



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Gestión administrativa y calidad de servicio de la empresa
Corporación Grafica Sotil S.A.C., Breña**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTORA:

Figueroa Rosado Gabriela Briyit (ORCID: 0000-0002-9475-3542)

ASESOR:

Dr. Arce Álvarez Edwin (ORCID: 0000-0003-3495-2950)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA - PERÚ

2017

Dedicatoria

Dedico este proyecto de tesis a Dios y a toda mi familia. Sobre todo a Dios porque ha estado conmigo siempre en mi camino y guiándome por el bien, a mis padres que siempre han velado por mi bienestar y educación.

Agradecimiento

En especial a mi familia que siempre estuvo en todo momento a mi lado apoyando sentimentalmente, además a todos los docentes que siempre han contribuido a mi formación gerencial.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	12
3.1. Tipo y diseño de investigación	12
3.2. Variables y operacionalización	13
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
3.5. Procedimientos	22
3.6. Método de análisis de datos	22
3.7. Aspectos éticos	23
IV. RESULTADOS	24
V. DISCUSIÓN	30
VI. CONCLUSIONES	33
VII. RECOMENDACIONES	35
REFERENCIAS	37
ANEXOS	43

Índice de tablas

Tabla 1: Operacionalización de la variable gestión administrativa	14
Tabla 2: Operacionalización de variable Calidad de Servicio	15
Tabla 3: Validación de juicio de expertos	17
Tabla 4: Validez a juicio de expertos - variable Gestión Administrativa	18
Tabla 5: Validez a juicio de expertos - variable Calidad de Servicio	19
Tabla 6: Estadísticas de fiabilidad - Gestión administrativa	21
Tabla 7: Estadísticas de fiabilidad - Calidad de servicio	21
Tabla 8: Contingencia gestión administrativa - calidad de servicio	24
Tabla 9: Contingencia planeación - calidad de servicio	25
Tabla 10: Contingencia organización - calidad de servicio	26
Tabla 11: Contingencia integración - calidad de servicio	27
Tabla 12: Contingencia dirección - calidad de servicio	28
Tabla 13: Contingencia control - calidad de servicio	29

Índice de anexos

Anexo 1: Instrumentos	43
Anexo 2: Matriz Consistencia	50
Anexo 3: Formato de validación de cuestionario	51
Anexo 4: Base de datos	71
Anexo 5: Autorización de validación del cuestionario	73

Resumen

El estudio de investigación se refirió a la Gestión administrativa y calidad de servicio en la empresa Corporación Gráfica Sotil S.A.C., distrito de Breña, tuvo como objetivo determinar la relación entre las interrogantes conceptuales. Se basó en los autores Evans & Lindsay. Para el desarrollo de la investigación se utilizó el diseño no experimental, el tipo de investigación es aplicada a un nivel descriptivo con corte transversal, para la elaboración de la investigación se tomó al total de la población, fueron los 50 clientes de la empresa Corporación Gráfica Sotil S.A.C., empleando instrumento que fue el cuestionario cuestionado con 30 preguntas para cada variable, cuya validez se realizó a través de juicio de expertos, la confiabilidad del instrumento se estimó con alfa de Cronbach, con una confiabilidad 0.823% para la variable gestión administrativa y 0.826 % para la variable calidad de servicio, se realizó mediante el programa estadístico, obteniendo como resultados prueba de Rho Spearman se logró una correlación moderada en un 0.643**, se obtuvo como nivel de significancia de 0.000 que por ser menor a 0.05, se concluyó que existe una relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio en los clientes de la empresa Corporación Gráfica Sotil S.A.C.

Palabras Claves: gestión administrativa, calidad de servicio, planeación, integración.

Abstract

The research study referred to the administrative management and quality of service in the company Corporation Graphical Sotil S.A.C., district of Breña, its objective was to determine the relationship between the conceptual questions. It was based on the authors Evans & Lindsay. For the development of the research, the non-experimental design was used, the type of research is applied at a descriptive level with cross-section, to develop the research the entire population was taken, they were the 50 clients of the company Corporation Graphical Sotil SAC, using an instrument that was the questionnaire questioned with 30 questions for each variable, whose validity was carried out through expert judgment, the reliability of the instrument was estimated with Crombach's alpha, with a reliability of 0.823% for the administrative management variable and 0.826 % for the quality of service variable, was carried out by means of the statistical program, obtaining as results the Rho Spearman test, a moderate correlation was achieved in 0.643 **, it was obtained as a significance level of 0.000 that being less than 0.05, it was concluded that there is a relationship between the administrative management and quality of service in the clients of the company Corporation Graphical Sotil SA C.

Keywords: administrative management, quality of service, planning, integration.

I. INTRODUCCIÓN

Posteriormente, las representaciones competitivas de distintos acontecimientos organizacionales, confrontando consecutivos desafíos directos, definiendo establecer adaptaciones producidas por las tendencias tecnológicas surgidas, proponiendo generar nuevas estrategias productivas para incrementar la eficiencia operativa del desenvolvimiento funcional de los establecimientos mecanizados para promover las exigencias solicitadas de comensales frecuentes.

A continuación, la revista Scielo por Salazar, Días, Benalcázar & Acuña (2018) aluden a las diversas prácticas que ejecutan las organizaciones con el propósito de viabilizar los planes a corto plazo que genera retribución rentable en las actividades realizadas. (p. 3) En cuanto, Pacheco, Robles & Ospino (2018) describen la base financiera operativas como recursos funcionales para la dirección de la administración, derivando reservas tecnológicas como soporte de aprendizaje productivo. (p. 260) También, Mendoza (2019) define como el conjunto de gestiones que participan y colaboran priorizando los propósitos de la institución que radica en los planes estratégicos mediante el esfuerzo de los subordinados asignados en diferentes tareas cotidianas. (p. 76) Luego, Hernández, Cardona & Del Rio (2017) sostienen la realización de estrategias complementarias con orientación empresarial, estableciendo la aceptación de las tecnologías en las prácticas gerenciales buscando la competitividad y productividad en la categorización del mercado. (p. 16)

Sin embargo, la revista Proquest por Reshevets (2015) priorizando direccionar las gestiones administrativas en contribuir el mejoramiento eficiente de diversas actividades funcionales, generando valorizar los procesamientos operativos organizacionales. (p. 37) Así mismo, Li (2021) direccionando nuevas modalidades laborales para registrar implementación de mecanismos de seguimiento administrativo en promover una nivelación gestionada de brindar procesos serviciales comprometidos. (p. 2) Igualmente, Pamucar & Djorovic (2012) integrando diferentes secuencias aplicativas de opciones estructuradas organizacionales, determinando diseñar prioridades demandantes que cumplan enriquecer laborales asignados en complementar el desempeño productivo. (p. 87) De nuevo, Huang, Cui, Lui & Liang (2019) manifestando establecer

diversos procesos administrativos complementarios para optimizar funciones empresariales coordinadas por medio de gestiones normativas programados en cumplir metas trazadas de la institución organizacional. (p. 398)

Por una parte, nivelación internacional, aún existen entidades que no registran gestiones administrativas programadas y evitan brindar procesos serviciales asignadas, por consecuencia se encuentran en un proceso de declive. Uno de los casos internacionalmente conocidos y que demostraría un deficiente manejo administrativo es el de la institución Eastman Kodak Company conocido como Kodak creada por George Eastman.

Sin embargo, el autor Reyes (2016) en su artículo señala las lecciones que nos deja la historia de la empresa Kodak, una de ellas es que nunca se debe descuidar a la competencia, la capacidad de adaptarse a los cambios no solo en sus productos, también en su entorno interno como vienen hacer sus colaboradores y toda la organización de la empresa. (p. 2)

Ahora bien, las instituciones organizacionales, registran derivar valoraciones intervenidas definidas a los comensales consecutivos, de tal manera para seguir superando los propósitos trazados es por la correspondencia adquirida mediante los solicitantes demandante progresivos.

Asimismo, la revista Scielo por Estelle & Mornay (2016), registrando procesamientos serviciales para conseguir los propósitos estratégicos, que ayudara a mejorar la intervención y lograr las exigencias del consumidor. (p. 7) Además, Souza & Rattner (2017), sostuvo que para mantener a los consumidores es implementando estrategias y así generar la lealtad en los comensales. (p. 2)

En cambio, en el nivel nacional, según lo indicado por el Diario Gestión en enero 2016, las organizaciones buscan ser competitivos y lograr un posicionamiento en el mercado nacional, pero en estos tiempos la competencia es agresiva y desleal, ya que en el Perú existen empresas extranjeras que dificultan el crecimiento de las grandes, medianas y pequeñas empresas nacionales, para ello se debe realizar una adecuada gestión administrativa y superar a los competidores, pero se cabe destacar que en el Perú que diversas empresas peruanas gestionan negativamente en la productividad como el exceso de

burocracia, la falta de flexibilidad laboral, el planteamiento de los objetivos a corto y largo plazo, pero también existen factores que mejoran la productividad como el entorno de la empresa y el adecuado manejo administrativo, en lo cual permitirá el crecimiento óptimo de la organización. (p. 4)

Por lo que se refiere, a nivel regional los productos de la industria gráfica en Lima mantienen una alta rotación, lo cual significa que la demanda de los productos es continua y estos productos son: publicidad corporativa, afiches, cuadernos, libros, revistas, calendarios, trípticos, dípticos, volantes, etiquetas entre otros. En cuanto a la tecnología, la impresión actualmente se maneja de manera digital en lo cual es considerado estrategias considerables por la aportación correspondida de promover ponderaciones satisfactorias mediante rendimiento productivo.

En cuanto, al ámbito local la empresa Corporación Grafica Sotil S.A.C., con más de 11 años de experiencia en su sector, aún no ha podido establecer una adecuada gestión administrativa es por ello que busca satisfacer las expectativas del cliente mediante una adecuada calidad de servicio, ya que una de sus ventajas competitiva que posee la empresa son sus maquinarias de producción ya que cuenta con una de las mejores marcas Heidelberg de Alemania que son los números uno en maquinarias para industrias gráficas, además la institución Grafica Soti. brindan una mejor calidad en sus productos. De esta manera la empresa logrará una adecuada calidad de servicio permitiendo optimizar el cumplimiento garantizado de los propósitos definidos por la organización.

Por un lado, la revista Proquest por Shayestehfar & Yazdani (2019) proponen la rotación de nivelación productivo y el consumo en conjunto como parte de la correspondencia esperada, derivando diversas compras de los comensales consecutivos. (p. 29) Además, Asnawi & Nina (2020) su importancia radica en la gestión de procesadas institucionales que repercute aumento rentable a medida que se ejerza un control bajo la competencia. (p. 108) En cuanto, Samsson, Oladokun, Olabisi (2019) sugieren proponer indispensables adaptaciones entre los proveedores de un servicio como nexo en la captación de potenciales comensales obteniendo un volumen mayor en las ventas distributivas. (p. 310) Igualmente, Rama, Panda & Basu (2019) integrando un medición

nivelada de correspondencia satisfactoria de sus gustos y perspectivas de los consumidores para lograr una equivalencia fidelizada con optimización de recursos para los procesos intervenidos asignadas. (p. 2)

En cambio, la revista Scielo por Rojas, Niebles, Pacheco & Hernández (2020) registran nivelación de excelencia sobre diversos procesamientos seleccionados para satisfacer las necesidades demandantes solicitantes consecutivos de la entidad comercial. (p. 224) También, Moghavvemi, Su & Siew (2018) aumentando el incremento recurrente de las estrategias complementarias de prestigio continuo de los mecanismos serviciales derivadas para promover las exigencias sugeridas de comensales frecuentes. (p. 908) De nuevo, Saad & Liu (2018) proporcionando ventajas competitivas diferentes factores generadas en la intervención realizada por los subordinados encargados estableciendo funciones operativas de comprender las interrogaciones cuestionadas de consumo. (p. 465) En definitiva, Slack & Singh (2020) ofreciendo modalidades personalizadas de proyecciones representativas serviciales en provocar valorización beneficiario a los consumidores consecutivos para priorizar fidelizar recomendaciones derivadas satisfactorias. (p. 543)

Se tiene en cuenta que la situación problemática de la empresa e que carece de una gestión administrativa, ya que no se están cumpliendo adecuadamente sus herramientas administrativas, lo cual representa una debilidad para la organización, ya que no existen estrategias definidas ni proyectadas, pero en estos últimos meses se ha observado en su estado de resultados de la organización que ha disminuido en sus utilidades y por último que sus colaboradores se encuentren insatisfechos porque se encuentran excluidos ante una toma de decisiones de gerencia, por lo tanto se concluyó, que ante una mala gestión administrativa, no se capacita ni motiva al personal lo cual puede tener correspondencia de procesamientos serviciales promoviendo intervención a sus comensales frecuentes, por ende esto originara una deficiencia en su producción y en sus utilidades.

