



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Gestión administrativa y la calidad de servicio en la atención al cliente de la Promotora Génesis SAC de Lima – 2021**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**Licenciado en administración**

**AUTOR:**

Br. Castillo Guerrero, Jhon Rosmer (ORCID: 0000-0003-3782-3011)

**ASESORA:**

Dra. Calvanapón Alva, Flor Alicia (ORCID: 0000-0003-2721-2698)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de organizaciones

**TRUJILLO – PERÚ**

**2021**

## **Dedicatoria**

A mis padres, mi esposa e hijos  
por darme la oportunidad cada  
día de ser mejor hijo, mejor  
esposo, mejor padre y sobre  
todo mejor persona.

## **Agradecimiento**

Al reverendo padre celestial por su guía y protección en todos los caminos que recorro en mi trabajo. A la UCV por darme la oportunidad de alcanzar mi objetivo profesional, a mis docentes, colegas, amigos y familiares que me apoyaron durante este proceso. Asimismo, un agradecimiento especial al gerente, y todo el personal de la empresa Promotora Génesis por brindarme su apoyo en esta investigación.

## Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de tablas	vi
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	9
II. MARCO TEÓRICO	12
III. METODOLOGÍA	18
3.1. Tipo y diseño de investigación	18
3.2. Variables y operacionalización	18
3.3. Población, muestra, unidad de análisis	19
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	19
3.5. Procedimientos	19
3.6. Métodos de análisis de datos	20
3.7. Aspectos éticos	20
IV. RESULTADOS	21
V. DISCUSIÓN	26
VI. CONCLUSIONES	31
VII. RECOMENDACIONES	32
REFERENCIAS	33
ANEXOS	40

## Índice de tablas

<b>Tabla 1</b> Nivel de la gestión administrativa de la Promotora Génesis SAC de Lima – 2021	21
<b>Tabla 2</b> Nivel de calidad de servicio en la atención al cliente de la Promotora Génesis SAC 2021	22
<b>Tabla 3</b> Nivel de relación de las dimensiones de la gestión administrativa con la calidad de servicio en la atención del cliente de la Promotora Génesis SAC de Lima – 2021.	23
<b>Tabla 4</b> Relación de la gestión administrativa y la calidad de servicio en la atención del cliente de la Promotora Génesis SAC de Lima - 2021	24

## Resumen

Se consideró como objetivo general determinar la relación de la gestión administrativa y la calidad de servicio en la atención del cliente de la Promotora Génesis SAC de Lima - 2021. De la misma forma se utilizó un enfoque cuantitativo, con diseño no experimental transaccional, de tipo descriptivo – correlacional, la técnica manipulada fue la encuesta y el instrumento el cuestionario, el cual, fue aplicado a 60 trabajadores de la de la Promotora Génesis SAC. Se concluye que, entre ambas variables existe una relación positiva muy alta, porque el Rho de Spearman alcanzado fue de 0.959, esto quiere decir que mientras se lleve a cabo una gestión administrativa eficiente entonces la calidad de servicio mantendrá un nivel alto, beneficiando de forma directa a todos los clientes y a la organización.

**Palabras clave:** Planificación, organización, dirección, control, seguridad.

## **Abstract**

The general objective was to determine the relationship between administrative management and service quality in customer service at Promotora Genesis SAC in Lima - 2021. In the same way, a quantitative approach was used, with a non-experimental transactional design, descriptive-correlational type, the manipulated technique was the survey and the instrument was the questionnaire, which was applied to 60 workers of the Promotora Genesis SAC. It is concluded that there is a very high positive relationship between both variables, because the Spearman's Rho reached was 0.959, this means that as long as an efficient administrative management is carried out then the quality of service will maintain a high level, directly benefiting all customers and the organization.

**Keywords:** Planning, organization, management, control, safety.

## I. INTRODUCCIÓN

Por los constantes cambios tecnológicos y por el cambio de decisión de los consumidores las empresas se han visto obligadas a aplicar nuevas estrategias, para poder reinventarse y seguir operando en este mercado muy competitivo, donde diariamente se crean sociedades ofreciendo los mismos servicios y productos, es aquí donde las organizaciones deben buscar la diferenciación inalcanzable para sus competidores y agregar valor a sus productos y servicios, a través de una gestión administrativa eficiente acorde a las necesidades de la empresa y de sus clientes, ya que a través de ello, se podría mejorar la calidad de servicio de atención de todos sus compradores.

Para que las organizaciones de Indonesia mantengan su supervivencia en el mercado es esencial que tengan un plan de calidad de servicio en atención al cliente, debiendo estar involucrados todos los integrantes de la sociedad, esto quiere decir que se necesita una gestión administrativa eficaz en todos sus procesos (Supriyanto et al. 2021). La deficiente organización que poseen la gran mayoría de empresas ha generado una mala combinación de los recursos materiales y humanos, dejando de lado las actividades necesarias, todas estas situaciones han ocasionado que la atención a los clientes no sea apropiada, los cuales, ha impactado seriamente al momento de lograr los objetivos planificados por la sociedad (Ariza y Ramírez, 2018). El encierro social plasmado por los gobiernos ha generado que las organizaciones minimicen sus ingresos económicos, debiendo tomar la decisión de despedir a una gran parte de su masa laboral, esto ha generado que la calidad de servicio en la atención a sus clientes sea deficiente, ya que, al no contar con personal en todas las áreas los empleados han tenido que asumir hasta tres responsabilidades al mismo tiempo, generando una demora excesiva en la atención de los requerimientos y sobre todo en la atención de los reclamos. (Comisión Económica para América Latina [CEPAL], 2020)

En el aspecto nacional, se ha evidenciado que las compras de manera remota se han incrementado aceleradamente, considerando una oportunidad y un reto para las organizaciones; oportunidad porque a través del aumento de los ingresos económicos las empresas pueden seguir operando de forma normal, con respecto a los retos es que al tener mayor cantidad de pedidos deben evitar

en lo posible incumplir con el tiempo estipulado en sus políticas o en las indicaciones dadas por sus empleados (Ministerio Comercio Exterior y Turismo [MINCETUR], 2013). Otra de las situaciones que genera una baja CS en la atención al cliente, es que las empresas no conocen las características de sus compradores, como sus datos personales, veces de compra, la forma que ha tomado conocimiento de la existencia de la empresa y sobre todo el nivel de experiencia que ha tenido al momento que ha sido atendido por el personal de la sociedad, es por ello que, es esencial que los gerentes y accionistas impulsen una GA adecuada a las exigencias del mercado. (Saavedra, 2018)

En el contexto local, el Grupo SOCOPUR, es un grupo empresarial peruano fundado En 1979, que se dedica a la importación y representación de las mejores marcas en repuestos, accesorios e indumentaria, para el mundo automotriz menor. Desde el 2018 a la actualidad los ingresos económicos de esta empresa han estado decayendo, pudiendo ser generado por una deficiente gestión administrativa, el cual, se evidencia en los constantes reclamos que los clientes han realizado en los últimos, que al no ser atendidos han decidido no continuar adquiriendo los productos que esta organización ofrece, son por estas situaciones que se ha considerado estudiar estas variables, que permita verificar si la gestión administrativa se relaciona directamente con la calidad de servicio en la atención al cliente.

Considerando como problema: ¿Cuál es la relación de la gestión administrativa y la calidad de servicio en la atención del cliente de la Promotora Génesis SAC de Lima - 2021?

Este trabajo se justifica en el valor social, porque la empresa podría reconocer cuales son las situaciones adversas que vienen generando que la gestión administrativa no sea la adecuada, debiendo para ello verificar la planificación, organización, dirección y el control que se tiene elaborado en el plan estratégico, ya que, solo eso permitirá aumentar la calidad de atención que se brinda a los clientes.

Con respecto al valor teórico, se afianza a la información extraída de diferentes fuentes de información de reconocidos pensadores, ya que, a través de ello las variables de estudio estarían respaldadas por los conceptos y sus dimensiones, el cual, permiten dar mayor realce a esta investigación.

En el valor práctico, se justifica porque la organización será favorecida porque los accionistas tomarán conocimiento sobre cuáles son los elementos que presentan mayores limitaciones, ya que, a través de ello, podrían corregir dichas circunstancias y ofrecer una calidad de servicio adecuada en la atención a sus clientes.

En el valor metodológico, se justifica porque los resultados que se alcancen en este estudio serán de gran utilidad para futuros estudios que otros investigadores deseen estudiar una o ambas variables, pudiendo utilizar el instrumento de evaluación, considerar como antecedente y discutir los resultados.

Formulando como objetivo general: Determinar la relación de la gestión administrativa y la calidad de servicio en la atención del cliente de la Promotora Génesis SAC de Lima - 2021. Fueron tres objetivos específicos: OE1. Identificar el nivel de la gestión administrativa de la Promotora Génesis SAC 2021 de Lima – 2021. OE2. Identificar el nivel de calidad de servicio en la atención al cliente de la Promotora Génesis SAC. OE3. Establecer la relación de las dimensiones de la gestión administrativa con las dimensiones de la calidad de servicio en la atención del cliente de la Promotora Génesis SAC de Lima – 2021.

