gatica Perú Ingeniería y Construcciones S.A.C ofrece servicio en un tiempo determinado lo cumple?							
04	P	¿Durante el tiempo que usted trabajo con la empresa Gatica Perú Ingeniería y Construcción S.A.C, mostró siempre estar impecable y sin errores registrados?							
CAPACIDAD DE RESPUESTA									
05	P	¿El personal de la Empresa Gatica Perú Ingeniería y Construcciones S.A.C muestra disposición en brindarle ayuda si lo requiere?							

06	P	¿El personal de la Empresa Gatica Perú Ingeniería y Construcciones S.A.C le comunica oportunamente cuando concluirá la realización del servicio?					
SEGURIDAD							
07	P	¿Considera Ud. Que el personal de la Empresa Gatica Perú Ingeniería y Construcciones S.A.C está capacitado para responder a sus preguntas y consultas?					
08	P	¿Le brinda seguridad realizar sus transacciones con la Empresa Gatica Perú Ingeniería y Construcciones S.A.C?					
EMPATÍA							
09	P	¿Considera Ud. Que la Empresa Gatica Perú Ingeniería y Construcciones S.A.C se preocupa por sus intereses y por su servicio?					
10	P	En general ¿Cuál es su nivel de calidad de servicio que le brinda la Empresa Gatica Perú Ingeniería y Construcciones S.A.C?					

Validación de instrumentos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CARTA A EXPERTOS PARA EVALUACIÓN DE CUESTIONARIO

Tarapoto, 27 de Junio de 2018

Ispiza Perez Alfonso

Apellidos y Nombres del experto

Asunto: **Evaluación de cuestionario**

Sirva la presente para expresarles mi cordial saludo e informarles que estoy elaborando mi tesis titulada: "GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU IMPACTO EN LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA EMPRESA GATICA PERÚ INGENIERÍA Y CONSTRUCCIÓN S.A.C. TARAPOTO AÑO 2018", a fin de optar el grado o título de: ADMININSTRADOR

Por ello, estoy desarrollando un estudio en el cual se incluye la aplicación de un cuestionario denominado: "Cuestionario sobre ENCUESTAS"; por lo que, le solicito tenga a bien realizar la validación de este instrumento de investigación, que adjunto, para cubrir con el requisito de "Juicio de expertos".

Esperando tener la acogida a esta petición, hago propicia la oportunidad para renovar mi aprecio y especial consideración.

Atentamente,

Grimaldo Jesús Rivas Caballero
DNI N°: 47518011

Karolyn Fiorella Arévalo García
DNI N°: 74687875

Adjunto:

- *Título de la investigación*
- *Matriz de consistencia (problemas generales y específicos, objetivos generales y específicos, hipótesis general y específicos, metodología, población y muestra)*
- *Cuadro de operatividad de variables*
- *Instrumento*

CONSTANCIA

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

Por la presente se deja constancia de haber revisado los instrumentos de investigación para ser utilizados en la investigación, cuyo título es: "GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU IMPACTO EN LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA EMPRESA GATICA PERÚ INGENIERÍA Y CONSTRUCCIÓN S.A.C. TARAPOTO AÑO 2018", estudiantes del Programa de estudio de Administración de la Universidad César Vallejo, filial Tarapoto.

Dichos instrumentos serán aplicados a una muestra representativa de los Alumnos, Karolyn Fiorella Arévalo García y Grimaldo Jesús Rivas Caballero participantes del proceso de investigación, que se aplicará el..... de..... de 2018.

Las observaciones realizadas han sido levantadas por el autor, quedando finalmente aprobadas. Por lo tanto, cuenta con la validez y confiabilidad correspondiente considerando las variables del trabajo de investigación.

Se extiende la presente constancia a solicitud del interesado(a) para los fines que considere pertinentes.

Tarapoto, 27 de junio de 2018



Lic. Mg. Alfonso Ruiz Pérez
CPPe. N° 2301119950

Mg.