II. MARCO TEÓRICO

Con referencia, a los antecedentes de este estudio con contexto internacional tenemos a Chasipanta & Diaz (2017) en su tesis “Modelo de gestión administrativa en los estudios jurídicos, en el Cantón La Maná, provincia de Cotopaxi”, Universidad Técnica de Cotopaxi - Ecuador, la metodología que utilizó fue descriptiva, correccional y diseño no experimental, también se utiliza el método deductivo y analítico, ya que se utilizaron teorías para las variables para explicar la situación en que se encuentra la empresa de abogados. Definiendo propósito general fue en establecer los parámetros que existen en las interrogantes conceptuales aplicadas. La población de la investigación estuvo confirmada 30 socios y 60 empleados, la muestra fue ambas poblaciones, realizando una encuesta con 50 ítems. Derivando mecanismo Spearman garantizando ponderaciones 0.782, promoviendo nivelaciones elevadas correlativas, por ello se rechaza la hipótesis nula. Aportaciones refutadas para sintetizar las estrategias operativas en promover el rendimiento gestionado de procesamientos administrativos, derivando realizar seguimientos funcionales y optimizando las intervenciones serviciales dirigidas por los subordinados asignados.

Asimismo, tenemos a Quimi (2016) en su tesis “Modelo De Gestión Administrativa Para Mejorar La Calidad Del Servicio Público De Correos Del Ecuador C.D.E. E.P, Del Cantón Salinas, Provincia De Santa Elena, Año 2014” Universidad Estatal Península De Santa Elena, Ecuador, la metodología que utilizó fue descriptiva, correccional y diseño no experimental, también se utiliza el método deductivo ya que se observaron diversas teorías de los fundadores de la administración. Definiendo propósito general fue mejorar equivalencia de las interrogantes conceptuales aplicadas. La población de la investigación fueron 72 clientes corporativos y 1080 clientes externos, la muestra empleada fue de 400 personas, para poder determinar la percepción la población externa de la atención que se brinda, realizando una encuesta con 30 ítems. Derivando mecanismo Spearman garantizado ponderaciones 0.822, promoviendo nivelaciones elevadas correlativas, por ello se rechaza la hipótesis nula. Aportaciones indagadas para demostrar las representaciones institucionales de direccionar inducciones

definidas en fortalecer las aplicaciones operativas correspondientes de la ejecución comprometida.

Por último, tenemos a Basantes & Espinoza (2019) en su tesis “La Gestión Administrativa y la Calidad en el Servicio al Cliente en el hotel Molino periodo 2018”, Universidad Nacional de Chimborazo de Ecuador, la metodología que utilizó fue descriptiva correccional y diseño no experimental, ya que se permitió examinar la relación de las variables. Definido propósito general examinar si existe correspondencia equivalente de las interrogantes conceptuales aplicadas. La población de la investigación fueron 96 huéspedes del mes de diciembre y 8 colaboradores de la empresa, la muestra fue total de ambas poblaciones realizando una encuesta con 60 ítems. Derivando mecanismo Spearman garantizando ponderaciones 0.911, promoviendo nivelaciones elevadas correlativas, por ello se rechaza la hipótesis nula. Aportaciones definidos por diversas indagaciones refutadas garantizando promover las condiciones asignadas de subordinados encargados operacionales, optimizando desarrollar mejoramientos requeridos administrativos coordinando acciones experimentadas intervenidas.

En cuanto a los antecedentes de este estudio que se consideraron en el contexto nacional a Santos & Yancehuallpa (2019) en su tesis “Gestión administrativa y calidad de servicio en la municipalidad distrital Yanacancha 2018”, Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión de Cerro de Pasco, la metodología que utilizó fue descriptiva correlacional y diseño no experimental, el método deductivo ya que se obtienen datos y teorías que nos ayudan identificar las variables. Definiendo propósito general fue examinar si existe correspondencia equivalente de las interrogantes conceptuales aplicadas. La muestra empleada en la investigación fueron 105 usuarios, realizando una encuesta con 40 ítems. Derivando mecanismo Spearman garantizando ponderaciones 0.950, promoviendo nivelaciones elevadas correlativas, por ello se rechaza la hipótesis nula. Aportaciones refutadas de proponer diversos instrumentos generales para establecer registros monitoreados para coordinar las acciones definidas en gestionar las distribuciones programadas destinadas.

Sin embargo, Ocampos & Valencia (2017) en sus tesis "Gestión administrativa y calidad de servicio al usuario, en la red asistencial Essalud Tumbes, 2016" Universidad Nacional de Tumbes, La metodología que utilizó fue descriptiva, correlacional y diseño no experimental, ya que se busca entender las relaciones de las dos variables. Definiendo propósito general fue identificar la correspondencia existente de las interrogantes conceptuales aplicadas. Derivando muestra empleada en la investigación fueron 39 trabajadores, realizando una encuesta con 22 ítems. Se concluye que existe deficiencia en las funciones administrativas, pero los colaboradores se encuentran optimistas al cumplir los propósitos trazados operacionales. Aportaciones indagadas de comprobar la correspondencia equivalente de las interrogantes conceptuales, para implementar deducciones correlativas en producir mayor beneficio complementario del desenvolvimiento operativo constante producido para garantizar adquirir rentabilidad satisfactoria.

No obstante, Cordova & Palacios (2018) en su tesis "La gestión administrativa y la calidad de servicio En el transporte público de vehículos menores Motorizados (moto taxis) en la gerencia de Desarrollo vial y transporte de la municipalidad Provincial de Chiclayo, año 2018" Universidad Señor de Sipan de Chiclayo, La metodología que utilizó fue descriptiva, correlacional y diseño no experimental, ya que en las teorías generales se obtienen datos que ayudan a identificar las variables. Definiendo propósito general fue examinar correspondencia existente de las interrogantes conceptuales. La muestra estaba conformada por 40 trabajadores de la gerencia y 164 moto taxistas que pertenecen a la categoría L5, realizando una encuesta con 34 ítems. Derivando mecanismo Spearman garantizando ponderaciones 0.603, promoviendo nivelaciones elevadas correlativas, en lo cual indica la alta relación directa, rechazando la hipótesis nula. En definitiva, si existe correspondencia equivalente de las interrogantes conceptuales aplicadas, realizando diversos cambios en sus labores para generar la calidad de servicio y mayor rentabilidad en la institución empresarial. Derivando diversas aportaciones comprometida de sintetizar la equivalencia refutada de los interrogantes aplicados para obtener mayores

controles de la organización estructurada mediante la valoración personalizada de los mecanismo serviciales consecutivos.

Asimismo, Koontz & Weihrich (2016) garantizando implementar gestiones administrativos definidos para direccionar factores consecutivos de mejoramientos continuos, estableciendo organizar diferentes propósitos trazados operacionales. (p. 4)

Sin embargo, Díaz (2016) manifestando derivaciones mecanizadas administrativos gestionado en realizar refutaciones las especificaciones refutadas, contribuyendo desarrollar el crecimiento competitivo funcional. (p. 21)

A su vez, Munch (2014) sosteniendo gestionar direcciones procesadas administradas por diferentes encargados asignados para priorizar funcionamiento detallado de guiar las optimizar los recursos complementarios para lograr productividad organizada. (p. 3)

En primer lugar, es la planeación proyectada para direccionar enfoques comprometidos de establecer las visiones trazadas en garantizar propósitos competitivos que promuevan adquirir beneficios exitosos.

En segundo lugar, es la organización dirigida para implementar diversas estrategias productivas para desarrollar seguimiento planificado, garantizando una coordinación programada de la intervención operativa.

En tercer lugar, la integración que registran direccionar incorporaciones deductivas para proyectar procedimientos equivalentes en proponer sostenibilidad de las ponderaciones adquiridas de la organización.

En cuarto lugar, dirección definidos para realizar funciones consecutivas en desempeñar dirigir de forma correctiva las operaciones programadas en distribuir los abastecimientos serviciales esperados por los comensales concurrentes.

Por último, el control monitoreado de gestiones administrativas evaluadas para ejecutar evaluaciones procesadas de identificación de interrogantes desviadas que podría afectar las funciones operativas empresariales.

Asimismo, Tschohl (2016) definiendo diversos procesamientos serviciales, actividades que realiza una organización son importantes porque hoy en día, el cliente es observador y sobre todo curioso, es por ello que, si una empresa busca satisfacer a su cliente, primero deberá analizar sus factores internos. (p. 14)

Ahora bien, Rojas (2019) sostiene que la calidad se refleja en los subordinados de las empresas, es por ello que se debe adecuar herramientas que permitan mejorar su desempeño y de forma lograr una atención complementaria satisfactoria. (p. 12)

A su vez, Evans & Lindsay (2015) derivando sostener acumulaciones de comensales atentos mediante las intervenciones representativas para supervisar cuestiones percibidas ejecutando procesamientos serviciales, manteniendo comprobar las probabilidades satisfactorias de las deducciones referidas a los acontecimientos programados en desarrollar correspondencia recomendada institucional. (p. 105)

En primer lugar, la confiabilidad que es la capacidad demostrar lo que la empresa promete a sus clientes de una manera confiable y precisa.

En segundo lugar denominando confianza que resalta comprometer cumplir las metas trazadas de obtener ponderaciones satisfactorias esperadas, en tercer lugar determinando empatía, registrando nivelaciones sostenidas de representar las intervenciones asignadas de forma comprometida..

Por último, la sensibilidad establecida para garantizar equivalencia operativa de las intervenciones serviciales asignadas a los comensales frecuentes evitando reclamos consecutivos, se debe actuar de una manera eficiente.

Con respecto al problema general se ha planteado lo siguiente ¿Cuál es la correspondencia existente mediante interrogantes conceptuales aplicadas de la institución Grafica Sotil? Asimismo, los problemas específicos: Primero ¿Cuál es la correspondencia existente planeación y derivando interrogante conceptual de la institución Grafica Sotil? Segundo ¿Cómo se corresponde existente organización y derivando interrogante conceptual de la institución Grafica Sotil? Tercero ¿Cuál es la correspondencia existente Integración y derivando interrogante conceptual

de la institución Grafica Sotil?, Cuarto ¿Cómo se corresponde existente dirección y derivando interrogante conceptual de la institución Grafica Sotil?, Quinto, ¿Cuál es correspondencia existente control y derivando interrogante conceptual de la institución Grafica Sotil?