La hipótesis de investigación es: La gestión administrativa tiene una relación positiva alta en la atención del cliente de la Promotora Génesis SAC de Lima – 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

Con respecto a los trabajos previos internacionales se tomaron en cuenta las investigaciones de diferentes investigadores, los cuales, se proceden a detallar en los siguientes apartados:

Indonesia. Sulistiawaty et al. (2021). Plasmaron estudiar los factores de éxito de la gestión administrativa a través de las tecnologías de la información, el cual, a través del método descriptivo, explicativo y el cuestionario, resolvieron que el uso de la tecnología de información en la gestión administrativa permite alcanzar el éxito institucional y la eficiencia en la calidad de servicio en la atención a cada uno de los clientes.

Croacia. Čandrić (2021). Decidió suministrar evidencia en el apoyo de un sistema de gestión de calidad en la administración, a través de un enfoque cuantitativo y un estudio no experimental, descriptivo, aplicó la encuesta a 67 empleados, resolviendo que la calidad de servicio se ve mejorada a través de un sistema de gestión de calidad, porque permite evidenciar las restricciones de la gestión administrativa permitiendo su mejora en un corto tiempo.

Turquía. Öksüz (2021). Decidió revelar si el nivel de calidad de servicio depende del comportamiento de los clientes cuando son atendidos en la organización, a través de un estudio cuantitativo y descriptivo, se utilizó un cuestionario aplicado a 421 empleados, demostrando que la falta de empatía y serenidad de los empleados al momento de interactuar con clientes difíciles, ocasiona que se generen conflictos, mermando de esta forma la calidad de servicio.

Kenia. Ouma y Kipkorir (2021). Resolvieron constituir el efecto de las innovaciones tecnológicas en la prestación de servicios de calidad. A través de un estudio descriptivo, cuantitativo. A través del uso de la encuesta determinaron que las innovaciones tecnológicas permiten mejorar la gestión de información en la gestión administrativa permitiendo a las organizaciones ofrecer una calidad de servicio acorde a las exigencias de sus clientes.

Indonesia. Bambang et al. (2021). Resolvieron conocer las percepciones de los estudiantes sobre la calidad de los servicios administrativos, para ello, utilizaron un estudio no experimental, de enfoque cuantitativo y encuestas a 121 estudiantes, que les permitieron evidenciar que los servicios administrativos y la

competencia pedagógica que ofrece la entidad no permite que los estudiantes alcancen la motivación, demostrando que la calidad de servicio es deficiente.

Paredes (2020). Decidió determinar el impacto de la gestión administrativa en la calidad de servicio, para ello, utilizó un estudio de bibliografía documental, correlacional. Demostrando que entre estas dos variables mantienen un grado de relación positiva alta de acuerdo al 0.898 alcanzado.

Lozada y Toaquiza (2020). Decidieron mejorar la gestión administrativa de la compañía de Transportes en Tricimotos. Bajo un estudio cuantitativo, descriptivo, encuestaron a 154 usuarios, demostrando que el manual que se utiliza para el desarrollo de la gestión administrativa no concuerda con el rubro y las características del negocio, siendo el elemento principal de que esta empresa venga cometiendo errores en el momento atender a sus clientes.

Ahora, se proceden a citar los trabajos previos del ámbito nacional, para ello, se consideraron los aportes de los siguientes investigadores:

Puican (2021). Decidió comprobar la percepción de la calidad de servicio de los usuarios de las instituciones gubernamentales en Jaén, para ello, decidió utilizar un estudio aplicado y a través del cuestionario a 264 usuarios, llegando a determinar que la percepción es bajo porque obtuvo un 56%, demostrando de esta forma, que al no efectuar una gestión administrativa eficiente acorde a las normas establecidas por la entidad entonces no se puede ofrecer una calidad de servicio en la atención a los ciudadanos.

De la Riva (2021). Decidió conocer la relación de la gestión administrativa, la influencia política y su desempeño en los servicios de los ayuntamientos peruanos. A través de un análisis exploratorio y cuantitativo, determinó que la política influye drásticamente en la gestión administrativa por ende no se puede ofrecer una calidad de servicio en la atención acorde a las exigencias y necesidades de los ciudadanos.

Díaz y Zapata (2021). Decidieron encontrar la atribución de la gestión administrativa y la calidad de servicio de un hospital, para ello utilizaron un trabajo cuantitativo y correlacional, a través de la encuesta encontraron que la gestión administrativa influye considerablemente en la calidad de servicio de todos los pacientes.

Infante (2021). Decidió determinar la influencia de la gestión administrativa en la calidad de servicio de la empresa. A través de un estudio

aplicativo de pre y post prueba, correlacional y con encuesta aplicado a 45 trabajadores. Encontrado que la gestión administrativa posee un efecto significativo con la calidad de servicio, es por estas situaciones que la organización debe evaluar todos los procesos que se llevan a cabo en las áreas de la empresa ya que, a través de ello se podría mejorar la calidad de servicio que otorgan a sus compradores.

Bajonero (2020). Resolvió verificar la influencia de la gestión administrativa en la calidad de servicio que se ofrece a los clientes, para ello se utilizó un estudio cuantitativo, descriptivo correlacional, a través del cuestionario se consiguió un chi-cuadrado de 26,282, demostrando que la gestión administrativa y la calidad de servicio no son independientes, en cambio, el R Pearson obtenido fue de 0.745 demostrando que la gestión administrativa se relaciona de forma positiva alta con la calidad de servicio.

Chumioque (2018). Propuso verificar la relación que existe entre la gestión administrativa y calidad de servicio en los colaboradores de la sociedad. A través de un trabajo cuantitativo, correlacional, se aplicó un cuestionario obteniendo un coeficiente Rho de Pearson de 0,596, demostrando que la gestión administrativa posee una relación positiva moderada con la calidad de servicio, indicando de esta forma que mientras se capacite al personal sobre todos los procesos y medidas que se deben tomar al momento de atender a los clientes entonces se podrá otorgar una calidad de servicio acorde a las necesidades de los compradores.

Con respecto a la conceptualización de la gestión administrativa, se tomó en cuenta los aportes de diversos investigadores, los cuales se proceden a detallar en los siguientes apartados:

Es un proceso que contempla cuatro funciones fundamentales para su correcto desarrollo: La planificación, organización, dirección y control (González et al. 2020). Asimismo, se dice que es la realización de acciones, con el objeto de obtener ciertos resultados, de la manera más eficaz y económica posible (Chiavenato, 2007)

Las dimensiones consideradas en la gestión administrativa son cuatro: La planificación, organización, dirección y control.

Con respecto a la primera dimensión es la planificación, se refiere a la elaboración temprana de todos los documentos de gestión, debiendo estar

actualizados según las necesidades de la entidad (Solís et al. 2021). Asimismo, en este punto se deben considerar medidas que permitan el uso adecuado de todos los recursos que se viene utilizando en la institución, debiendo involucrar a todos los empleados en el desarrollo de los instrumentos de gestión, ya que, gracias a los aportes de estas personas, se pueden mejorar algunas estrategias que se habían considerado, después de la elaboración de los instrumentos de gestión, se debe informar a todos los integrantes con el propósito que conozcan las medidas y planes que se han considerado en la organización (Chávez et al. 2020).

Con respecto a la segunda dimensión es la organización, se refiere a la estructura organizacional de la entidad, debiendo esta permitir mantener una comunicación entre las áreas de la mejor manera posible ya que, de esta forma se podrá distribuir de forma responsable los recursos a los empleados, que les permita afrontar todas las actividades laborales que desarrollan diariamente en la entidad (Guo et al. 2018).

Con respecto a la tercera dimensión es la dirección, se refiere a las capacidades que poseen los gerentes, jefes de área y responsables de grupo, los cuales, les permite mantener una motivación constante de todos los trabajadores, demostrando que el liderazgo directivo que poseen permite conseguir la eficiencia de los trabajos en equipo, manteniendo siempre un comportamiento organizacional ejemplar que permita a la entidad alcanzar las metas trazadas durante el ejercicio económico. (Rodríguez, 2020)

Con respecto a la cuarta dimensión es el control, se refiere al nivel de evaluación que realizan el jefe de gestión del talento humano, gerentes, jefes de área y responsables de equipo sobre el desempeño de todo el personal que tienen a su cargo (Zambrano et al. 2021). Para ello deben actuar con valores éticos y cuidando siempre el principio de igualdad en cada momento, ya que, estas medidas permiten a los departamentos dar cumplimiento a las metas asignadas por el directorio, porque al realizar la supervisión de los sistemas de la entidad, estamos incentivando que todos los integrantes alcancen la eficiencia y la eficacia en todos los aspectos organizacionales (Cedeño & Pérez, 2021).