DNI N°:

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: ISUIZA PÉREZ, Alfonso
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo / I.E. CADECA
 Especialidad : Metodólogo / Lic. Lengua y Literatura
 Instrumento de evaluación : Encuesta sobre gestión Administrativa
 Autor (s) del instrumento (s): Grimaldo Jesús Rivas Caballero

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN
MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					x
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre las variables: Gestión Administrativa en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				x	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión Administrativa				x	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				x	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				x	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				x	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					x
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión Administrativa				x	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					x
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				x	
PUNTAJE TOTAL					44	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Los indicadores del instrumento tienen coherencia metodológica con la variable de estudio, por lo tanto tiene validez para ser aplicado.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:
4,4

 Tarapoto, 27 de junio de 2018



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Isuiza Pérez Alfonso
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo / I.E. CAPCHA
 Especialidad : Metodólogo / Lic. Lengua y Literatura
 Instrumento de evaluación : Encuesta sobre calidad de servicio
 Autor (s) del instrumento (s): Ornaldo Jesús Rivas Caballero

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre las variables: Calidad de Servicio en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Calidad de Servicio					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Calidad de Servicio .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL						46

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Los indicadores del instrumento tienen coherencia metodológica, por lo tanto, tiene la validez pertinente para ser aplicado.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.6

Tarapoto, 27 de junio de 2018


 Lic. Mg. Alfonso Isuiza Pérez
 CPB. N° 2301119950
 Sello personal y firma

CARTA A EXPERTOS PARA EVALUACIÓN DE
CUESTIONARIO

Tarapoto, 25 de Junio de 2018

Mayhuay Gonzales Johan Carlos
Apellidos y nombres del experto

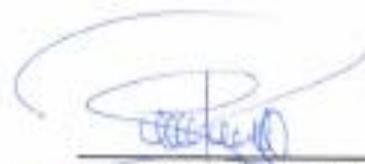
Asunto: Evaluación de cuestionario

Sirva la presente para expresarles mi cordial saludo e informarles que estoy elaborando mi tesis titulada: **GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU IMPACTO EN LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA EMPRESA GATICA PERÚ INGENIERÍA Y CONSTRUCCIÓN S.A.C. TARAPOTO AÑO 2018**, a fin de optar el grado o título de: ADMININSTRADOR

Por ello, estoy desarrollando un estudio en el cual se incluye la aplicación de un cuestionario denominado: "Cuestionario sobre ENCUESTAS"; por lo que, le solicito tenga a bien realizar la validación de este instrumento de investigación, que adjunto, para cubrir con el requisito de "Juicio de expertos".

Esperando tener la acogida a esta petición, hago propicia la oportunidad para renovar mi aprecio y especial consideración.

Atentamente,


Grimaldo Jesús Rivas Caballero
DNI N°: 47518011
Karolyn Fiorella Arévalo García
DNI N°: 74687875**Adjunto:**

- Título de la investigación
- Matriz de consistencia (problemas generales y específicos, objetivos generales y específicos, hipótesis general y específicos, metodología, población y muestra)
- Cuadro de operatividad de variables
- Instrumento

CONSTANCIA

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

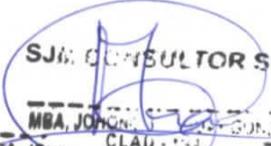
Por la presente se deja constancia de haber revisado los instrumentos de investigación para ser utilizados en la investigación, cuyo título es: **“GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU IMPACTO EN LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA EMPRESA GATICA PERÚ INGENIERÍA Y CONSTRUCCIÓN S.A.C. TARAPOTO AÑO 2018”**, estudiantes del Programa de estudio de Administración de la Universidad César Vallejo, filial Tarapoto.

Dichos instrumentos serán aplicados a una muestra representativa de los Alumnos, Karolyn Fiorella Arévalo García y Grimaldo Jesús Rivas Caballero participantes del proceso de investigación, que se aplicará el..... de..... de 2018.

Las observaciones realizadas han sido levantadas por el autor, quedando finalmente aprobadas. Por lo tanto, cuenta con la validez y confiabilidad correspondiente considerando las variables del trabajo de investigación.

Se extiende la presente constancia a solicitud del interesado(a) para los fines que considere pertinentes.