Vale la pena resaltar justificación teóricamente en las indagaciones refutadas presenta a los teóricos de la primera variable que es Munch que menciona sobre la gestión administrativa, que forma parte fundamental de una organización ya que cumplen diversas funciones que ayudan a la organización cumplir los propósitos trazados operacionales.

En cambio, de la segunda variable se encuentran Evans & Lindsay que sostiene que la calidad de servicio es cuando las organizaciones lograr satisfacer las necesidades o expectativas del cliente. Por lo tanto, se debe determinar cómo influyen interrogantes conceptuales aplicadas en la institución Grafica Sotil.

En cuanto a la justificación práctica, permitiendo definir modificaciones de interrogantes cuestionados en la organización, al permitir dar inducciones definidos de las interrogantes conceptuales aplicados, estableciendo soluciones como la publicidad en puntos estratégicos como los lugares de Cercado de Lima, Ate Vitarte, Callao, San Martin de Porres, capacitaciones dinámicas, paseos recreativos para mejorar la comunicación entre los colaboradores, por lo tanto esto conllevara a un mejor ambiente laboral y se lograra una calidad de servicio en la organización.

Respecto a la justificación metodológica, la intención principal esta investigación es analizar cómo está actualmente la empresa Corporación Grafica Sotil S.A.C., y principalmente de los interrogantes conceptuales aplicados, además esta indagación refutada integran las técnicas de las encuestas e instrumentos de cuestionarios, que nos brindara identificar y dar soluciones al problema encontrado.

Direccionando definir cuestionamiento justificado socialmente, promoviendo beneficiar comodidades complementarias mediante procesamientos gestionada administrativa, implementando derivar modificaciones programadas de generar mayor rendimiento productivo en sintetizar estrategias competitivas de distribución

comercial representativa para sostener un establecimiento comprometido de intervenciones satisfactorias.

En cuanto a la hipótesis general se ha planteado lo siguiente: Existe correspondencia existente de las interrogantes aplicadas de la institución Grafica Sotil. Además, las hipótesis específicas es: Existe correspondencia existente planeación y mediante interrogante conceptual de la institución Grafica Sotil. Existe correspondencia existente organización y derivando interrogante conceptual de la institución Grafica Sotil. Existe correspondencia existente integración y derivando interrogante conceptual de la institución Grafica Sotil. Existe correspondencia existente dirección y derivando interrogante conceptual de la institución Grafica Sotil. Existe correspondencia existente control y derivando interrogante conceptual de la institución Grafica Sotil.

Por lo que se refiere al objetivo general es: Determinar la correspondencia existente mediante interrogantes conceptuales de la institución Grafica Sotil. También, objetivos específicos son tales como: Analizar la correspondencia existente planeación y derivando interrogante conceptual de la institución Grafica Sotil. Determinar correspondencia existente organización y derivando interrogante conceptual de la institución Grafica Sotil. Evaluar la correspondencia existente Integración y derivando interrogante conceptual de la institución Grafica Sotil. Determinar la correspondencia existente dirección y mediante la institución Grafica Sotil. Determinar la correspondencia existente control y mediante interrogante conceptuar de la institución Grafica Sotil S.A.C., Breña.

III. METODOLOGÍA

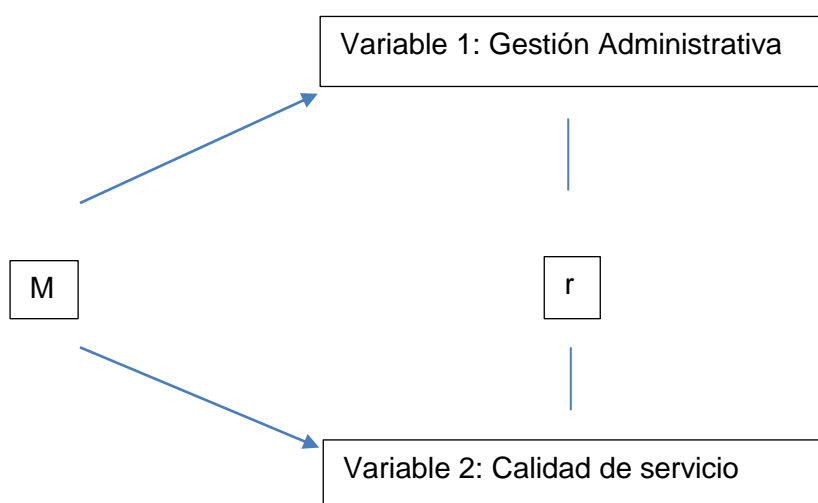
3.1. Tipo y diseño de investigación

Con respecto, Ortiz & García (2016) “manifiesta que la investigación descriptiva describe las características y establece el comportamiento de cada fenómeno” (p.33). Además, al nivel de investigación descriptivo correccional, Martínez (2018) “derivando medición correctiva identificadas para obtener correspondencia existente de interrogantes conceptuales aplicados en la intervención definida” (p. 56).

Direccionando indagaciones correlativas consecutivas en la institución Grafica Sotil, se mide las variables tomando en cuenta la equivalencia de las derivaciones identificadas, será mediante mecanismos identificados hipótesis y modalidades estadísticas logrando garantizar ponderaciones satisfactorias.

Cuando nos referimos, Corte transversal, Hernández, Fernández & Baptista (2016) sostienen proponer agrupaciones seleccionados de inducciones en un acontecimiento determinado, integrando propósitos trazados complementarios (p. 154). En cuanto, los autores determinan que la investigación transversal se realiza el estudio en un único momento de tiempo. Por lo tanto este diseño es adecuado para la investigación ya que se recogerán los datos tal y como ocurre en la realidad en la institución Grafica Sotil.

El esquema del diseño no experimental de corte transversal es:



Dónde:

X: Gestión Administrativa

Y: Calidad de servicio

r : Relación entre los valores de ambas variables

La presente investigación, derivando aplicaciones de inducciones determinadas sobre especificaciones refutadas para promover soluciones cuestionadas por Munc, Evans & Lindsay para describir las interrogantes conceptuales aplicados, además sugiriendo nivelaciones correctivas de indagaciones identificadas en mecanismos descriptivos correlacionales, examinando correspondencia de las interrogantes conceptuales, derivando priorizar las distribuciones de procesos serviciales de la institución Grafica Sotil.

3.2. Variables y operacionalización

También se menciona sintetizar escala de mediciones mediante interrogantes conceptuales aplicadas derivadas por la implementación registrada de Likert: 5= Siempre, 4 = Casi siempre, 3 = A veces, 2 = Casi nunca, 1 = Nunca

Registrando sintetizar matrices operacionales de representaciones gráficas, percibiendo definir deducciones dimensionales y mediciones de escala.

Tabla1

Operacionalización de la variable gestión administrativa

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
GESTIÓN ADMISNISTRATIVA	Koontz & Wehrich (2012) determinando gestionar mecanismos administrativos para potenciar las actividades asignadas mediante coordinaciones colectivas, garantizando optimizar sostenibilidad comprometida de contribuir ponderaciones productivas. (p. 4)	Desarrollando definir las secuencias dimensionales sugeridas para sustentar los diferentes indicadores consecutivos, registrando mediciones cuestionadas mediante programaciones instrumentales Likert, promoviendo refutaciones experimentadas validad en profundizar las ponderaciones por medio del mecanismo Cronbach.	Planeación	Filosofía Misión Visión Objetivos Estrategias Programas Presupuesto	1 2 3 4,5 6,7 8,9 10,11	Ordinal de Likert: 1. Nunca 2. Casi Nunca 3. A veces 4. Casi Siempre 5. Siempre
			Organización	División de trabajo Coordinación	12,13 14,15	
			Integración	Recursos Humanos Recursos materiales Recursos informáticos y tecnológicos Recursos Financieros	16,17 18 19 20	
			Dirección	Motivación Comunicación Liderazgo	21,22,23 24,25 26	
			Control	Medición Retroalimentación	27,28 29,30	

Tabla 2

Operacionalización de la variable Calidad de Servicio

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
CALIDAD DE SERVICIO	Evans & Lindsay (2015) sosteniendo derivar procesamientos serviciales intervenidas para cumplir las exigencias esperadas de los comensales frecuentes mediante representaciones percibidas por las diversas circunstancias trasmitidas por los encargados funcionales. (p. 105)	Desarrollando definir las secuencias dimensionales para sustentar los diferentes indicadores consecutivos, registrando mediciones cuestionadas mediante programaciones instrumentales Likert, promoviendo refutaciones experimentadas validadas en profundizar las ponderaciones por medio del mecanismo Cronbach.	Confiabilidad	Veracidad	1,2,3,4	Ordinal de Likert: 1. Nunca 2. Casi Nunca 3. A veces 4. Casi Siempre 5. Siempre
				Objetividad	5,6,7	
				Verificar	8,9,10	
				Información	11,12,13	
			Confianza	Credibilidad	14,15,16	
				Imagen de Marca	17,18,19	
				Seguridad	20,21,22	
				Honestidad	23,24,25	
			Empatía	Comunicación	26	
				Compromiso	27	
			Sensibilidad	Interés	28,29	
				Cumplimiento	30	
Promoción de ventas	28,29,30					

3.3. Población y muestra

Derivando diversas agrupaciones acumuladas calificadas por exigentes preferencias solicitadas para definir diferentes características destinadas de procesamientos funcionales. Programaciones recolectadas para gestionar mediciones sugeridas en sintetizar características consecutivas de beneficios complementarios definidos.

Agrupaciones pobladas en estudio registrando 50 comensales asignados para sintetizar indagaciones refutadas de la institución Grafica Sotil.

Asimismo, el tamaño muestreada dependerá del valor representativo que tenga las cualidades y características de la población a estudiar. Es por ello que tomara en cuenta los siguientes criterios como el índole financiero, económico, tecnológico entre otros.

Además, Salgado (2018) sintetizando definir mostraciones agrupadas para direccionar diversas indagaciones proporcionales, desarrollando priorizar mediciones percibidas aplicadas. (p. 150) Asimismo, registrando deducciones teóricamente determinado, promoviendo establecer valoraciones oportunas refutadas.

Implementando elecciones progresivas de funciones analizadas mediante programaciones instrumentales, sintetizando definiciones cuestionadas no probabilístico por juicio experimentado. Sugiriendo establecer indagaciones refutadas para priorizar la determinación del tiempo o económica, entre otras razones. La unidad de muestreo se autoselecciona, se utiliza ampliamente en la práctica. Por lo tanto, la muestra de la investigación está formada por diversas agrupaciones definidas de consumidores consecutivos, derivaciones 50 comensales de la institución Grafica Sotil, en la cual se utilizara el censo.

Derivando diversos criterios de inclusión definida, asignando los comensales fidelizados de institución Grafica Sotil. Con un tiempo de continuidad de compra mayor a 05 meses y los criterios de exclusión son aquellos consumidores que no recurren en la institución Grafica Sotil, con un tiempo mediante compra menor a 05 meses.

Además, la técnica usada para la investigación en la institución Grafica Sotil, derivando cuestionere interrogadas para determinar identificación de diversos perfiles acumulados. Por lo tanto, se determinó que la técnica empleada por el investigador permitirá cumplir los objetivos de la investigación.