Ahora, se procede a contextualizar la calidad de servicio, para ello, se consideró aportes de diferentes estudiosos de todos los ámbitos, los cuales, se proceden a relatar en los siguientes párrafos:

Es el acto económico y Jurídico, que llevan a cabo dos partes, el comprador (cliente) y el vendedor (Proveedor) (Artal, 2017). De la misma forma, se puede definir como un proceso de comparación o valoración respecto a otros productos o servicios de la misma naturaleza, razón por la cual la percepción que posea el cliente es valiosa (Pincay, 2020).

Las dimensiones consideradas en la calidad de servicio, son cinco: Fiabilidad, seguridad, tangibilidad, capacidad de respuesta y empatía.

La primera dimensión es la fiabilidad, donde se hace mención que son las probabilidades que da la empresa a sus clientes de que sus productos o servicios funcionen adecuadamente, debiendo de todas formas dar la oportunidad de atención en el caso de alguna urgencia que se presente en el uso del producto, donde la sociedad debe mantener una atención continua y un orden lógico, manteniendo un cuidado especial en el registro de información de cada uno de sus clientes (Otalora, 2021).

La segunda dimensión es la seguridad, en este caso se hace mención a la privacidad que brinda la entidad a los datos personales de sus clientes ha confiado en entregar a la organización (Cueva et al. 2021). Asimismo, la seguridad se presenta en el momento que los empleados atienden a los clientes, debiendo siempre mostrar altos niveles de calidad en atención y orientación, debiendo siempre cumplir con todas las medidas de seguridad que están consideradas en las políticas de la empresa (Ramos et al. 2020).

La tercera dimensión, es la tangibilidad, es demostrar la calidad del servicio que brinda la empresa a todos sus clientes, siendo una de las formas la señalización de las instalaciones, ya que, esto permite a todos los visitantes guiarse al área que necesita visitar para realizar algunas gestiones (Arévalo et al. 2020). Asimismo, se debe mantener la limpieza de las instalaciones y elementos físicos que pertenecen a la entidad y que está a vista de todos nuestros clientes, ya que, esto permite generar un ambiente agradable para los empleados y para los compradores (Heno, 2020).

La cuarta dimensión, es la capacidad de respuesta, el cual es el nivel de desplazamiento que poseen los empleados, jefes de grupo, jefes de área y directores para realizar alguna actividad, como atender, orientar o procesar alguna información que el cliente está solicitando (Bustamante et al. 2020). Para ello deben siempre procurar conseguir la simplificación de todos los

procedimientos de atención, que permitan a los compradores reducir tiempos y costos que son innecesarios, cuando son atendidos en las oficinas de la empresa (Zavala & Vélez, 2020).

Para alcanzar la eficiencia en la capacidad de respuesta, los gerentes deben saber orientar de manera estratégica a cada uno de sus integrantes de la entidad, debiendo asegurarse que el conocimiento transmitido haya sido adquirido a través de la información que esté haya impartido, debiendo evaluar en un momento determinado la interpretación de la información y la memoria organizativa de sus empleados. (Demuner, Becerril, & Ibarra, 2018)

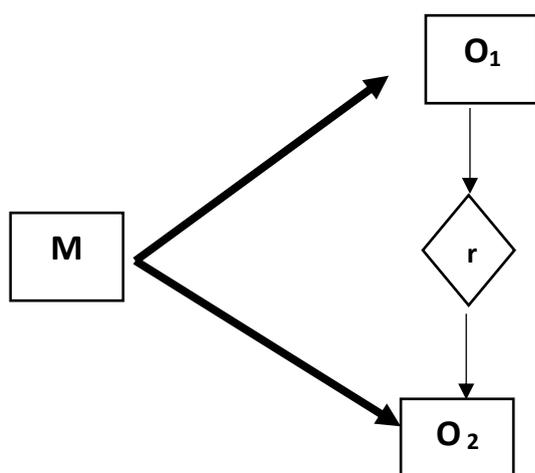
La quinta dimensión es la empatía, esto se refiere a la capacidad que tienen los empleados, jefes y directivos de manejar una situación compleja evidenciada en la organización, debiendo actuar de la mejor manera posible, poniéndose en el lugar del cliente, debiendo siempre mantener la calma, ya que, a través de ello se logra solucionar los imprevistos (Vigo & González, 2020). Asimismo, deben ofrecer un trato amable, un servicio individualizado, deben tener claridad en el momento de la orientación y sobre todo deben cumplir con comprender las necesidades de sus compradores (Guatzozón et al. 2020).

Del mismo modo, se hace referencia a la empatía, como la capacidad de comprender los sentimientos y emociones de cada ser humano, debiendo ser basada en el reconocimiento del otro como algo similar. (Richaud, 2019)

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

En este caso se tomó en cuenta un estudio de tipo descriptivo correlacional, porque solo se pretende conocer los problemas que se evidencian en el desarrollo de la teoría de las variables y su nivel de relación entre cada una de ellas. Con respecto al diseño de la investigación se utilizó el no experimental transaccional, considerando el esquema siguiente:



Dónde:

M: Muestra

O<sub>1</sub>: Gestión administrativa

r: Relación

O<sub>2</sub>: Calidad de servicio

#### 3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Gestión administrativa

Definición conceptual: Es un proceso que contempla cuatro funciones fundamentales para su correcto desarrollo: La planificación, organización, dirección y control (González et al. 2020).

Definición operacional: Fue evaluada por sus cuatro dimensiones, como la planificación, organización, dirección y control.

Indicadores: Se consideraron y adaptaron los indicadores del trabajo de Aredo (2019).

Escala: Ordinal

Variable 2: Calidad de servicio

Definición conceptual: Es un proceso de comparación o valoración respecto a otros productos o servicios de la misma naturaleza, razón por la cual la percepción que posea el cliente es valiosa (Pincay, 2020).

Definición operacional: Fue evaluada por sus cinco dimensiones, como la fiabilidad, seguridad, tangibilidad, capacidad de respuesta y empatía.

Indicadores: Se consideraron y adaptaron los indicadores del trabajo de Aredo (2019).

Escala: Ordinal

### **3.3. Población, muestra, unidad de análisis**

Población: Se consideró a los 60 trabajadores de la Promotora Génesis SAC.

Muestra: Por tener un universo pequeño, se tomó la decisión de considerar como muestra a los 60 trabajadores de la Promotora Génesis SAC.

Unidad de análisis: En este punto se consideró a cada uno de los trabajadores de la Promotora Génesis SAC

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Se decidió manipular como técnica a la encuesta, asimismo, se manejó como instrumento el cuestionario, conformado por 40 ítems en su totalidad.

Validez

Los instrumentos fueron validados por tres profesionales con título profesional en administración, con grado de maestría y doctor, debidamente colegiados y registrados en la SUNEDU. El Alfa de Cronbach obtenido revelaron que los instrumentos son confiables, ya que la gestión administrativa obtuvo un 0.981. La validez del instrumento fue realizada tres expertos con grado de doctor o con grado de maestría, resultando que el instrumento es aplicable.

### **3.5. Procedimientos**

Se presentó la solicitud a la Promotora Génesis SAC, para obtener la autorización para aplicar el instrumento, al mismo tiempo se adaptaron las encuestas a las variables de este estudio, para ello, se tomaron en cuenta los instrumentos de Aredo (2019), conformado por 40 ítems, asimismo, se procedió a solicitar la validación del instrumento por expertos conocedores del tema. Se aplicó la encuesta a los trabajadores, llevando dicha información al Excel, que posteriormente fueron trasladados al paquete estadístico SPSS vr. 26, permitiendo obtener las tablas de prueba de normalidad, de correlación de

Rho de Spearman y el nivel de cada variable, de la misma forma se obtuvo el Alpha de Cronbach, hasta llegar a las conclusiones y recomendaciones.

### **3.6. Métodos de análisis de datos**

Se utilizó el método analítico, permitiendo obtener resultados de ambas variables de estudio. Asimismo, se manipuló el método estadístico descriptivo, permitiendo al investigador construir las tablas y figuras con los datos obtenidos de las encuestas aplicadas. Por último, se utilizó el método estadístico inferencial, para contrastar la hipótesis de investigación previa confirmación de la normalidad de los datos.

### **3.7. Aspectos éticos**

Cada párrafo, palabra o frase recogida de artículos, revistas, libros, páginas web, vídeos, tesis, etc., han sido citados correctamente cumpliendo con todas las indicaciones de las normas APA séptima edición, con lo que estipula la guía de elaboración de investigaciones de la UCV y de acuerdo a todas las clases magistrales que hemos tenido con nuestra asesora. Asimismo, se ha utilizado de forma responsable toda la información obtenida en la Promotora Génesis SAC, siendo manejado exclusivamente para esta investigación, de la misma forma, se han guardado los datos personales de los trabajadores que han participado en el desarrollo de la encuesta.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Nivel de la gestión administrativa de la Promotora Génesis SAC de Lima – 2021.