Tarapoto, 25 de Junio de 2018


SJM CONSULTORS S.A.C.
MBA, JOHN CARLOS GONZALEZ
CLAUSTRAL
MBA, JOHN CARLOS GONZALEZ
CLAUSTRAL
GERENTE GENERAL

Mg. Haykway Gonzalez, John Carlos
DNI N°: 44804780

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Magister Gonzales, John Carlos
 Institución donde labora: Universidad Católica del Perú
 Especialidad: Magister en Administración de Empresas
 Instrumento de evaluación: Gestión Administrativa
 Autor (s) del instrumento (s): Karolyn Fiorella Arias García

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre las variables: Gestión Administrativa en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión Administrativa.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organización lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión Administrativa.				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Si, es aplicable

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

43

Tarapoto, 26 de Junio de 2018

Sello personal y firma


MSA. JORHON BATISAP GONZALES
 CLAD - 19487
 GERENTE GENERAL



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Mayhuay Gonzales, Silva Carlos
 Institución donde labora : Universidad Católica del Perú
 Especialidad : Magister en Administración de Negocios
 Instrumento de evaluación : Calidad de Servicio
 Autor (s) del instrumento (s): _____

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre las variables: Calidad de Servicio en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Calidad de Servicio					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Calidad de Servicio .				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Si, es aplicable

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

44

Tarapoto, 25 de Junio de 2018

Sello personal y firma


 MIBA, JONANC, MAYHUAY GONZALES
 CLAD - 19457
 GERENTE GENERAL



CARTA A EXPERTOS PARA EVALUACIÓN DE
CUESTIONARIO

Tarapoto, ...20... de Junio... de 2018

Pezo Arteaga Erik

Apellidos y nombres del experto

Asunto: **Evaluación de cuestionario**

Sirva la presente para expresarles mi cordial saludo e informarles que estoy elaborando mi tesis titulada: **GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU IMPACTO EN LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA EMPRESA GATICA PERÚ INGENIERÍA Y CONSTRUCCIÓN S.A.C. TARAPOTO AÑO 2018**, a fin de optar el grado o título de: ADMININSTRADOR

Por ello, estoy desarrollando un estudio en el cual se incluye la aplicación de un cuestionario denominado: "Cuestionario sobre ENCUESTAS"; por lo que, le solicito tenga a bien realizar la validación de este instrumento de investigación, que adjunto, para cubrir con el requisito de "Juicio de expertos".

Esperando tener la acogida a esta petición, hago propicia la oportunidad para renovar mi aprecio y especial consideración.

Atentamente,

Grimaldo Jesús Rivas Caballero
DNI N°:47518011

Karolyn Fiorella Arévalo García
DNI N°: 74687875



CONSTANCIA

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

Por la presente se deja constancia de haber revisado los instrumentos de investigación para ser utilizados en la investigación, cuyo título es: "**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU IMPACTO EN LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA EMPRESA GATICA PERÚ INGENIERÍA Y CONSTRUCCIÓN S.A.C. TARAPOTO AÑO 2018**", estudiantes del Programa de estudio de Administración de la Universidad César Vallejo, filial Tarapoto.

Dichos instrumentos serán aplicados a una muestra representativa de los Alumnos, Karolyn Fiorella Arévalo García y Grimaldo Jesús Rivas Caballero participantes del proceso de investigación, que se aplicará el..... de..... de 2018.

Las observaciones realizadas han sido levantadas por el autor, quedando finalmente aprobadas. Por lo tanto, cuenta con la validez y confiabilidad correspondiente considerando las variables del trabajo de investigación.

Se extiende la presente constancia a solicitud del interesado(a) para los fines que considere pertinentes.

Tarapoto, 20 de junio de 2018

Mg. Lic Erik Pezo Arteaga

CLAD-21640

Mg. Erik Pezo Arteaga

DNI N°: 43845329



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Pezo Arteaga Erik
 Institución donde labora : Asesor Consultor Organizacional Privado
 Especialidad : Gestión de Talento Humano
 Instrumento de evaluación : "Gestión Administrativa"
 Autor (s) del instrumento (s): _____

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre las variables: Gestión Administrativa en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión Administrativa					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión Administrativa					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

estar pendiente de alguna pregunta suscitado por el encuestado

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 43

Tarapoto, 20 de Junio de 2018

Sello personal y firma


Mg. Lic Erik Pezo Arteaga
CLAD - 21840



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Pezo Arteaga Erik
 Institución donde labora : Asesor consultor Privado
 Especialidad : Gestión de Talento Humano
 Instrumento de evaluación : "Calidad de Servicio"
 Autor (s) del instrumento (s): _____

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				x	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre las variables: Calidad de Servicio en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				x	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Calidad de Servicio				x	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				x	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					x
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					x
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					x
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Calidad de Servicio .					x
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				x	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				x	
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

En el momento de su aplicación estar al pendiente de cualquier interrogante generada por el encuestado