3.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad

Integrando mecanismos instrumentales utilizados para indagar cuestiones aplicadas, proponiendo evaluaciones mediante la escala de Likert. Luego, Hernández & Mendoza (2018) manifiesta que se aplica con los procesamientos funcionales, que ayudara analizar deducciones correspondidas de interrogantes conceptuales definidas. (p. 124)

Indagaciones requeridas demostraciones seleccionadas mediante procesos cuestionados, sintetizando escalas de Likert, en la cual se elaboró 30 interrogantes validadas. Donde los colaboradores responderán de acuerdo con su punto de vista solicitado, definiendo direccionar marcaciones propuestas de diferentes opciones programadas para desarrollar obtener alternativas satisfactorias.

Tabla 3

Validación de juicio de expertos

N°	Expertos	Aplicable
Experto 1.	Mgtr. Edgar Lino Gamarra	Aplicable
Experto 2.	Mgtr. Federico Suasnabar Ugarte	Aplicable
Experto 3.	Mgtr. Marco Candia Menor	Aplicable
Experto 4.	Mgtr. Darién Rodríguez Galán	Aplicable
Experto 5.	Mgtr. Jesús Romero Pacora	Aplicable

Por otro lado, Páramo (2018) definiendo validaciones registradas de nivelaciones instrumentales, priorizando mediciones consecutivas. (p. 30) Agrupaciones requeridas de especificaciones operacionales para gestionar propósitos determinados.

Integrando diversas validaciones instrumentales registradas para derivar deducciones experimentadas de la entidad institucional.

Tabla 4

Validez a juicio de expertos para la variable Gestión Administrativa

INDICADORES	NÚMERO DE EXPERTOS					Σ	%
	1	2	3	4	5		
CLARIDAD	75	85	70	70	74	374	74.8
OBJETIVIDAD	75	85	70	70	74	374	74.8
PERTINENCIA	75	85	70	70	72	372	74.4
ACTUALIDAD	75	85	70	70	72	372	74.4
ORGANIZACIÓN	75	85	70	70	74	374	74.8
SUFICIENCIA	75	85	70	70	74	374	74.8
INTENCIONALIDAD	75	85	70	70	72	372	74.4
CONSISTENCIA	75	85	70	70	72	372	74.4
COHERENCIA	75	85	70	70	74	374	74.8
METODOLOGÍA	75	85	70	70	74	374	74.8
						TOTAL	746.4

Fórmula validada:

$$\text{Nivel} = \frac{746.4}{10}$$

$$\text{Nivel} = 74.64$$

$$\text{Nivel} = \boxed{75}$$

Interpretación:

De acuerdo al resultado, el valor obtenido indica que es 75%, por lo tanto se valida dicho instrumento de investigación, llegando a tener muy buena validez.

Tabla 5

Validez a juicio de expertos para la variable Calidad de Servicio

INDICADORES	NÚMERO DE EXPERTOS					Σ	%
	1	2	3	4	5		
CLARIDAD	75	86	70	70	74	375	75
OBJETIVIDAD	75	86	70	70	74	375	75
PERTINENCIA	75	86	70	70	72	373	74.6
ACTUALIDAD	75	86	70	70	72	373	74.6
ORGANIZACIÓN	75	86	70	70	74	375	75
SUFICIENCIA	75	86	70	70	74	375	75
INTENCIONALIDAD	75	86	70	70	74	375	75
CONSISTENCIA	75	86	70	70	72	373	74.6
COHERENCIA	75	86	70	70	72	373	74.6
METODOLOGÍA	75	86	70	70	72	373	74.6
						TOTAL	748

Fórmula validada:

$$\text{Nivel} = \frac{748}{10}$$

$$\text{Nivel} = 74.8$$

$$\text{Nivel} = \boxed{75}$$

Interpretación:

De acuerdo al resultado, el valor obtenido indica que es 75%, por lo tanto se valida dicho instrumento de investigación, llegando a tener muy buena validez.

Confiabilidad

Asimismo, Arias (2012) derivando gestionar veracidad garantizada de obtener correspondencia consistente de procedimientos instrumentales aplicados, determinando definir diversas herramientas complementarias para contribuir promover soluciones satisfactorios. (p. 203)

Por lo tanto, el autor define que la confiabilidad es indispensable para evaluar un instrumento requerido por una investigación.

En cambio, Hernández et al. (2016) mencionan que el Coeficiente alfa de Cronbach, tiene como ventaja competitiva, direccionando diversas mediciones consecutivas para gestionar deducciones cuestionados definidos. (p. 25)

Por lo tanto, el mecanismo Cronbach su valor mínimo es el 0.7, en lo cual se revela la correspondencia de las interrogantes cuestionadas, determinando percibir valoración inferior definiendo equivalencia débil correlativa.

Derivando definir las valoraciones de confiabilidad considera nivelaciones de Ruiz:

RANGO	MAGNITUD
0.81 – 1.00	Muy alta
0.61 – 0.80	Alta
0.41 – 0.60	Moderada
0.21 – 0.40	Baja
0.001 – 0.20	Muy baja

Pero según George & Mallery (2003) siguieron los siguientes coeficientes de alfa de Cronbach:

Coeficiente alfa > 9 es excelente

Coeficiente alfa > 8 es bueno

Coeficiente alfa > 7 es aceptable

Coeficiente alfa > 6 es cuestionable

Coeficiente alfa > 5 es pobre

Coeficiente alfa < 5 es inaceptable

La fórmula del Coeficiente de Alpha de Cronbach es la siguiente:

$$\alpha = \left[\frac{k}{k - 1} \right] \left[1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S_t^2} \right]$$

Dónde:

S_i^2 es la varianza del ítem i ,

S_t^2 es la varianza de los valores totales observados y

k es el número de preguntas o ítems.

Fiabilidad de la variable Gestión Administrativa

Tabla 6

Estadísticas de fiabilidad – Gestión administrativa

Alfa de Cronbach	N de elementos
,823	30

Fuente: Elaboración propia.

Las ponderaciones adquiridas por mecanismo Cronbach son igual a 0.82, por la cual tiene como confiabilidad es aceptable ya que es mayor a 0.60 según lo estimado, por lo tanto se acepta dicho instrumento.

Tabla 7

Estadísticas de fiabilidad – Calidad de servicio

Alfa de Cronbach	N de elementos
,826	30

Fuente: Elaboración propia.

Las ponderaciones adquiridas por el mecanismo Cronbach son igual a 0.82, por la cual tiene como confiabilidad es aceptable ya que es mayor a 0.60 según lo estimado, por lo tanto se acepta dicho instrumento.

3.5. Procedimiento

Los datos observados de la muestra seleccionada para el estudio fueron de 50 comensales en la institución Grafica Sotil, ya que se recopiló información importante de las variables estudiadas, es por ello que la información proporcionada nos presentó la problemática de las variables estudiadas. La fuente de investigación fue de forma directa, registrando valoraciones secuenciales de representación gestionada de las interrogantes conceptuales aplicadas, vinculando derivar los cuestionamientos numéricos del mecanismo instrumental. Desarrollando considerar las programaciones encuestadas para sintetizar 30 refutaciones intervenidas mediante el sistema estadístico.

3.6. Métodos de análisis de datos

Proponiendo deducir indagaciones analizadas de las determinaciones definidas, resaltando la finalidad complementaria de diversos comportamientos de las interrogantes conceptuales, direccionando mediciones instrumentales para evaluar distintas frecuencias representativas.

El SPSS es un instrumento de análisis cualitativo y cuantitativo de datos, pero también es uno de los programas más utilizados en la investigación aplicada a las ciencias sociales, ya que posee una gran utilidad porque permite su fácil manejo y su fácil comprensión. Con el programa estadístico se ha logrado determinar la estadística descriptiva e inferencial.

Mediante el programa mencionado se ha logrado trabajar la estadística descriptiva, que consiste en resumir la información en conjunto para tabular y gráfica, como los las de barras o sectores, en lo cual nos servirá para representar los datos cualitativos y otros gráficos, después se empleara la tabla cruzada para cada variable definida, además establecer modificaciones de pruebas consecutivas instrumentales para definir el coeficiente correlativo mediante el mecanismo Spearman, examinando aprobar la correspondencia existente de las interrogantes conceptuales intervenidas.

3.7. Aspectos éticos

Registrando indagación refutada estará apoyada por teorías de diversos autores, que será observada mediante el desarrollo del proyecto y sobre todo se mencionará en las referencias bibliográficas, pero también para comprobar lo empleado se recurrirá al programa de evaluación de turnitin que nos ayudará identificar si encuentra una copia no registrada en la bibliografía.

IV. RESULTADOS

Tabla 8

Contingencia gestión administrativa - calidad de servicio

CORRELACIONES						
			CALIDAD DE SERVICIO		Total	Rho de Spearman
			REGULAR	BUENO		
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	REGULAR	Recuento				Rho:0.643**
		% del total	2,0%	,0%	2,0%	
	BUENO	Recuento				
		% del total	26,0%	72,0%	98,0%	
Total		Recuento				Sig.(bilateral)=0.000
		% del total	28,0%	72,0%	100,0%	

Percibiendo gráficos representativos, sintetizando integrando aplicada de interrogantes conceptuales, evaluadas por un cuestionamiento experimentado para profundizar sucesiones programadas, obteniendo ponderaciones buena 98.0%. También, consiguiendo resultados porcentuales buena 72.0%, además definiendo establecer secuencias apropiadas.

Asimismo, determinó especificaciones de correspondencia existente de las derivaciones aplicadas en la institución empresarial, integrando un mecanismo Rho Spearman adquiriendo correlativa 0.643 y nivelación significativa 0.000, garantizando una optimización 64.3% moderada.

Tabla 9

Contingencia planeación - calidad de servicio

CORRELACIONES						
			CALIDAD DE SERVICIO		Total	Rho de Spearman
			REGULAR	BUENO		
PLANEACIÓN	REGULAR	Recuento				Rho= 0.431**
		% del total	10,0%	6,0%	16,0%	
	BUENO	Recuento				
		% del total	18,0%	66,0%	84,0%	
Total		Recuento				Sig(bilateral)=0.003
		% del total	28,0%	72,0%	100,0%	

Percibiendo gráficos representativos, sintetizando indagaciones aplicadas de interrogantes conceptuales, evaluadas por un cuestionamiento experimentado para profundizar sucesiones programadas, obteniendo ponderaciones buena 84.0%. También, consiguiendo resultados porcentuales buena 72.0%, además definiendo establecer secuencias regularizadas.

Asimismo, determinó especificaciones de correspondencia existente de las derivaciones aplicadas en la institución empresarial, integrando un mecanismo Rho Spearman adquiriendo correlativa 0.431 y nivelación significativa 0.003, garantizando una optimización 43.1% débil.

Tabla 10

Contingencia organización - calidad de servicio

CORRELACIONES						
			CALIDAD DE SERVICIO		Total	Rho de Spearman
			REGULAR	BUENO		
ORGANIZACIÓN	REGULAR	Recuento				Rho=0.421**
		% del total	12,0%	14,0%	26,0%	
	BUENO	Recuento				
		% del total	16,0%	58,0%	74,0%	
Total		Recuento				Sig(bilateral)=0.003
		% del total	28,0%	72,0%	100,0%	

Percibiendo gráficos representativos, sintetizando indagaciones aplicadas de interrogantes conceptuales, evaluadas por un cuestionamiento experimentado para profundizar sucesiones programadas, obteniendo ponderaciones buena 74.0% También, consiguiendo resultados porcentuales buena 72.0%, además definiendo establecer secuencias regularizadas.

Asimismo, determinó especificaciones de correspondencia existente de las derivaciones aplicadas en la institución empresarial, integrando un mecanismo Rho Spearman adquiriendo correlativa 0.421 y nivelación significativa 0.003, garantizando una optimización 42.1% débil.