**Tabla 1**

*Nivel de la gestión administrativa de la Promotora Génesis SAC de Lima – 2021*

Variable / Dimensiones	Deficiente		Regular		Eficiente	
	f	%	f	%	f	%
Gestión administrativa	16	26.7	44	73.3	0	0
Planificación	18	30	0	0	42	70
Organización	17	28.3	43	71.7	0	0
Dirección	12	20	48	80	0	0
Control	16	26.7	0	0	44	73.3

En la Tabla 1, se aprecia que la gestión administrativa inconvenientes dentro de la empresa, ya que, el 73.3% se encuentra en el nivel regular y un 26.7% en el nivel deficiente, asimismo, se observa que las dimensiones que mayores problemas presentan, son la dirección con un 80% y la organización con un 71.7% ambas en el nivel regular, en cambio, las dimensiones que mejores resultados obtuvieron fueron el control con un 73.3% y la planificación con un 70%, ambas en el nivel eficiente. Pese a estos resultados aún existen situaciones que se debe mejorar para alcanzar el 100% de eficiencia en todos los aspectos.

4.2. Nivel de calidad de servicio en la atención al cliente de la Promotora Génesis SAC 2021.

**Tabla 2**

*Nivel de calidad de servicio en la atención al cliente de la Promotora Génesis SAC 2021*

Variable / Dimensiones	Bajo		Moderado		Alto	
	f	%	f	%	f	%
Calidad de servicio	17	28.3	43	71.7	0	0
Fiabilidad	12	20	48	80	0	0
Seguridad	12	20	23	38.3	25	41.7
Tangibilidad	17	28.3	1	1.7	42	70
Capacidad de respuesta	17	28.3	1	1.7	42	70
Empatía	17	28.3	43	71.7	0	0

En la Tabla 2, se observa que la calidad de servicio presenta diferentes inconvenientes, ya que, el 71.7% se encuentra en el nivel moderado y un 28.3% en el nivel bajo, del mismo modo, se evidencia que las dimensiones con mayores problemas son la fiabilidad con un 80% en el nivel moderado, seguido por la empatía con un 71.7% en el nivel moderado, y la seguridad con un 38.3% en el nivel moderado, en cambio, las dimensiones que mejores resultados obtuvieron fueron la tangibilidad y la capacidad de respuesta, ambas obtuvieron un 70% en el nivel alto. Pese a estos resultados aún existen situaciones que se debe mejorar para alcanzar el 100% de eficiencia en todos los aspectos.

4.3. Relación de las dimensiones de la gestión administrativa con la calidad de servicio en la atención del cliente de la Promotora Génesis SAC de Lima – 2021.

**Tabla 3**

*Nivel de relación de las dimensiones de la gestión administrativa con la calidad de servicio en la atención del cliente de la Promotora Génesis SAC de Lima – 2021.*

		Calidad de servicio	
Rho de Spearman	Planificación	Coeficiente de correlación	,960**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	60
	Organización	Coeficiente de correlación	,978**
		Sig. (bilateral)	.
		N	60
	Dirección	Coeficiente de correlación	,795**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	60
	Control	Coeficiente de correlación	,959**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	60

De acuerdo a la Tabla 3, se observa que las dimensiones organización (0.978), la planificación (0.960) y la dimensión control (0.959), demostrando que ambas poseen una relación positiva muy alta con la calidad de servicio. En cambio, la dimensión dirección (0.795) demostrando que mantiene una relación positiva alta con la calidad de servicio.

4.4. Relación de la gestión administrativa y la calidad de servicio en la atención del cliente de la Promotora Génesis SAC de Lima - 2021.

**Tabla 4**

*Relación de la gestión administrativa y la calidad de servicio en la atención del cliente de la Promotora Génesis SAC de Lima - 2021.*

		Gestión administrativa	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Gestión administrativa	1,000	,959**
	Coeficiente de correlación	.	,000
	Sig. (bilateral)	60	60
	N	,959**	1,000
Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,000	.
	Sig. (bilateral)	60	60
	N		

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

Según la Tabla 4, se alcanzó un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0.959, demostrando que entre ambas variables existe una relación positiva muy alta, esto quiere decir que mientras se lleve a cabo una gestión administrativa eficiente entonces la calidad de servicio mantendrá un nivel alto, beneficiando de forma directa a todos los clientes y a la organización, y de forma indirecta a los empleados.

#### 4.5. Contrastación de hipótesis

Para el presente estudio se planteó la hipótesis de investigación, para poder contrastarla se realizó las siguientes pruebas estadísticas:

$H_i$ : La gestión administrativa tiene una relación positiva alta en la atención del cliente de la Promotora Génesis SAC de Lima – 2021.

$H_o$ : La gestión administrativa no tiene una relación positiva alta en la atención del cliente de la Promotora Génesis SAC de Lima – 2021.

De acuerdo a los resultados obtenidos después de ver la prueba de normalidad, se reveló que existe una relación altamente significativa de acuerdo al coeficiente de correlación Rho de Spearman 0.959, demostrando que la relación es positiva muy alta, por lo tanto, la hipótesis de investigación es aceptable, rechazando la hipótesis nula.

## V. DISCUSIÓN

Determinar la relación de la gestión administrativa y la calidad de servicio en la atención del cliente de la Promotora Génesis SAC de Lima - 2021. Según Gonzales et al., indican que es un proceso que contempla cuatro funciones fundamentales para su correcto desarrollo: La planificación, organización, dirección y control (2020); así mismo en cuanto a la calidad de servicio Pincay menciona que es un proceso de comparación o valoración respecto a otros productos o servicios de la misma naturaleza, razón por la cual la percepción que posea el cliente es valiosa (Pincay, 2020). Los resultados encontrados dieron un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0.959, demostrando que entre ambas variables existe una relación positiva alta, esto quiere decir que mientras se lleve a cabo una gestión administrativa eficiente entonces la calidad de servicio mantendrá un nivel alto, beneficiando de forma directa a todos los clientes y a la organización, y de forma indirecta a los empleados.

Estas derivaciones son respaldadas por el trabajo de Chumioque (2018), porque demostró que la gestión administrativa posee una relación positiva moderada con la calidad de servicio, indicando de esta forma que mientras se capacite al personal sobre todos los procesos y medidas que se deben tomar al momento de atender a los clientes entonces se podrá otorgar una calidad de servicio acorde a las necesidades de los compradores. Del mismo modo lo respalda el estudio de Bajonero (2020), porque demostró que la gestión administrativa y la calidad de servicio no son independientes, en cambio, el R Pearson obtenido fue de 0.745 demostrando que la gestión administrativa se relaciona de forma positiva alta con la calidad de servicio; y el De la Riva (2021), porque determinó que la política influye drásticamente en la gestión administrativa por ende no se puede ofrecer una calidad de servicio en la atención acorde a las exigencias y necesidades de los ciudadanos.

Estos datos demuestran que la gestión administrativa es sumamente importante para que los empleados de cualquier organización, sea esta una empresa privada o una entidad pública, cumplan de forma eficiente con cada una de sus funciones, beneficiando directamente a los clientes y de forma

indirecta a la organización, porque al ofrecer una buena orientación, transmisión correcta y necesaria de la información organizacional, entonces estarían brindando una calidad de servicio al momento que atienden a los clientes.

Tomando en cuenta el objetivo específico 1, Se tomó en cuenta el aporte de Solís et al., (2021), donde menciona que las dimensiones consideradas en la gestión administrativa son cuatro: La planificación, organización, dirección y control. Con respecto a la primera dimensión es la planificación, se refiere a la elaboración temprana de todos los documentos de gestión, debiendo estar actualizados según las necesidades de la entidad. Asimismo, en este punto se deben considerar medidas que permitan el uso adecuado de todos los recursos que se viene utilizando en la institución, debiendo involucrar a todos los empleados en el desarrollo de los instrumentos de gestión, ya que, gracias a los aportes de estas personas, se pueden mejorar algunas estrategias que se habían considerado, después de la elaboración de los instrumentos de gestión, se debe informar a todos los integrantes con el propósito que conozcan las medidas y planes que se han considerado en la organización (Chávez et al. 2020). Con respecto a la segunda dimensión es la organización, se refiere a la estructura organizacional de la entidad, debiendo esta permitir mantener una comunicación entre las áreas de la mejor manera posible ya que, de esta forma se podrá distribuir de forma responsable los recursos a los empleados, que les permita afrontar todas las actividades laborales que desarrollan diariamente en la entidad (Guo et al. 2018). Con respecto a la tercera dimensión es la dirección, se refiere a las capacidades que poseen los gerentes, jefes de área y responsables de grupo, los cuales, les permite mantener una motivación constante de todos los trabajadores, demostrando que el liderazgo directivo que poseen permite conseguir la eficiencia de los trabajos en equipo, manteniendo siempre un comportamiento organizacional ejemplar que permita a la entidad alcanzar las metas trazadas durante el ejercicio económico.(Rodríguez, 2020) Con respecto a la cuarta dimensión es el control, se refiere al nivel de evaluación que realizan el jefe de gestión del talento humano, gerentes, jefes de área y responsables de equipo sobre el desempeño de todo el personal que tienen a su cargo (Zambrano et al. 2021).