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 44

Tarapoto, 20 de Junio de 2018

Sello personal y firma


Mg. Lic Erik Pezo Arteaga
CLAD - 21840

Prueba de Confiabilidad

Alfa de Crombach: Variable Gestión administrativa

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,872	12

Estadísticas de escala

Media	Varianza	Desviación estándar	N de elementos
27,2000	67,537	8,21808	12

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
Preg.1	24,8000	53,116	,828	,845
Preg.2	25,0500	58,261	,415	,873
Preg.3	24,8500	51,924	,834	,843
Preg.4	24,8000	55,011	,782	,849
Preg.5	25,1000	67,147	-,018	,888
Preg.6	24,5000	49,316	,871	,838
Preg.7	25,1500	65,924	,084	,884
Preg.8	24,9500	56,366	,662	,856
Preg.9	24,8500	59,713	,419	,871
Preg.10	24,9500	54,576	,616	,859
Preg.11	25,0500	57,734	,588	,861
Preg.12	25,1500	59,818	,505	,866

Alfa de Crombach: Variable calidad de servicio

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,876	10

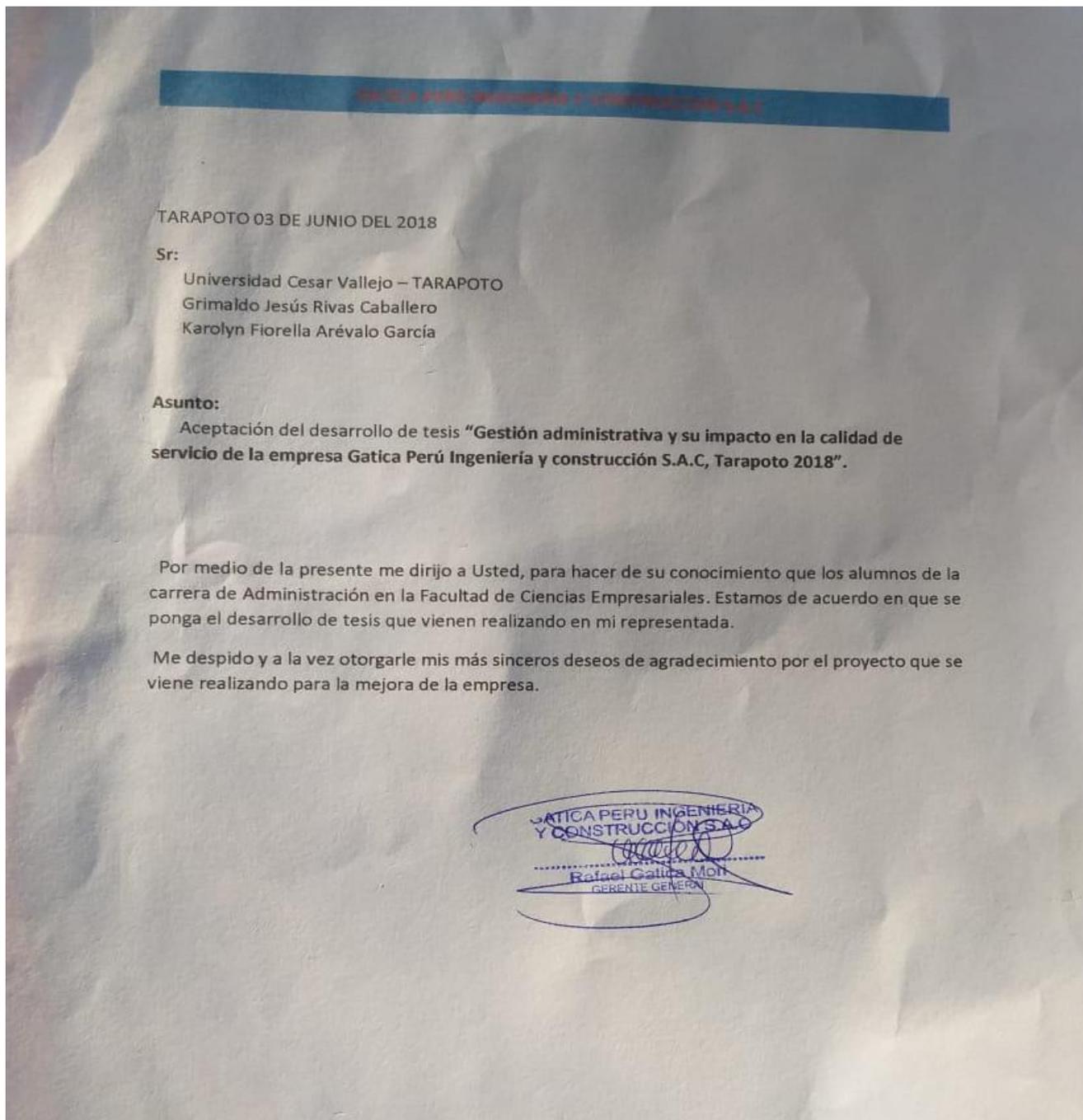
Estadísticas de escala

Media	Varianza	Desviación estándar	N de elementos
23,1500	88,450	9,40479	10

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
Preg.1	21,1000	69,884	,764	,852
Preg.2	20,7000	67,695	,748	,852
Preg.3	20,8500	73,818	,557	,867
Preg.4	20,7000	78,221	,336	,884
Preg.5	21,0500	71,839	,612	,863
Preg.6	20,7000	71,379	,642	,861
Preg.7	21,3500	74,976	,763	,858
Preg.8	20,5000	71,737	,523	,872
Preg.9	20,6500	72,029	,572	,867
Preg.10	20,7500	74,724	,600	,865

Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación



Prueba de Turnitin

Feedback Studio - Google Chrome
ev.turnitin.com/app/carta/es/?s=1&lang=es&u=1088032488&ro=103&o=1232365422

feedback studio | "Gestión administrativa y su impacto en la calidad de servicio en la empresa Gatica Perú Ingeniería y Construcción S.A.C. Tarapoto Año 2018."

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

"Gestión administrativa y su impacto en la calidad de servicio en la empresa Gatica Perú Ingeniería y Construcción S.A.C. Tarapoto Año 2018."

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

AUTORES
Karolyn Fiorella **Arévalo** García
Grimaldo Jesús Rivas Caballero

ASESOR
Mg. Roger Durgo Dardales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
Gestión de Organizaciones

TARAPOTO - PERÚ
2019

Resumen de coincidencias
22 %
Se están viendo fuentes estándar
Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

Número	Fuente	Porcentaje
1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	13 %
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	4 %
3	creativecommons.org Fuente de Internet	1 %