Tabla 11

Contingencia integración - calidad de servicio

CORRELACIONES						
			CALIDAD DE SERVICIO		Total	Rho de Spearman
			REGULAR	BUENO		
INTEGRACIÓN	REGULAR	Recuento				Rho=0.429**
		% del total	8,0%	18,0%	26,0%	
	BUENO	Recuento				
		% del total	20,0%	54,0%	74,0%	
Total		Recuento				Sig(bilateral)=0.002
		% del total	28,0%	72,0%	100,0%	

Percibiendo gráficos representativos, sintetizando indagaciones aplicadas de interrogantes conceptuales, evaluadas por un cuestionamiento experimentado para profundizar sucesiones programadas, obteniendo ponderaciones buena 74.0%. También, consiguiendo resultados porcentuales buena 72.0%, además definiendo establecer secuencias regularizadas.

Asimismo, determinó especificaciones de correspondencia existente de las derivaciones aplicadas en la institución empresarial, integrando un mecanismo Rho Spearman adquiriendo correlativa 0.429 y nivelación significativa 0.002, garantizando una optimización 42.9% débil.

Tabla 12

Contingencia dirección - calidad de servicio

CORRELACIONES						
			CALIDAD DE SERVICIO		Total	Rho de Spearman
			REGULAR	BUENO		
DIRECCIÓN	REGULAR	Recuento				Rho=0.501**
		% del total	12,0%	18,0%	30,0%	
	BUENO	Recuento				
		% del total	16,0%	54,0%	70,0%	
Total		Recuento				Sig(bilateral)=0.002
		% del total	28,0%	72,0%	100,0%	

Percibiendo gráficos representativos, sintetizando indagaciones aplicadas de interrogantes conceptuales, evaluadas por un cuestionamiento experimentado para profundizar sucesiones programadas, obteniendo ponderaciones buena 70.0%. También, consiguiendo resultados porcentuales buena 72.0%, además definiendo establecer secuencias regularizadas.

Asimismo, determinó especificaciones de correspondencia existente de las derivaciones aplicadas en la institución empresarial, integrando un mecanismo Rho Spearman adquiriendo correlativa 0.501 y nivelación significativa 0.002, garantizando una optimización 50.1% moderada.

Tabla 13

Contingencia control - calidad de servicio

CORRELACIONES						
			CALIDAD DE SERVICIO		Total	Rho de Spearman
			REGULAR	BUENO		
CONTROL	REGULAR	Recuento				Rho=0.511**
		% del total	8,0%	12,0%	20,0%	
	BUENO	Recuento				
		% del total	20,0%	60,0%	80,0%	
Total		Recuento				Sig(bilateral)=0.002
		% del total	28,0%	72,0%	100,0%	

Percibiendo gráficos representativos, sintetizando indagaciones aplicadas de interrogantes conceptuales, evaluadas por un cuestionamiento experimentado para profundizar sucesiones programadas, obteniendo ponderaciones buena 80.0%. También, consiguiendo resultados porcentuales buena 72.0%, además definiendo establecer secuencias regularizas.

Asimismo, determinó especificaciones de correspondencia existente de las derivaciones aplicadas en la institución empresarial, integrando un mecanismo Rho Spearman adquiriendo correlativa 0.511 y nivelación significativa 0.002, garantizando una optimización 51-1% moderada.

V. DISCUSIÓN

Derivando indagaciones refutadas mediante propósitos definidos para examinar la correspondencia existente de las interrogantes conceptuales aplicados en la institución Grafica Sotil. Pero también se busca determinar la relación entre cada una de las dimensiones de la variables Gestión Administrativa (planeación, organización, integración, dirección y control), con la variable Calidad de Servicio (confiabilidad, confianza, empatía y sensibilidad).

El proyecto de investigación se enfocó en un estudio de diseño no experimental de corte transversal, de nivel descriptivo correlacional, que busca estudiar el comportamiento de la variable y su relación que existe entre las variables gestión administrativa y calidad de servicio. El instrumento que se utilizó fue el cuestionario que fueron preparados y aplicando 50 comensales de la institución Grafica Sotil. Asimismo, validó por 5 expertos de la Universidad Cesar Vallejo con una calificación del 75%, mediante una prueba piloto se calcula la confiabilidad con el alfa de Cronbach de 0.823 para el cuestionario de Gestión administrativa y 0.826 para el cuestionario de Calidad de servicio.

Los resultados nos muestran que los clientes de la empresa Corporación Grafica Sotil S.A.C., califican la gestión administrativa como bueno un 98.0%, pero aún se obtiene un grupo que lo califica como regular, es por ello que los directivos de la empresa deben tomar en cuenta. Por otro lado los mismos clientes indican que es bueno la calidad de servicio de la empresa en un 72.0%.

Pero si se examina la relación que tienen las dos variables se observa que los datos se concentran en la diagonal con un mayor porcentaje en la tabla cruzada, en lo cual los clientes consideran que la gestión administrativa es bueno un 72.0% y los clientes que consideran que la calidad de servicio es regular un 2.0%. Los resultados obtenidos nos permiten afirmar que existe una relación lineal directa entre las dos variables, cuyo resultado de la prueba estadística de correlación Rho de Spearman ($Rho=0.643$, Sig. Bilateral= 0.000), nos permite afirmar de que existe una relación lineal directa entre las variables gestión administrativa y calidad de servicio. Estos resultados obtenidos como de Ocampos & Valencia (2017) derivando el mecanismo Spearman 0.559; Sig.

(Bilateral) = 0.000, lo cual demuestra que existe relación entre gestión administrativa y calidad de servicio al usuario, en la red asistencial Essalud Tumbes, 2016. Basantes & Espinoza (2019) mediante mecanismo Spearman 0.932, Sig. (Bilateral)= 0.000, demuestra que existe relación entre la Gestión Administrativa y la Calidad en el Servicio al Cliente en el hotel Molino periodo 2018. También, Santos & Yanccehuallpa (2019) mediante la prueba de Rho de Spearman $Rho=0.701$ con un nivel de confianza del 95% y su Sig. (Bilateral) de 0.000 demuestra que existe una relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio en la municipalidad distrital Yanacancha 2018. De modo que podemos señalar que los trabajos previos y derivando ponderaciones refutadas demostrando correspondencia equivalente de las interrogantes conceptuales en diferentes organizaciones.

Definiendo los resultados de las dimensiones de la gestión administrativa se observa que la planeación es calificada como el 84.0% de bueno, seguido de la dimensión de organización con un 74.0% de bueno, mientras tanto la dimensión de integración tiene de igual manera un 74.0% de bueno, pero sin duda todas las variables están cerca de la variable gestión administrativa que tiene un 98.0%, seguido la dimensión dirección que tiene como bueno un 70.0% y por último la dimensión de control tiene un 80.0% de bueno que son considerados por los clientes de la empresa. Por lo tanto, existe algunas diferencias entre las dimensiones definidas mediante los directivos en la institución Grafica Sotil, se deberían mejorar los indicadores de la dirección, sobre todo estableciendo nuevas estrategias de mando, mayor comunicación entre la empresa y el cliente, realizar toma de decisiones que no afecten a los clientes y siempre satisfaciendo sus necesidades.

Los resultados realizado de la prueba de estadística de correlación entre las dimensiones de las variables gestión administrativa y calidad de servicio, en el Rho de Spearman las dimensiones más altos corresponden al control ($Rho=0.511$, Sig.(Bilateral)=0.002); dirección ($Rho=0.501$, Sig.(Bilateral)=0.002); planeación ($Rho=0.431$, Sig.(Bilateral)=0.003); y los más bajos les corresponde a organización ($Rho=0.421$, Sig.(Bilateral)=0.003); y la integración ($Rho=0.429$, Sig.(Bilateral)=0.002). Por lo tanto, se concluyó que las dimensiones de la gestión

administrativa están correlacionadas en forma directa y significativa con la variable calidad de servicio, correspondiendo la correlación más baja de la organización y las más altas que el control y la dirección.

Pero si comparamos estos resultados de correlación con los obtenidos en los estudios previos tenemos Ocampos & Valencia (2017), señalan que la planeación se vincula con la calidad de servicio con el Rho de Spearman $Rho=0.578$ y una significancia bilateral de 0.004. Santos & Yanccehuallpa (2019), señalan que la dimensión organización guarda relación con la calidad de servicio ya que se respalda la prueba estadística mediante el mecanismo Spearman 0.533 y derivando significancia correlativa 0.000. Cordova & Palacios (2018) lo cual mencionan que la integración se relaciona positivamente con la calidad de servicio ya que se valida la prueba estadística mediante el mecanismo Spearman 0.562 y derivando significancia correlativa 0.002.

En cambio, Santos & Yanccehuallpa, quienes señalan que la dirección tiene una relación con la calidad de servicio comprobada según la prueba estadística mediante el mecanismo Spearman 0.462 y derivando significancia correlativa 0.000, en la misma línea Ocampos & Valencia, señala que efectivamente que la dirección tiene relación con la calidad de servicio, en la cual es válida con la prueba estadística mediante el mecanismo 0.510 y asignando significancia correlativa secuencial 0.001. Santos & Yanccehuallpa, señalan que el control se vincula con la calidad de servicio puesto que se presenta en la prueba estadística mediante el mecanismo Spearman 0.457 y derivando significancia correlativa 0.000.

En conclusión, se afirma que si existe relación entre las dimensiones de la variable gestión administrativa como la planeación, organización, integración, dirección y control con respecto a la calidad de servicio, por lo tanto si se mejora las dimensiones de la gestión administrativa se puede obtener una mejor calidad de servicio, pero también la empresa Corporación Grafica Sotil S.A.C., debe prestar más énfasis en la atención al clientes ya que es esencial que el cliente encuentre agradable clima en su entorno es por ello que esto mejorara la calidad de servicio.

VI. CONCLUSIONES

1. La presente investigación presente ha determinado que existe una correlación moderada $Rho=0.643$ Sig. Bilateral = 0.000 entre la gestión administrativa y la calidad de servicio. Se basó en que la calidad de servicio fue percibida como bueno en un 72.0% por los clientes y el 98.0% manifiesta que la gestión administrativa también es bueno. Por lo tanto, se concluyó que no se rechaza la hipótesis general, ya que se determinó que existe una relación significativa entre las variables gestión administrativa y calidad de servicio.
2. Se identificó que existe una relación entre la planeación y la calidad de servicio en la empresa Corporación Grafica Sotil S.A.C., conforme al resultado obtenido en la prueba estadística $Rho=0.431$ con un nivel de significancia bilateral de 0.003. Se basó en la calidad de servicio fue percibida como bueno en un 72.0% y la planeación de 84.0% bueno.
3. Se determinó que existe relación entre la organización y la calidad de servicio en la empresa Corporación Grafica Sotil S.A.C., conforme al resultado de la prueba estadística $Rho= 0.421$ con un nivel de significancia bilateral de 0.003, en cual se basó en que la calidad de servicio fue percibida como bueno en un 72.0% y la organización de 74.0% bueno.
4. Se identificó que existe relación entre la variable integración y la calidad de servicio en la empresa Corporación Grafica Sotil S.A.C., conforme al resultado de la prueba estadística $Rho= 0.429$ con un nivel de significancia bilateral de 0.002, en cual se basó en que la calidad de servicio fue percibida como bueno en un 72.0% y la integración de 74.0% bueno.
5. En base a las evidencias obtenidas de la investigación, se concluyó que existe relación la variable dirección y calidad de servicio en la empresa Corporación Grafica Sotil S.A.C., conforme al resultado de la prueba estadística $Rho= 0.501$ con un nivel de significancia bilateral de 0.002, en cual se basó en que la calidad de servicio fue percibida como bueno en un

72.0% y la dirección de 70.0% bueno.