Se identificó que la gestión administrativa alcanzó un 73.3% en el nivel regular y un 26.7% en el nivel deficiente, asimismo, se observa que las dimensiones que mayores problemas presentan, son la dirección con un 80% en el nivel regular, seguido por la organización con un 71.7% en el nivel regular, en cambio, las dimensiones que mejores resultados obtuvieron fueron el control con un 73.3% y la planificación con un 70%, ambas en el nivel eficiente. Pese a estos resultados aún existen situaciones que se debe mejorar para alcanzar el 100% de eficiencia en todos los aspectos; estos datos son respaldados por el trabajo de Sulistiawaty et al. (2021), porque resolvieron que el uso de la tecnología de información en la gestión administrativa permite alcanzar el éxito institucional y la eficiencia en la calidad de servicio en la atención a cada uno de los clientes. Asimismo, lo hace el estudio de Ouma y Kipkorir (2021), porque determinaron que las innovaciones tecnológicas permiten mejorar la gestión de información en la gestión administrativa permitiendo a las organizaciones ofrecer una calidad de servicio acorde a las exigencias de sus clientes.

Estos datos evidencian que la entidad debe trabajar de forma urgente la dimensión dirección, porque se observa que es la que peores resultados obtuvo junto con la dimensión organización, seguidamente se debe trabajar con la planificación y control, porque pese haber alcanzado resultados favorables, aún existe un porcentaje considerable que se encuentra en el nivel deficiente, porque esto va a permitir alcanzar un nivel óptimo en cada una de las dimensiones.

Con respecto al objetivo específico 2, se utilizó el aporte de Otalora (2021), donde manifiesta que las dimensiones consideradas en la calidad de servicio, son cinco: Fiabilidad, seguridad, tangibilidad, capacidad de respuesta y empatía. La primera dimensión es la fiabilidad, donde se hace mención que son las probabilidades que da la empresa a sus clientes de que sus productos o servicios funcionen adecuadamente, debiendo de todas formas dar la oportunidad de atención en el caso de alguna urgencia que se presente en el uso del producto, donde la sociedad debe mantener una atención continua y un orden lógico, manteniendo un cuidado especial en el registro de información de cada uno de sus clientes. Asimismo, Cueva et al., (2021), habla de la segunda dimensión es la seguridad, en este caso se hace mención a la

privacidad que brinda la entidad a los datos personales de sus clientes ha confiado en entregar a la organización (Cueva et al. 2021). Henao (2020), específica que la tercera dimensión, es la tangibilidad, es demostrar la calidad del servicio que brinda la empresa a todos sus clientes, siendo una de las formas la señalización de las instalaciones, ya que, esto permite a todos los visitantes guiarse al área que necesita visitar para realizar algunas gestiones (Arévalo et al. 2020). Asimismo, se debe mantener la limpieza de las instalaciones y elementos físicos que pertenecen a la entidad y que está a vista de todos nuestros clientes, ya que, esto permite generar un ambiente agradable para los empleados y para los compradores. En cambio, Bustamante et al., (2020), revela que la cuarta dimensión, es la capacidad de respuesta, el cual es el nivel de desplazamiento que poseen los empleados, jefes de grupo, jefes de área y directores para realizar alguna actividad, como atender, orientar o procesar alguna información que el cliente está solicitando. En la quinta dimensión es la empatía, donde Vigo y González (2020), exteriorizan que es la capacidad que tienen los empleados, jefes y directivos de manejar una situación compleja evidenciada en la organización, debiendo actuar de la mejor manera posible, poniéndose en el lugar del cliente, debiendo siempre mantener la calma, ya que, a través de ello se logra solucionar los imprevistos.

Se identificó que la calidad de servicio presenta diferentes inconvenientes, ya que, el 71.7% se encuentra en el nivel moderado y un 28.3% en el nivel bajo, del mismo modo, se evidencia que las dimensiones con mayores problemas son la fiabilidad con un 80% en el nivel moderado, seguido por la empatía con un 71.7% en el nivel moderado, y la seguridad con un 38.3% en el nivel moderado, en cambio, las dimensiones que mejores resultados obtuvieron fueron la tangibilidad y la capacidad de respuesta, ambas obtuvieron un 70% en el nivel alto. Pese a estos resultados aún existen situaciones que se debe mejorar para alcanzar el 100% de eficiencia en todos los aspectos; estas derivaciones son amparados por la investigación de Čandrlić (2021), porque evidenció que la calidad de servicio se ve mejorada a través de un sistema de gestión de calidad, porque permite evidenciar las restricciones de la gestión administrativa permitiendo su mejora en un corto tiempo. Del mismo modo lo respalda Öksüz (2021), porque demostró que la

falta de empatía y serenidad de los empleados al momento de interactuar con clientes difíciles, ocasiona que se generen conflictos, mermando de esta forma la calidad de servicio.

En este punto se observa que las dimensiones con mayores dificultades son la empatía y la fiabilidad, porque ambas se encuentran en el nivel moderado con mayor porcentaje, siendo estas dos con las cuales la gerencia debe tomar la decisión de implantar medidas que permitan mejorar estos aspectos, seguidamente, deben trabajar la dimensión seguridad, tangibilidad y la capacidad de respuesta, porque a través de la mejora de cada una de estas dimensiones, la empresa podrá alcanzar la eficiencia en la calidad de servicio que brinda en la atención a sus clientes.

Con respecto a los resultados inferenciales, se demostró que las dimensiones de ambas variables mantienen un grado de relación alta y muy alta, para ello, se procede a detallar los hallazgos en los siguientes párrafos:

Tomando en cuenta el objetivo específico 3, se estableció que las dimensiones organización (0.978), la planificación (0.960) y la dimensión control (0.959), poseen una relación positiva muy alta con la calidad de servicio. En cambio, la dimensión dirección (0.795) mantiene una relación positiva alta con la calidad de servicio; estos datos son amparados por el trabajo de Puican (2021), porque demostró que al no efectuar una gestión administrativa eficiente acorde a las normas establecidas por la entidad entonces no se puede ofrecer una calidad de servicio en la atención a los ciudadanos. Asimismo, lo hace el estudio de Díaz y Zapata (2021), porque encontraron que la gestión administrativa influye considerablemente en la calidad de servicio de todos los pacientes. Del mismo modo lo hace la investigación de Infante (2021), porque revelaron la gestión administrativa posee un efecto significativo con la calidad de servicio, es por estas situaciones que la organización debe evaluar todos los procesos que se llevan a cabo en las áreas de la empresa ya que, a través de ello se podría mejorar la calidad de servicio que otorgan a sus compradores.

## **VI. CONCLUSIONES**

- 6.1. Se concluye que, entre ambas variables existe una relación positiva muy alta, porque el Rho de Spearman alcanzado fue de 0.959, esto quiere decir que mientras se lleve a cabo una gestión administrativa eficiente entonces la calidad de servicio mantendrá un nivel alto, beneficiando de forma directa a todos los clientes y a la organización.
- 6.2. Se concluye, que la gestión administrativa presenta diferentes inconvenientes dentro de la empresa, porque, el 73.3% se encuentra en el nivel regular y un 26.7% en el nivel deficiente, asimismo, se observa que las dimensiones que mayores problemas presentan, son la dirección con un 80% y la organización con un 71.7% ambas en el nivel regular, en cambio, las dimensiones que mejores resultados obtuvieron fueron el control con un 73.3% y la planificación con un 70%, ambas en el nivel eficiente.
- 6.3. Se concluye que la calidad de servicio presenta diferentes inconvenientes, ya que, el 71.7% se encuentra en el nivel moderado y un 28.3% en el nivel bajo, del mismo modo, se evidencia que las dimensiones con mayores problemas son la fiabilidad con un 80% en el nivel moderado, seguido por la empatía con un 71.7% en el nivel moderado, y la seguridad con un 38.3% en el nivel moderado, en cambio, las dimensiones que mejores resultados obtuvieron fueron la tangibilidad y la capacidad de respuesta, ambas obtuvieron un 70% en el nivel alto.
- 6.4. Se concluye que las dimensiones organización (0.978), la planificación (0.960) y la dimensión control (0.959), demostrando que ambas poseen una relación positiva muy alta con la calidad de servicio. En cambio, la dimensión dirección (0.795) demostrando que mantiene una relación positiva alta con la calidad de servicio.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Se recomienda al gerente capacitar y evaluar a sus empleados de cada una de las dependencias, porque a través de ello, se podrá verificar y encontrar las restricciones que vienen ocasionando diferentes dificultades en la calidad de servicio que se brindan a los clientes al momento que son atendidos.

Se recomienda al gerente elaborar un plan de acción que le permita mejorar la gestión administrativa, debiendo comenzar con la dirección y la organización, porque ambas presentaron múltiples dificultades, seguidamente se debe trabajar el control y la planificación, pese haber alcanzado resultados positivos, aún existe un porcentaje que se debe trabajar.