4	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1 %
5	repositorio.unival.edu... Fuente de Internet	<1 %
6	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
7	upcommons.upc.edu Fuente de Internet	<1 %
8	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1 %
9	es.scribd.com Fuente de Internet	<1 %

Página: 1 de 36 | Número de palabras: 9590 | Text-only Report | High Resolution | Activado | 18:16 16/12/2019

Acta de aprobación originalidad de tesis

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo, Robin Diaz Saavedra docente de la Facultad Ciencias Empresariales y Escuela Profesional Administración de la Universidad César Vallejo, filial Tarapoto, revisor (a) de la tesis titulada

"Gestión administrativa y su impacto en la calidad de Servicio en la empresa Gatica Perú Ingeniería y Construcción S.A.C., Tarapoto Año 2018", de la estudiante Karolyn Fiorella Arévalo García y Jesús Grimaldo Rivas Caballero, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 22% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

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

Tarapoto, 16 Diciembre 2019


Lic. Robin A. Diaz Saavedra
MARKETING N. INTERNACIONALES
INVESTIGACION Y DOCENCIA UNIVERSITARIA
Firma

Mg. Robin Diaz Saavedra

DNI: 440970126

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

Autorización de Publicación de Tesis en Repositorio Institucional UCV

	AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
---	--	---

Yo, Karolyn Fiorella Arévalo García, identificado con DNI N° 74687875, egresado de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, autorizo (X) , No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "Gestión administrativa y su impacto en la calidad de Servicio en la empresa Gatica Perú Ingeniería y Construcción S.A.C., Tarapoto Año 2018"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



FIRMA

DNI: 74687875

FECHA: 13 de Diciembre del 2018

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

Autorización de la versión final del trabajo de investigación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

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

Mg. Julio Alberto Escalante Torres
Coord. Escuela de Administración

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

KAROLYN FIORELLA ARÉVALO GARCÍA

INFORME TÍTULADO:

“Gestión administrativa y su impacto en la calidad de servicio en la empresa
Gatica Perú Ingeniería y Construcción S.A.C. Tarapoto Año 2018.”

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

SUSTENTADO EN FECHA: 13 de Diciembre del 2018

NOTA O MENCIÓN: 16