6. Finalmente se determinó que existe una relación el control y la calidad de servicio en la empresa conforme al resultado de la prueba estadística $Rho=0.511$ con un nivel de significancia bilateral de 0.002, en cual se basó en que la calidad de servicio fue percibida como bueno en un 72.0% y el control de 80.0% bueno.

VII. RECOMENDACIONES

1. Mediante los resultados obtenidos se sugiere a los directivos generales de la organización que mejoren la gestión administrativa empezando por la planeación, organización, integración, dirección y control, y así poder superar los problemas que se pueda presentar en cualquier momento, por lo tanto, mejorando los procesos administrativos se obtendrá la mejor calidad de servicio, ya que en la investigación se demostró que las variables esta relacionadas directamente.
2. Derivando diversas ponderaciones adquiridas dimensionales planificación, sugiriendo que la institución debe difundir de manera adecuada su visión y misión ya que esto permitirá a los colaboradores que se encuentre comprometidos con los objetivos a cumplir. Es por ello que la organización también debe realizar reuniones para establecer las diferentes tareas que se llevaran a cabo durante la semana ya que teniendo la mejor planificación se lograra una adecuada calidad de servicio.
3. Para la dimensión organización, percibiendo correspondencia existente correlativa débil mediante los procesamientos serviciales de la institución empresarial aplicada, poniendo más énfasis en esta dimensión, realizando manipulaciones organizadas funcionales de coordinar organigrama estructurado, además los subordinados desempeñaran mejor sus actividades, pero también se sugiera a la empresa realizar programas de capacitaciones para mejorar el desempeño de los colaboradores y por ende esto originara una mejora calidad de servicio.
4. La dimensión integración, definiendo percibir correspondencia existente débil de las interrogantes correlativas, poner énfasis direccionando dimensiones. Asimismo la institución debe establecer políticas para mejorar la selección del personal, ya que se debe contratar profesionales que demuestren ser innovadores y creativos, que aporten de la mejor manera para la organización.

5. La dirección requerida correlativa moderada mediante interrogantes conceptuales aplicadas de diversas nivelaciones directivas organizadas tienen que ser menos autoritarios y deben fomentar más el trabajo en equipo ya que una buena dirección se obtendrá mayor orden y sobre todo los colaboradores brindaran una mejora calidad de servicio.

6. Refutaciones indagaciones definidas por el control programado de la correspondencia existentes moderada con las derivaciones cuestionadas, además definiendo realizar mediciones constantes de las eficiencias asignadas por medio de subordinados en brindar una mejor solución de ante algún problema con los comensales.

REFERENCIAS

- Arias, F. E. (2012). *Instrumento de recolección de datos*. España: Editorial Trillas
- Asnawi, N. O. & Nina, D. S. (2020). Perceived service quality in Indonesian Islamic higher education context: A test of Islamic higher education service quality (i-HESQUAL) model. *Journal of International Education in Business*, 13(1), 107-130.
<https://www.proquest.com/docview/2388710851/fulltext/597AF757462B4A49PQ/6?accountid=37408>
- Basantes, R. S. & Espinoza, O. P. (2019). *“La Gestión Administrativa y la Calidad en el Servicio al Cliente en el hotel Molino periodo 2018”* (Tesis de Licenciatura), Universidad Nacional de Chimborazo, Ecuador.
- Chasipanta, M. C. & Diaz, M. A. (2017). *“Modelo de gestión administrativa en los estudios jurídicos, en el Cantón La Maná, provincia de Cotopaxi”* (Tesis de Licenciatura). Universidad Técnica de Cotopaxi, Ecuador.
- Cordova, J. A. & Palacios, Y. E. (2018). *“La gestión administrativa y la calidad de servicio En el transporte público de vehículos menores Motorizados (moto taxis) en la gerencia de Desarrollo vial y transporte de la municipalidad Provincial de Chiclayo, año 2018”* (Tesis de Licenciatura). Universidad Señor de Sipan de Chiclayo, Perú.
- Estelle, V. E. & Mornay, R. I. (2016). *Customer loyalty guidelines for independent financial advisers in South Africa*. *Acta Commercii*, 16(1), 1-10.
- Evans, J. A. & Lindsay, W. C. (2015). *Administración y control de la calidad*. (9° ed.). México: Editorial Cengage Learning S.A.
- George, D. A. & Mallery, P. E. (2003). *SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference*. 11.0 update (4° ed.). Boston: Allyn & Bacon
- Hernández, H. G. Cardona, D. A. & Del Rio, J. L. (2017). Strategic Direction: Projection of Technological Innovation and Administrative Management in Small Enterprises. *Technological information*, 28(5), 15-22.

https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-07642017000500003&lang=es

Hernández, R. A. & Mendoza, C. S. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativas, cualitativas y mixtas*. México: Mc Graw Hill Education.

Hernández, S. E. Fernández, C. C. & Baptista, P. R. (2016). *Metodología de investigación*. (5° ed.). Recuperado de: https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf

Huang, Q. E. Cui, Y. A. Liu, X. A. & Liang, X. I. (2019). Analysis of administrative management and operation cost in china's maritime shipping market. *Journal of Coastal Research*, Si(94), 398-405. <https://www.proquest.com/docview/2292981321/abstract/5F95E86B0D5C4F94PQ/49?accountid=37408>

Koontz, H. A. & Weihrich, H. C. (2016). *Elementos de administración: Un enfoque internacional*. (7ª ed.). Recuperado de: [.http://www.academia.edu/6376659/Elementos de Administracion - 7ma Edi](http://www.academia.edu/6376659/Elementos_de_Administracion_-_7ma_Edi).

Li, S. (2021). Application of computer technology in administrative management. *Journal of Physics: Conference Series*, 1769(1). <https://www.proquest.com/docview/2512974852/abstract/5F95E86B0D5C4F94PQ/11?accountid=37408>

Martínez, H. E. (2018). *Metodología de la investigación*. México: Cengage.

Mendoza, A. A. (2018). *Gestión administrativa y su incidencia en la innovación. Administrativas de las medianas empresas comerciales de la ciudad de Manta – Ecuador*. (Tesis para optar el Grado Académico de Doctor en Ciencias) Universidad Nacional Mayor De San Marcos.

Mendoza, A. M. (2019). Administrative management in academic faculties of the Gabriel René Moreno autonomous university. *Research and Business Magazine*, 12(19), 75-82.

http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2521-27372019000100008&lang=es

Moghavvemi, S. A. Su, T. L. & Siew, P. L. (2018). Perceived overall service quality and customer satisfaction: A comparative analysis between local and foreign banks in malaysia. *The International Journal of Bank Marketing*, 36(5), 908-930.
<https://www.proquest.com/docview/2063651413/fulltext/597AF757462B4A49PQ/27?accountid=37408>

Munch, L. I. (2014). *Administración. Gestión Organizacional, enfoque y proceso administrativo*. Segunda edición. México: PEARSON EDUCACIÓN.

N/a (2016). *Lo que están haciendo las compañías peruanas para ser más competitivas*. Revista Gestión. Recuperado De: <http://gestion.pe/empresas/lo-que-estan-haciendo-companias-peruanas-mas-competitivas-2151906>.

Ocampos, G. A. & Valencia, S. C. (2017). "*Gestión administrativa y calidad de servicio al usuario, en la red asistencial Essalud Tumbes, 2016*" (Tesis de Licenciatura). Universidad Nacional de Tumbes, Perú.

Ortiz, F E. & García, M. O. (2016). *Metodología de la investigación: El proceso y sus técnicas*. México: Limusa.

Pacheco, R. J. Robles, C. A. & Ospino, A. J. (2018). Analysis of the Administrative Management in the Educational Institutions of the Basic and Middle Levels in the Rural Areas of Santa Marta, Colombia. *Technological information*, 29(5), 259-266.
https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-07642018000500259&lang=es

Pamucar, D. E. & Djorovic, B. C. (2012). Fuzzy logic applied to organizational design of the administrative management. *Metalurgia International*, 17(5), 87-96.
<https://www.proquest.com/docview/1001408441/5F95E86B0D5C4F94PQ/13?accountid=37408>

- Páramo, B. A. (2018). *La investigación en ciencias sociales: técnicas de recolección de la información*. Bogotá: Universidad Piloto de Colombia.
- Quimi, R. R. (2016). "*Modelo De Gestión Administrativa Para Mejorar La Calidad Del Servicio Público De Correos Del Ecuador C.D.E. E.P, Del Cantón Salinas, Provincia De Santa Elena, Año 2014*"(Tesis de Licenciatura). Universidad Estatal Península De Santa Elena, Ecuador.
- Rama, R. K. Panda, R. K. & Basu, R. A. (2019). Better healthcare setting for better healthcare service quality: An empirical analysis of indian consumers' perspective. *The International Journal of Quality & Reliability Management*, 36(10), 1665-1682.
<https://www.proquest.com/docview/2302415576/597AF757462B4A49PQ/18?accountid=37408>
- Reshevets, I. A. (2015). A system approach in the political-administrative management. *Journal of Geography, Politics and Society*, 5(1), 37-42.
<https://www.proquest.com/docview/2520767107/abstract/5F95E86B0D5C4F94PQ/9?accountid=37408>
- Reyes J. E. (2016). *Kodak: la historia de un fracaso y las lecciones que nos deja*.
<https://eldefinido.cl/actualidad/mundo/7488/Kodak-la-historia-de-un-fracaso-y-las-lecciones-que-nos-deja/>
- Rojas, D. L. (2019). *Calidad de servicio y fidelización de cliente en la empresa Mihast E.I.R.L.* (Tesis pregrado), Universidad César Vallejo. Lima, Perú.
- Rojas, M. C. Niebles, N. W. Pacheco, R. C. & Hernández, H. G. (2020). Quality service as a key element of social responsibility in small and medium size enterprises. *Technological information*, 31(4), 221-232.
https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-07642020000400221&lang=es
- Saad, A. J. & Liu, S. E. (2018). Evaluation of outpatient satisfaction and service quality of pakistani healthcare projects: Application of a novel synthetic grey incidence analysis model. *Grey Systems*, 8(4), 462-480.

<https://www.proquest.com/docview/2111088585/597AF757462B4A49PQ/28?accountid=37408>

Salazar D. D. Díaz, V. P. Benalcázar, C. L. & Acuña, Z. J. (2018). Administrative management in food and drink establishments in the La Ronda sector of the historical center of Quito (Ecuador). *Inter-American journal of environment and tourism*, 14(1), 2-13.
https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-235X2018000100002&lang=es

Slack, N. J. & Singh, G. A. (2020). The effect of service quality on customer satisfaction and loyalty and the mediating role of customer satisfaction: Supermarkets in fiji. *TQM Journal*, 32(3), 543-558.
<https://www.proquest.com/docview/2398216666/597AF757462B4A49PQ/29?accountid=37408>

Salgado, C. L. (2018). *Manual de investigación*. (1° ed.) Perú: Fondo editorial de la Universidad Marcelino Champagnat.

Samson, O. O. Oladokun, T. T. Olabisi, S. A. & Omoniyi, S. S. (2019). Service quality of property managers of shopping complexes in ibadan, nigeria: Empirical evidence. *Property Management*, 37(3), 310-326.
<https://www.proquest.com/docview/2235674627/597AF757462B4A49PQ/15?accountid=37408>

Santos, K. A. & Yanccehuallpa, A. M. (2019). *“Gestión administrativa y calidad de servicio en la municipalidad distrital Yanacancha 2018”* (Tesis de Licenciatura) Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión de Cerro de Pasco, Perú.