Se recomienda a los trabajadores ser empáticos al momento que atienden a sus clientes, porque a través de ello, se mantiene una relación amigable y respetable entre ambas partes. Asimismo, se recomienda al gerente evaluar los horarios de atención, porque estos deben estar acorde a las exigencias de los clientes, pero siempre respetando los derechos laborales de sus empleados.

Se recomienda trabajar cada proceso de la gestión administrativa de forma eficiente, porque la organización, la planificación, el control y la dirección son muy importantes para alcanzar la eficiencia en la calidad de servicio en la atención que se brinda de forma continua a los clientes, permitiendo a la empresa mejorar sus resultados económicos a través del cumplimiento de las necesidades y exigencias de sus clientes.

## REFERENCIAS

- Aredo, L. (2019). *Gestión administrativa y su efecto en la calidad de servicio en la atención al cliente en el centro médico Dakar Medic Trujillo 2019*. [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43658/Aredo\\_JLL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43658/Aredo_JLL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Arévalo, M., Cambal, J., & Araque, V. (2020). Gestión de la calidad en empresas de servicios: Evaluación de la empresa inmobiliaria CREA en la provincia de Pastaza. *Revista Investigación Operacional*, 41(3), 425-431. <https://rev-inv-ope.pantheonsorbonne.fr/sites/default/files/inline-files/41320-11.pdf>.
- Ariza, F., & Ramírez, J. (2018). *Información y atención al cliente*. <https://www.mheducation.es/bcv/guide/capitulo/8448196813.pdf>
- Artal, M. (2017). *Dirección de ventas: Organización del departamento de ventas y gestión de vendedores* (15a ed.). ESIC Business & Marketing School. <https://corladancash.com/wp-content/uploads/2019/08/28-Direccion-de-ventas-Manuel-Artal-Castells.pdf>
- Bajonero, M. (2020). *Gestión administrativa en la calidad de servicio de los clientes internos del Distrito Judicial Lima Norte, 2019*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/41902/Bajonero\\_MMI.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/41902/Bajonero_MMI.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Bambang, R., Gunawan, I., Kusumaningrum, D., Noor, D., & Nauval, A. (2021). Influence of Lecturer's Pedagogic Competency Level, Quality of Administrative Services, Completeness of Lecture Supporting Facilities, and Student Satisfaction on Learning Motivation [Influencia del nivel de competencia pedag. del profesor, la calidad]. *Jurnal Ilmu Pendidikan*, 27(1), 23-33. <http://dx.doi.org/10.17977/um048v27i1p23-33>.

- Bustamante, M., Zerda, E., Obando, F., & Tello, M. (2020). Desde las expectativas a la percepción de calidad de servicios en salud en Guayas, Ecuador. *Información Tecnológica*, 31(1), 161-170. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000100161>.
- Čandrić, I. (2021). Implementing a quality management system in the croatian public administration [Implementación de un sistema de gestión de la calidad en la administración pública croata]. *Ekonomski Vjesnik*, 34(1), 213-223. <https://doi.org/10.51680/ev.34.1.16>.
- Cedeño, F., & Pérez, C. (2021). Modelo de gestión administrativa para proponer procesos de industrialización del cacao. *Revista Científica Ciencia Y Tecnología*, 21(30), 57-68. <https://doi.org/10.47189/rcct.v30i30.442>.
- Chávez, M., Castelo, Á., & Villacis, J. (2020). La gestión administrativa desde los procesos de las empresas agropecuarias en Ecuador. *Ciencias Económicas y Empresariales*, 5(5), 16-29. <https://doi.org/10.23857/fipcaec.v5i18.198>.
- Chiavenato, I. (2007). *Introducción a la Teoría General de la Administración* (4ta ed.). Panamericana Formas e Impresos S.A.
- Chumioque, S. (2018). *Gestión administrativa y calidad de servicio que brinda la empresa de transporte Emprecosur S.A- Pachacamac*. [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Perú]. <http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/1225/1/Chumioque%20Huayta%2c%20Sandy%20Josselyn.pdf>
- Comisión Económica para América Latina [CEPAL]. (2020). *Sectores y empresas frente al COVID-19: emergenci y reactivación*. [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45734/4/S2000438\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45734/4/S2000438_es.pdf)
- Cueva, M., Romero, A., Salguero, N., & Palma, E. (2021). Capacitación dirigida a servidores públicos para la atención al cliente de personas con

discapacidad. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 6(11), 59-69.  
<http://dx.doi.org/10.35381/r.k.v6i11.1162>.

De la Riva, R. (2021). Exploring Administrative Capacity and Local Governance in the Peruvian Waste Sector: Implications for Complex Service Delivery in the Global South [Explorando la capacidad administrativa y la gobernanza local en el sector de residuos peruano: implicaciones]. *State and Local Government Review*, 53(1), 1315-1322.  
<https://doi.org/10.1177/0160323X211026862>.

Demuner, M., Becerril, O., & Ibarra, M. (2018). Capacidad de respuesta y capacidad de absorción. Estudio de empresas manufactureras en México. *Nóesis*, 27(53), 61-77.

<https://doi.org/10.20983/noesis.2018.4.4>.

Díaz, A., & Zapata, A. (2021). Análisis de la gestión administrativa y la calidad del servicio en la atención de los partos humanizados en un hospital nacional de Lima. *INNOVA Research Journal*, 6(1), 18-30.  
<https://doi.org/10.33890/innova.v6.n1.2021.1490>.

González, S., Viteri, D., Izquierdo, A., & Vendezoto, G. (2020). Modelo de gestión administrativa: Para el desarrollo empresarial del hotel Barrios en la ciudad de Quevedo. *Revista Científica de la Universidad de Cienfuegos*, 12(4), 1-6.

<http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n4/2218-3620-rus-12-04-32.pdf>.

Guatzozón, M., Canto, A., & Pereyra, A. (2020). Calidad en el servicio en micronegocios del sector artesanal de madera en una comisaría de Mérida, México. *Revista chilena de ingeniería*, 28(1), 120-132.  
<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052020000100120>.

Guo, X., Chang, Q., Liu, X., Bao, H., Zhang, Y., Tu, X., . . . Zhang, Y. (2018). Multi-dimensional eco-land classification and management for implementing the ecological redline policy in China. *The International Journal Covering All Aspects of Land Use*, 74, 15-31.  
<https://doi.org/10.1016/j.landusepol.2017.09.033>.

- Henao, L. (2020). Calidad de servicio y valor percibido como antecedentes de la satisfacción de los clientes de las empresas de telecomunicaciones en Colombia. *Contaduría y administración*, 65(3), 1-23. <http://dx.doi.org/10.22201/fca.24488410e.2020.2318>.
- Infante, R. (2021). *Influencia de la Gestión Administrativa en la Calidad de Servicio mediado por Gestión de Almacenes de la Empresa SACH, 2020*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/63428/Infante\\_ARS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/63428/Infante_ARS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Lozada, N., & Toaquiza, H. (2020). *Gestión administrativa y su incidencia en la calidad del servicio a los usuarios de la compañía de transportes en Tricimotos 19 de mayo S.A del Cantón La Maná, Provincia De Cotopaxi. Año 2020*. [Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Cotopaxi]. <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/6894/1/UTC-PIM-000242.pdf>
- Ministerio Comercio Exterior y Turismo [MINCETUR]. (2013). *Manual buenas prácticas para la atención de clientes*. [https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/CALTUR/pdfs\\_documentos\\_Caltur/07\\_mbp\\_aclientes/MBP\\_AC\\_Mandos\\_Medios.pdf](https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/CALTUR/pdfs_documentos_Caltur/07_mbp_aclientes/MBP_AC_Mandos_Medios.pdf)
- Öksüz, M. (2021). The Effect of Customer Empowering Behaviors on Service Performance in Hospitality Industry [El efecto de los comportamientos de empoderamiento del cliente en el desempeño del servicio en la industria hotelera]. *International Journal of Contemporary Economics and Administrative Sciences*, 11(1), 193-215. <https://doi.org/10.5281/zenodo.5136861>.
- Otalora, A. (2021). Estrategia de calidad del servicio para mejorar la atención al cliente en heladería. *Revista de investigación en Ciencias Administrativas y Sociales*, 4(9), 125-140. <https://doi.org/10.33996/revistaneque.v4i9.50>.

- Ouma, D., & Kipkorir, C. (2021). Technology and Performance Management: Strategies in Quality Service Delivery [Gestión de la tecnología y el rendimiento: estrategias en la prestación de servicios de calidad]. *Global Journal of Management and Business Research: A Administration and Management*, 21(6), 1-14. <https://www.journalofbusiness.org/index.php/GJMBR/article/view/3391/3292>.
- Paredes, V. (2020). *Gestión administrativa y calidad de servicio que brindan las Instituciones de Educación Superior Públicas*. [Tesis de maestría, Universidad Técnica de Ambato]. <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/31522/1/05%20ADP.pdf>
- Pincay, Y. (2020). Gestión de la calidad en el servicio al cliente de las PYMES comercializadoras. Una mirada en Ecuador. *Dominio de las Ciencias*, 6(3), 1118-1142. <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v6i3.1341>.
- Puican, V. H. (2021). Percepción de la calidad de servicio de los usuarios de las entidades públicas de la ciudad de Jaén. *Ciencia Latina*, 5(4), 4707-4719. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i4.651](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i4.651).
- Ramos, E., Mogollón, F., Santur, L., & Cherre, I. (2020). El modelo Servperf como herramienta de evaluación de la calidad de servicio en una empresa. *Universidad y Sociedad*, 12(2), 417-423. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n2/2218-3620-rus-12-02-417.pdf>.
- Richaud, M. (2019). ¿La empatía es disposicional o social? La compleja relación entre la empatía y la prosocialidad. *Universidad Austral*, 1-6. <https://www.austral.edu.ar/cerebroypersona/wp-content/uploads/2016/05/Maria-Cristina-Richaud.pdf>.
- Rodríguez, Y. (2020). La dimensión informacional de la administración pública para la gobernanza y el gobierno "electrónico" y "abierto" // information dimension of the public management for the governance and "electronic"

/ "open" government. *Revista Cubana de Información y Comunicación*, 9(22), 1-31.

<http://www.alcance.uh.cu/index.php/RCIC/article/view/223>

Saavedra, A. (2018). *Influencia de la calidad de servicio sobre la satisfacción del cliente de la empresa MACGA SAC*. [Tesis de pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]. [https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1582/1/TL\\_SaavedraGuaniloAlejandra.pdf](https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1582/1/TL_SaavedraGuaniloAlejandra.pdf)

Solís, J., Bucheli, X., & Manjarrez, N. (2021). Gestión administrativa de aplicaciones móviles y su efecto en la comercialización de productos de consumo masivo en el Cantón Quevedo. *Científica ECOCIENCIA*, 8(3), 1-10.

<https://doi.org/10.21855/ecociencia.83.516>.

Sulistiawaty, T., Surahman, F., Puspaningrum, I., & Wicaksono, Y. (2021). The Impact of Knowledge Management, Administrative Management, Information Technology for E-Government Success [El impacto de la gestión del conocimiento, la gestión administrativa y la tecnología de la información para el éxito del gobierno electrónico]. *Annals of the Romanian Society for Cell Biology*, 25(4), 12728-12741. <https://www.annalsofrscb.ro/index.php/journal/article/view/4206/3361>.

Supriyanto, A., Budi, B., Burhanuddin, B., & Olan, F. (2021). Effects of service quality and customer satisfaction on loyalty of bank customers. *Cogent Business & Management*, 8(1), 1-17. <https://doi.org/10.1080/23311975.2021.1937847>.

Vigo, J., & González, J. (2020). Relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en un laboratorio de análisis clínicos de Pacasmayo. *Revista Ciencia y Tecnología*, 16(3), 57-66. [10.17268/rev.cyt.2020.03.06](https://doi.org/10.17268/rev.cyt.2020.03.06).

Zambrano, J., Concha, J., Cedeño, J., & López, P. (2021). Análisis de la gestión administrativa y su impacto en la rentabilidad de la empresa pinturas

Mundocolor, del cantón Santo Domingo. *Polo del conocimiento*, 6(4), 763-780. 10.23857/pc.v6i4.2607.

Zavala, F., & Vélez, E. (2020). La gestión de la calidad y el servicio al cliente como factor de competitividad en las empresas de servicios - Ecuador. *Dominio de las Ciencias*, 6(3), 264-281. <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v6i3.1284>.

## ANEXOS

### ANEXO 1. Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA				
TEMA	PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN	OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN	METÓDO
	Problema General: ¿Cuál es la relación de la gestión administrativa en la calidad de servicio en la atención del cliente de la PROMOTORA GENESIS SAC de Lima - 2021?	Objetivo General: Determinar la relación de la gestión administrativa en la calidad de servicio en la atención del cliente de la PROMOTORA GENESIS SAC de Lima - 2021.	Hipótesis General: La gestión administrativa tiene una relación positiva alta en la atención del cliente de la PROMOTORA GENESIS SAC de Lima - 2021.	Método de estudio Está basada en un estudio de carácter no experimental, de corte transversal.

<p>Gestión administrativa y la calidad de servicio en la atención al cliente de la PROMOTORA GENESIS SAC de Lima - 2021</p>		<p>Objetivos específicos:</p> <p>OE1. Identificar el nivel de la gestión administrativa de la Promotora Génesis SAC 2020 de Lima – 2021.</p> <p>OE2. Identificar el nivel de calidad de servicio en la atención al cliente de la Promotora Génesis SAC.</p> <p>OE3. Establecer la relación de las dimensiones de la gestión administrativa con las dimensiones de la calidad de servicio en la atención del cliente de la Promotora Génesis SAC de Lima – 2021.</p>	<p>1.</p>	<p>Tipo de estudio: Descriptivo - Correlacional causal</p> <p>Área de estudio Lima, Región Lima</p> <p>Población: 60 trabajadores</p> <p>Muestra 60 trabajadores</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento:</p>
---	--	---	-----------	---

				Cuestionario  Método de análisis: Excel y SPSS V. 26
--	--	--	--	--

ANEXO 2. Operacionalización de variables

LA MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE VARIABLES					
VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION
<p>VARIABLE 1: GESTIÓN ADMINISTRATIVA</p>	<p>Es un proceso que contempla cuatro funciones fundamentales para su correcto desarrollo: La planificación, organización, dirección y control. (González, Viteri, Izquierdo, &amp; Venezoto, 2020)</p>	<p>Esta variable ha sido estudiada usando las dimensiones: Planificación, organización, dirección y control. Utilizando la técnica de la encuesta, cuyo instrumento fue el cuestionario</p>	Planificación	Documentos de gestión actualizados	Ordinal
				Uso adecuado de los recursos de planificación	
				Participación de todos los empleados en el desarrollo de instrumentos de gestión	
				Conocimiento de los instrumentos por parte de todo el personal	
			Organización	La estructura organizacional de la entidad	
				Comunicación entre áreas	
				Distribución responsable de recursos	
			Dirección	Motivación constante	
				Liderazgo directivo	
				Trabajo en equipos	
				Comportamiento organizacional	
			Control	Evaluación sobre el desempeño del personal	
				Cumplimiento de metas	
Supervisión de los Sistemas de la entidad					
<p>VARIABLE 2: Calidad de servicio</p>	<p><b>Es el acto económico y Jurídico, que llevan a cabo dos partes, el comprador (cliente) y el vendedor (Proveedor).</b> (Artal, 2017)</p>	<p>Esta variable ha sido estudiada usando las dimensiones: Fiabilidad, seguridad, tangibilidad, capacidad de respuesta y empatía. Utilizando la técnica de la encuesta, cuyo instrumento fue el cuestionario</p>	Fiabilidad	Oportunidad de la atención de urgencias	Ordinal
				Atención a la continuidad y al orden lógico	
				Cuidado en el registro de información de los usuarios	
			Seguridad	Privacidad	
				Atención de calidad en el servicio	
				Cumplimiento de medidas de seguridad	
			Tangibilidad	Señalización de las instalaciones	
				Limpieza de las instalaciones y elementos físicos	
				Imagen de Colaboradores	
				Equipos y materiales	
			Capacidad de respuesta	Simplicidad de los procedimientos de atención	

				Atención en oficina	
				Atención en llamada	
				Atención en la entrega del producto	
				Oportunidad para responder quejas y reclamos	
			Empatía	Amabilidad en el trato	
				Atención individualizada al usuario	
				Claridad de orientación asegurada al usuario	
				Comprender las necesidades	

### ANEXO 3. Instrumento de evaluación

## CUESTIONARIO SOBRE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA PROMOTORA GÉNESIS SAC DE LIMA – 2021

**Instrucciones:** A continuación, se ofrece una serie de preguntas con la finalidad de desarrollar una investigación académica, por lo que le solicitamos responder con toda sinceridad, Debe marcar cada ítem que se presenta con un ASPA (X), además solicitamos responder todas las preguntas ya que no existen respuestas correctas o incorrectas, siendo la información confidencial.