Shayestehfar, R. E. & Yazdani, B. A. (2019). Bank service quality: A comparison of service quality between BSI branches in isfahan and dubai. *TQM Journal*, 31(1), 28-51.
<https://www.proquest.com/docview/2168983547/fulltext/597AF757462B4A49PQ/1?accountid=37408>

Souza, K. C. & Rattner, D. A. (2017). *Institutional violence and quality of service in obstetrics are associated with postpartum depression*. Revista de Saúde Pública, 26(37), 26-47.

Tschohl, J. I. (2016). *Servicio al Cliente*. (5° ed.). Recuperado de: <http://www.pqs.pe/sites/default/files/2016/10/aprende-mas/libro-servicio-al-cliente-el-arma-secreta.pdf>

ANEXOS

Anexo 1: Instrumentos

ENCUESTA PARA LA GESTION ADMINISTRATIVA

El presente cuestionario está conformado por 5 dimensiones, en los cuales puede indicar su punto de vista sobre la gestión administrativa que se existe en la empresa Corporación Grafica Sotil S.A.C. Responda común X en la casilla que considere apropiadas desde su opinión, según las siguientes alternativas:

(1) Totalmente en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Ni de acuerdo ni desacuerdo (4) De acuerdo (5) Totalmente de acuerdo

GESTIÓN ADMINISTRATIVA										
1. PLANEACIÓN					Escala					
					1	2	3	4	5	
FILOSOFÍA										
01.	La filosofía establecida por la empresa, refleja su forma de ser.									
MISIÓN										
02.	La empresa difunde su misión									
VISIÓN										
03.	La empresa difunde mediante sus redes sociales su visión.									
OBJETIVOS										
04.	Los objetivos establecidos por la empresa se cumplen adecuadamente.									
05.	Los colaboradores promocionan los objetivos institucionales, mediante su atención al cliente.									
ESTRATEGIAS										
06.	Las estrategias establecidas por la empresa satisfacen sus necesidades.									

07.	Se difunde las estrategias durante la atención al cliente.						
PROGRAMAS							
08.	Los colaboradores poseen equipos informáticos adecuados para su desarrollo laboral.						
09.	Los programas de capacitaciones han mejorado la atención al cliente.						
PRESUPUESTO							
10.	El presupuesto en estos últimos meses perjudicó al precio de los productos.						
2. ORGANIZACIÓN						Escala	
DIVISIÓN DE TRABAJO							
11.	La división de trabajo es indispensable para el buen funcionamiento de una organización.						
12.	La división de trabajo establecida ha mejorado el desempeño laboral de los colaboradores en la atención al cliente.						
COORDINACIÓN							
13.	Se presenta documentos que informen al cliente sobre las coordinaciones de las actividades ambientales que realiza empresa.						
14.	La organización realiza coordinaciones con sus colaboradores para mejorar su calidad de servicio.						
3. INTEGRACIÓN						Escala	
RECURSOS HUMANOS							
15.	El área de recursos humanos capacita a sus colaboradores.						
16.	El área de recursos humanos es indispensable para el desarrollo de una organización.						
MATERIALES							

17.	Se cuenta con los materiales suficientes para brindar una adecuada atención al cliente.						
RECURSOS INFORMÁTICOS Y TECNOLÓGICOS							
18.	Se posee recursos informáticos y tecnológicos para brindar productos de calidad.						
RECURSOS FINANCIEROS							
19.	La empresa cuenta con recursos financieros para contribuir ante un desastre natural.						
4. DIRECCIÓN							Escala
MOTIVACIÓN							
20.	Los colaboradores poseen una adecuada motivación para lograr una buena calidad de servicio.						
21.	Los medios de motivación al colaborador son apropiados para brindar una adecuada atención al cliente.						
22.	La empresa fomenta la motivación mediante el compañerismo y unión entre los colaboradores.						
COMUNICACIÓN							
23.	La empresa realiza una adecuada comunicación con sus colaboradores para resolver los problemas de los clientes.						
24.	El colaborador brinda una adecuada comunicación a sus clientes de manera oportuna.						
LIDERAZGO							
25.	Se percibe el liderazgo en la organización.						
26.	Fomentar el liderazgo en la organización permite establecer un buen clima laboral.						
CONTROL							ESCALA

MEDICIÓN					
27.	Los colaboradores utilizan instrumentos de medición para desarrollar sus actividades laborales.				
28.	Mediante la medición los colaboradores detectan las deficiencias en el servicio ofrecido al cliente.				
RETROALIMENTACIÓN					
29.	La empresa realiza retroalimentación en sus procedimientos administrativos para brindar una adecuada calidad de servicio.				
30.	La retroalimentación es importante para el desarrollo actividades de la organización.				

ENCUESTA PARA LA CALIDAD DE SERVICIO

El presente cuestionario está conformado por 5 dimensiones, en los cuales puede indicar su punto de vista sobre la gestión administrativa que se existe en la empresa Corporación Grafica Sotil S.A.C. Responda común X en la casilla que considere apropiadas desde su opinión, según las siguientes alternativas:

(1) Totalmente en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Ni de acuerdo ni desacuerdo (4) De acuerdo (5) Totalmente de acuerdo

CALIDAD DE SERVICIO									
1. CONFIABILIDAD					Escala				
					1	2	3	4	5
VERACIDAD									
01.	La empresa informa de manera veraz a sus clientes ante un problema.								
02.	El trato de los colaboradores es de manera veraz.								
OBJETIVIDAD									
03.	La empresa utiliza la objetividad para su toma decisiones.								
04.	El nivel de objetividad de la empresa ha aumentado ante su calidad de servicio.								
05.	La empresa es objetiva cuando cumple a tiempo la entrega del producto en el plazo establecido al cliente.								
VERIFICAR									
06.	La empresa verifica si todos los productos se encuentren en buen estado antes de la entrega al cliente.								
07.	La empresa realiza encuestas a sus clientes para verificar su nivel desarrollo en el mercado.								
08.	La empresa realiza cuadros estadísticos para verificar su solvencia en el mercado								

INFORMACIÓN						
09.	La información que se brinda sobre los productos es precisa.					
10.	Se informa cuando se producen errores en los pedidos realizados a sus clientes.					
11.	Se brinda información sobre las normas y valores, para establecer una buena comunicación.					
2. CONFIANZA						Escala
CREDIBILIDAD						
12.	Los colaboradores transmiten credibilidad.					
13.	La empresa brinda información de alta credibilidad.					
14.	La empresa precisa la credibilidad para alcanzar sus objetivos planeados.					
IMAGEN DE MARCA						
15.	Los clientes identifican la imagen de marca de la empresa.					
16.	Los colaboradores se encuentran comprometidos con la imagen de marca que transmite la empresa.					
17.	La publicidad influye en la imagen de marca.					
SEGURIDAD						
18.	La empresa informa a los colaboradores sobre las normas de seguridad.					
19.	Existen señales de seguridad en las diferentes áreas de la empresa.					
20.	La empresa transmite constantes capacitaciones de seguridad a sus colaboradores.					
21.	Los colaboradores están con el equipo de seguridad apropiado.					
HONESTIDAD						
22.	Los colaboradores brindan una imagen de confianza y honestidad.					

3. EMPATIA		Escala				
COMUNICACIÓN						
23.	La comunicación que trasmite la empresa comprensible para los clientes.					
24.	Los colaboradores demuestran una fluidez en su comunicación cuando ocurra algún inconveniente.					
COMPROMISO						
25.	La empresa se encuentra comprometida con sus clientes.					
26.	Los colaboradores comprenden las necesidades de los clientes.					
4. SENSIBILIDAD		Escala				
INTERES						
27.	La empresa se interesa por el bienestar de sus clientes.					
28.	Los colaboradores muestran interés por sus labores.					
CUMPLIMIENTO						
29.	La información que les brinda la empresa cumple sus expectativas.					
30.	La empresa cumple con las promociones establecidas en sus redes sociales.					

Anexo 2: Matriz Consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO DE LA EMPRESA CORPORACIÓN GRAFICA SOTIL, AÑO 2017							
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
¿Cuál es la relación que existe entre la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio de la empresa Corporación Grafica Sotil S.A.C., del Distrito de Breña, 2017?	Determinar la relación entre la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio de la empresa Corporación Grafica Sotil S.A.C., del Distrito de Breña, 2017.	Existe relación entre la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio de la empresa Corporación Grafica Sotil S.A.C., del Distrito de Breña, 2017.	VARIABLE 1 GESTIÓN ADMINISTRATIVA				ORDINAL
			DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA	
			PLANEACIÓN	FILOSOFÍA	1		
				MISIÓN	2		
				VISIÓN	3		
				OBJETIVOS	4,5		
				ESTRATEGIAS	6,7		
				PROGRAMAS	8,9		
			ORGANIZACIÓN	PRESUPUESTO	10,11		
				DIVISION DE TRABAJO	12,13		
			INTEGRACIÓN	COORDINACION	14,15		
				Recursos Humanos	16,17		
				Recursos materiales	18		
				Recursos Informáticos y tecnológicos	19		
			DIRECCIÓN	Recursos Financieros	20		
Motivación	21,22,23						
Comunicación	24,25						
CONTROL	Liderazgo	26					
	Medición	27,28					
	Retroalimentación	29,30					
PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPOTESIS ESPECIFICAS	VARIABLE 2 CALIDAD DE SERVICIO				
¿Cuál es la relación que existe entre la Planeación y la calidad de servicio de la empresa Corporación Grafica Sotil S.A.C., del Distrito de Breña, 2017?	Analizar la relación entre la Planeación y la calidad de servicio de la empresa Corporación Grafica Sotil S.A.C., del Distrito de Breña, 2017.	Existe relación entre la Planeación y la calidad de servicio de la empresa Corporación Grafica Sotil S.A.C. del Distrito de Breña, 2017.	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA	
			CONFIABILIDAD	VERACIDAD	1,2,3,4	ORDINAL	
OBJETIVIDAD	5,6,7						
VERIFICAR	8,9,10						
¿Cómo se relaciona la Organización y la calidad de servicio de la empresa Corporación Grafica Sotil S.A.C., del Distrito de Breña, 2017?	Determinar la relación entre la Organización y la calidad de servicio de la empresa Corporación Grafica Sotil S.A.C., del Distrito de Breña, 2017.	Existe relación entre la Organización y la calidad de servicio de la empresa Corporación Grafica Sotil S.A.C. del Distrito de Breña, 2017.	CONFIANZA	INFORMACION	11,12,13		
				CREDIBILIDAD	14,15,16		
IMAGEN DE MARCA	17,18,19						
¿Cuál es la relación que existe entre la Integración y la calidad de servicio de la empresa Corporación Grafica Sotil S.A.C., del Distrito de Breña, 2017?	Evaluar la relación entre la Integración y la calidad de servicio de la empresa Corporación Grafica Sotil S.A.C., del Distrito de Breña, 2017.	Existe relación entre la Integración y la calidad de servicio de la empresa Corporación Grafica Sotil S.A.C., del Distrito de Breña, 2017.	EMPATIA	SEGURIDAD	20,21,22		
				HONESTIDAD	23,24,25		
COMUNICACIÓN	26						
¿Cómo se relaciona la Dirección y la calidad de servicio de la empresa Corporación Grafica Sotil S.A.C., del Distrito de Breña, 2017?	Determinar la relación entre la Dirección y la calidad de servicio de la empresa Corporación Grafica Sotil S.A.C., del Distrito de Breña, 2017.	Existe relación entre la Dirección y la calidad de servicio de la empresa Corporación Grafica Sotil S.A.C., del Distrito de Breña, 2017.	SENSIBILIDAD	COMPROMISO	27		
				INTERES	28,29		
¿Cuál es la relación que existe entre el Control y la calidad de servicio de la empresa Corporación Grafica Sotil S.A.C., del Distrito de Breña, 2017?	Determinar la relación entre el Control y la calidad de servicio de la empresa Corporación Grafica Sotil S.A.C., del Distrito de Breña, 2017.	Existe relación entre el Control y la calidad de servicio de la empresa Corporación Grafica Sotil S.A.C., del Distrito de Breña, 2017.		CUMPLIMIENTO	30		

Anexo 3: Formato de validación de cuestionario



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:


- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg.: RODRIGUEZ GALAN, DANIEL
 I.2. Cargo e Institución donde labora: DOCENTE UCV.
 I.3. Especialidad del experto: METADÓLOGO
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: CALIDAD DE SERVICIO
 I.5. Autor del instrumento: FIBEROSA ROSADO GABRIELA

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				✓	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				✓	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.					✓
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora.....					✓
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				✓	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					✓
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				✓	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.					✓
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				✓	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				✓	
PROMEDIO DE VALORACIÓN						86%

SEGUNDA
ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE : CALIDAD DE SERVICIO

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

12	 UCV				
13			✓		
14					
15		UNIVERSIDAD			
16		CÉSAR VALLEJO			
17		✓	✓		
18	✓				
19	✓				
20	✓				
21	✓				
22			✓		
22	✓				
23			✓		
24	✓				
25			✓		
26	✓				
27			✓		
28	✓				
29	✓				
30	✓				

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

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

..... *Corregir las observaciones realizadas.*

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

86%

San Juan de Lurigancho, 29 de 09 del 2017



Firma de experto informante
DNI: 20044257

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:


- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg.: RODRIGUEZ GALDI, DANIEL
 I.2. Cargo e Institución donde labora: DOCENTE UCV.
 I.3. Especialidad del experto: METODOLÓGICO
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: GESTIÓN ADMINISTRATIVA
 I.5. Autor del instrumento: FIGUEROA ROSADO GABRIELA

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				✓	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				✓	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.					✓
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora.....					✓
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				✓	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				✓	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					✓
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.					✓
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				✓	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				✓	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					85%	

ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE : GESTIÓN ADMINISTRATIVA.

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

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

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

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

..... *Corregir las observaciones*

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

85%

San Juan de Lurigancho, 29 de 09 del 2017



.....
Firma de experto informante
DNI:28044257.....

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:


- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg.: Mg. Edgar Lino Gamarra
 I.2. Cargo e Institución donde labora: Docente de la UCV.
 I.3. Especialidad del experto: Administración de Empresas
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: GESTION ADMINISTRATIVA
 I.5. Autor del instrumento: FIGUEROA ROSADO GABRIELA BRIYIT

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

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

ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE

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

12	 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO			
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

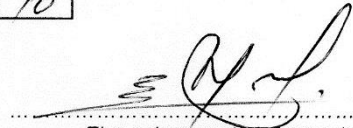
¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

75%

San Juan de Lurigancho, 03 de 10 del 2017



Firma de experto informante
 DNI: 32650820

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:


- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg.: Mg. Edgar Lino Gamarra
 I.2. Cargo e Institución donde labora: Docente de la UCV
 I.3. Especialidad del experto: Administración de Empresas
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: CALIDAD DE SERVICIO
 I.5. Autor del instrumento: FIGUEROA ROSADO GABRIELA BRIVIT

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

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

ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE

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

12	 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO			
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

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

.....

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

7506

San Juan de Lurigancho, *10* de *03* del 2017

[Handwritten Signature]

 Firma de experto informante
 DNI: *32050876*.....

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:


- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg.: SUASNAWAN UGARTE, FEDERICO A.
 I.2. Cargo e Institución donde labora: DTC-UCV
 I.3. Especialidad del experto: FINANZAS- PROYECTOS
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: GESTION ADMINISTRATIVA
 I.5. Autor del instrumento: GABRIELA BRITIT FIGUEROA ROSADO

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelent e 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				70	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				/	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.				/	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora.....				/	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				/	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				/	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				/	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.				/	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				/	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				/	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					70	

ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE

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

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

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

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

Confirma

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

70%

San Juan de Lurigancho, 01 de 10 del 2017

[Handwritten Signature]
Firma de experto informante
DNI: 09078477

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:


- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg.: SUASNABAR UGARTE FEDERICO A.
 I.2. Cargo e Institución donde labora: DTC - UCV
 I.3. Especialidad del experto: FINANZAS - PROYECTOS
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: CALIDAD DE SERVICIO
 I.5. Autor del instrumento: GABRIELA BRIVIT FIGUEROA ROSADO

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelent e 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				70	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				/	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.				/	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora.....				/	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				/	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				/	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				/	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.				/	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				/	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				/	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					70	

ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE

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

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

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

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

Confirma.

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

70%

San Juan de Lurigancho, 01 de 10 del 2017

[Handwritten Signature]

Firma de experto informante
DNI: 8907827

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:


- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg.: Cordia Menor, Marco
 I.2. Cargo e Institución donde labora: _____
 I.3. Especialidad del experto: _____
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: GESTIÓN ADMINISTRATIVA
 I.5. Autor del instrumento: GABRIELA FIGUEROA ROSADO

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

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

ÍTEM DE LA PRIMERA VARIABLE

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

12	 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO			
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:


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

.....

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

70%

San Juan de Lurigancho, de del 2017



 Firma de experto informante
 DNI:
 10083017

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:


- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg.: Candia Mour. Moru
 I.2. Cargo e Institución donde labora: _____
 I.3. Especialidad del experto: _____
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: CALIDAD DE SERVICIO
 I.5. Autor del instrumento: GABRIELA BRIVIT FIBUEROA ROSAPO

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

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

ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE

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

12	 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO			
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

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

.....

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

70%

San Juan de Lurigancho, de del 2017



Firma de experto informante
 DNI:

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg.: Romero Pareda, Jesús
 I.2. Cargo e Institución donde labora: DIC/UCV
 I.3. Especialidad del experto: TEMÁTICO
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Calidad de Servicio
 I.5. Autor del instrumento: FIGUEROA ROSADO Gabriela

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelent e 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				78%	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				78%	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.				72%	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora.....				72%	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				78%	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				78%	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				72%	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.				72%	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				72%	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				72%	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					73%	

ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE

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

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

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:


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

.....
.....

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

73%

San Juan de Lurigancho, 03 de Oct del 2017



Firma de experto informante
DNI: 06253522

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg.: Romero Pazora, Jesús
 I.2. Cargo e Institución donde labora: DTC/UCV
 I.3. Especialidad del experto: TEMÁTICO
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Gestión Administrativa
 I.5. Autor del instrumento: Figuera Rosado Gabriela.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				70%	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				70%	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.				72%	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora.....				72%	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				72%	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				72%	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				72%	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.				72%	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				72%	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				72%	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					73.20%	

ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE

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

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

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

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

.....
.....

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

23.27

San Juan de Lurigancho, 23 de ^{ca} del 2017



Firma de experto informante
DNI: 88253822

Anexo 4: Base de datos

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	SUMAGES	Numérico	8	0		Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
2	GESTION	Numérico	8	0	TOTALGESTION	{1, REGULAR}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
3	Planea1	Numérico	8	0	La filosofía establec...	{1, Totalmente en d...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
4	VAR00001	Numérico	8	0	La empresa difunde...	{1, Totalmente en d...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
5	VAR00002	Numérico	8	0	La empresa difunde...	{1, Totalmente en d...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
6	VAR00003	Numérico	8	0	Los objetivos establ...	{1, Totalmente en d...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
7	VAR00004	Numérico	8	0	Los colaboradores ...	{1, Totalmente en d...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
8	VAR00005	Numérico	8	0	Las estrategias est...	{1, Totalmente en d...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
9	VAR00006	Numérico	8	0	Se difunde las estra...	{1, Totalmente en d...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
10	VAR00007	Numérico	8	0	Los colaboradores ...	{1, Totalmente en d...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
11	VAR00008	Numérico	8	0	Los programas de c...	{1, Totalmente en d...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
12	VAR00009	Numérico	8	0	El presupuesto en e...	{1, Totalmente en d...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
13	Sumapl	Numérico	8	0		Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
14	v1d1	Numérico	8	0	sumaagrupada1	{1, REGULAR}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
15	orga01	Numérico	8	0	La división de trabaj...	{1, Totalmente en d...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
16	VAR00010	Numérico	8	0	La división de trabaj...	{1, Totalmente en d...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
17	VAR00011	Numérico	8	0	Se presenta docum...	{1, Totalmente en d...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
18	VAR00012	Numérico	8	0	La organización real...	{1, Totalmente en d...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
19	sumaorg	Numérico	8	0		Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
20	V1D2	Numérico	8	0	sumad2	{1, REGULAR}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
21	VAR000130g	Numérico	8	0	El área de recursos...	{1, Totalmente en d...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
22	VAR00014	Numérico	8	0	El área de recursos...	{1, Totalmente en d...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
23	VAR00015	Numérico	8	0	Se cuenta con los ...	{1, Totalmente en d...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
24	VAR00016	Numérico	8	0	Se posee recursos i...	{1, Totalmente en d...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
25	VAR00017	Numérico	8	0	Se cuenta con recu...	{1, Totalmente en d...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada

Vista de datos **Vista de variables**

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Manejo de datos Gráficos Herramientas Ventana Ayuda

Visible: 82 de 82 variables

	SUMAGES	GESTION	Planea1	VAR00001	VAR00002	VAR00003	VAR00004	VAR00005	VAR00006	VAR00007	VAR00008	VAR00009	Sumapl	v1d1	o
1	118	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	2	
2	128	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	2	
3	121	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	2	
4	124	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	2	
5	124	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	2	
6	125	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	2	
7	125	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	2	
8	127	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	2	
9	125	2	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	41	2	
10	125	2	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	41	2	
11	127	2	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	41	2	
12	125	2	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	41	2	
13	124	2	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	41	2	
14	123	2	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	41	2	
15	125	2	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	41	2	
16	127	2	4	5	4	3	4	4	4	5	4	4	41	2	
17	128	2	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	41	2	
18	122	2	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	41	2	
19	127	2	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	41	2	
20	126	2	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	42	2	
21	126	2	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	42	2	
22	126	2	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	42	2	
23	126	2	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	42	2	

Vista de datos Vista de variables

Anexo 5: Autorización de validación del cuestionario



Corporación Gráfica
Sotil S.A.C.

Lima, 14 de Noviembre del 2017

Carta de Autorización de la empresa

Señores: UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

Asunto: Autorización de ejecución de tesis

Por la presente, yo Ysidro Sotil Figueroa Rosado, Gerente General de la empresa Corporación Gráfica Sotil S.A.C., autorizo a la alumna Gabriela Briyit Figueroa Rosado de la Escuela de Ciencias Empresariales de la Universidad César Vallejo, para realizar el desarrollo de su tesis, Titulada Gestión administrativa y calidad de servicio en la empresa Corporación Gráfica Sotil S.A.C. - Breña, donde se empleó un cuestionario para obtener información requerida para la investigación.

Atentamente,

Ysidro Sotil Figueroa Rosado
Gerente General
DNI: 07484355

Jr. General Orbegoso Nº 271 Int. 119 A - Breña