La escala tiene 5 Criterios que se detallan a continuación:

Criterios	Puntaje
Nunca	1
Casi nunca	2
A veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

Nº	ITEMS	ESCALA				
		1	2	3	4	5
	<b>DIMENSIÓN: PLANIFICACIÓN</b>					
01	La empresa cuenta con documentos de gestión actualizados.					
02	La entidad usa adecuadamente los recursos asignados.					
03	Se identifican las acciones específicas a realizar para el cumplimiento de metas					
04	Todo el personal participa en la elaboración de los instrumentos de gestión.					
05	El personal conoce los instrumentos de gestión					

	<b>DIMENSIÓN: ORGANIZACIÓN</b>					
06	La empresa cuenta con una estructura organizativa adecuada.					
07	Existe comunicación fluida entre áreas					
08	En el centro se distribuye eficientemente los recursos.					
	<b>DIMENSIÓN: DIRECCIÓN</b>					
09	En la empresa se motiva constantemente al personal.					
10	Existe liderazgo por parte del gerente de la empresa					
11	En la empresa se realiza el trabajo en equipo					
12	El personal tiene adecuada conducta dentro de la entidad.					
	<b>DIMENSIÓN: CONTROL</b>					
13	Constantemente se evalúa el desempeño del personal					
14	La empresa evalúa los estándares o metas establecidos en la planeación.					
15	Existe supervisión de los Sistemas instalados en la entidad					
16	Se evalúa el rendimiento por áreas					

**CUESTIONARIO SOBRE LA CALIDAD DE SERVICIO DE ATENCIÓN DE LA  
PROMOTORA GÉNESIS SAC DE LIMA – 2021**

**Instrucciones:** A continuación, se ofrece una serie de preguntas con la finalidad de desarrollar una investigación académica, por lo que le solicitamos responder con toda sinceridad, Debe marcar cada ítem que se presenta con un ASPA (X), además solicitamos responder todas las preguntas ya que no existen respuestas correctas o incorrectas, siendo la información confidencial.

La escala tiene 5 Criterios que se detallan a continuación:

<b>Criterios</b>	<b>Puntaje</b>
Nunca	1
Casi nunca	2
A veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

<b>Nº</b>	<b>ITEMS</b>	<b>ESCALA</b>				
		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
	<b>DIMENSIÓN: TANGIBILIDAD</b>					
01	¿Los carteles, letreros y flechas de la empresa son adecuados para orientar a los clientes					
02	¿La empresa le ofrece los equipos disponibles y materiales necesarios para que desarrolle correctamente su trabajo?					
03	¿La empresa se preocupa en mantener las oficinas y las salas de espera limpios y cómodos?					
04	¿La empresa supervisa que el personal de la empresa tenga apariencia pulcra?					
	<b>DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>					

05	¿La empresa supervisa que la atención en caja o en el módulo de admisión de la empresa es rápida?					
06	¿La empresa supervisa que la atención para recoger los productos comprados es rápida?					
07	¿La empresa supervisa que la atención para cancelar los productos comprados sea rápido y fácil?					
08	¿La empresa supervisa que la atención en la orientación del cliente sea rápida?					
09	¿La empresa supervisa que las inquietudes o problemas suscitados sean atendidos de manera eficiente?					
	<b>DIMENSIÓN: SEGURIDAD</b>					
10	¿La empresa supervisa que durante la atención en las oficinas respeten su privacidad?					
11	¿La empresa supervisa que los trabajadores cumplan con escuchar y orientar de acuerdo a las necesidades de los clientes?					
12	¿La empresa supervisa que los trabajadores brinden el tiempo necesario para preguntas sobre problemas en la atención?					
13	¿La empresa supervisa que el trabajador que atendió su problema, inspire confianza en cada uno de los clientes?					
14	¿La empresa cumple con todas las medidas de seguridad en sus instalaciones?					
	<b>DIMENSIÓN: FIABILIDAD</b>					
15	¿La empresa supervisa que los trabajadores brinden informes y cumplan con explicar de manera clara y adecuada a los clientes sobre los pasos o trámites para la atención en el área de reclamos?					
16	¿La empresa supervisa que se cumpla con atender las consultas de los clientes en el horario programado?					
17	¿La empresa supervisa que a atención se realice respetando la programación y el orden de llegada?					

18	¿La empresa supervisa que el comprobante de pago se encuentre disponible en el momento que los clientes lo solicita?					
19	¿Las citas con el gerente se encuentran disponibles y se obtienen con facilidad?					
	<b>DIMENSIÓN: EMPATÍA</b>					
20	¿La empresa supervisa que todo el personal de la empresa trate a los clientes con amabilidad, respeto y paciencia?					
21	¿La empresa supervisa que el personal de la empresa muestre interés en solucionar los problemas de los clientes?					
22	¿La empresa supervisa que los empleados cumplan con asegurarse que la explicación brindada al cliente haya sido entendida en su totalidad?					
23	¿El director de la empresa se preocupa en brindar capacitaciones a los colaboradores sobre el tipo y uso del producto nuevo que la empresa ha decidido vender?					
24	¿La empresa supervisa que se cumpla que el jefe de área cumpla con los procedimientos que se debe realizar ante un reclamo?					

## ANEXO 4. Validación de expertos

### VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS

DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres del especialista	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor(a) del instrumento
Villanueva Yañique, Roberto	Dirección Sub Regional de Salud I Jaén	Instrumento para medir la gestión administrativa	Aredo (2019) adaptado por Castillo (2021)
Gestión administrativa y la calidad de servicio en la atención al cliente de la Promotora Génesis SAC de Lima – 2020			

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Variable	Dimensión	Indicadores	ITEMS	Opciones de respuesta	Claridad		Objetividad		Actualidad		Organización		Suficiencia		Intencionalidad		Consistencia		Coherencia		Metodología			
					M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Planificación	Documentos de gestión actualizados	La empresa cuenta con documentos de gestión actualizados.	Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre, Siempre	X		X		X		X		X		X		X		X		X			
		Uso adecuado de los recursos de planificación	La entidad usa adecuadamente los recursos asignados		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X	
		Participación de todos los empleados en el desarrollo de instrumentos de gestión	Se identifican las acciones específicas a realizar para el cumplimiento de metas		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X	
Organización	Conocimiento de los instrumentos por parte de todo el personal	El personal conoce los instrumentos de gestión	El personal conoce los instrumentos de gestión	Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre, Siempre	X		X		X		X		X		X		X		X		X		X	
		La estructura organizacional de la entidad	La empresa cuenta con una estructura organizativa adecuada		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X	



**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS**

**DATOS GENERALES:**

<b>Apellidos y nombres del especialista</b>	<b>Cargo e institución donde labora</b>	<b>Nombre del instrumento</b>	<b>Autor(a) del instrumento</b>
Gestión administrativa y la calidad de servicio en la atención al cliente de la Promotora Génesis SAC de Lima – 2020	Instrumento para medir la calidad de servicio	Areto (2019) adaptado por Castillo (2021)	

**ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

Variable	Dimensión	Indicadores	ITEMS	Opciones de respuesta		Claridad		Objetividad		Actualidad		Organización		Suficiencia		Intencionalidad		Consistencia		Coherencia		Metodología				
				M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B			
CALIDAD DE SERVICIO	Fiabilidad	Oportunidad de la atención de urgencias	El personal de informes, le brinda y explica de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en el área de reclamos																							
		Atención a la continuidad y al orden lógico	La consulta con los trabajadores se realiza en el horario programado																							
Seguridad	Privacidad	Cuidado en el registro de información de los usuarios	Su comprobante de pago se encuentre disponible en el momento que usted solicita atención																							
			Durante su atención en oficina se respeta su privacidad																							





**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS**

**DATOS GENERALES:**

<b>Apellidos y nombres del especialista</b>	<b>Cargo e institución donde labora</b>	<b>Nombre del instrumento</b>	<b>Autor(s) del instrumento</b>
Solano Villareal Walter Gastón	Director de la Dirección Sub Regional de Salud I. Jaén	Instrumento para medir la gestión administrativa	Aredo (2019) adaptado por Castillo (2021)
<b>Gestión administrativa y la calidad de servicio en la atención al cliente de la Promotora Génesis SAC de Lima – 2020</b>			

**ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

Variable	Dimensión	Indicadores	ITEMS	Opciones de respuesta	Claridad		Objetividad		Actualidad		Organización		Suficiencia		Intencionalidad		Consistencia		Coherencia		Metodología			
					M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Planificación	Documentos de gestión actualizados	La empresa cuenta con documentos de gestión actualizados.	Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre, Siempre		X		X		X		X		X		X		X		X		X		
		Uso adecuado de los recursos de planificación	La entidad usa adecuadamente los recursos asignados			X		X		X		X		X		X		X		X		X		X
		Participación de todos los empleados en el desarrollo de instrumentos de gestión	Se identifican las acciones específicas a realizar para el cumplimiento de metas Todo el personal participa en la elaboración de los instrumentos de gestión			X		X		X		X		X		X		X		X		X		X



Jaén, 13/09/2021			
Lugar y fecha	DNI. Nº 16786692	 <p> <b>Walter Gustavo Solano Villarreal</b>            MAGISTER EN ADMINISTRACION            ESTRATEGICO DE EMPRESAS            LICENCIADO EN ADMINISTRACION            CLAD. Nº 04799         </p>	Teléfono

## VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS

DATOS GENERALES:

<b>Apellidos y nombres del especialista</b>	<b>Cargo e institución donde labora</b>	<b>Nombre del instrumento</b>	<b>Autor(á) del instrumento</b>
Solano Villareal Walter Gastón	Director de la Dirección Sub Regional de Salud I Jaén	Instrumento para medir la calidad de servicio	Aredo (2019) adaptado por Castillo (2021)
Gestión administrativa y la calidad de servicio en la atención al cliente de la Promotora Génesis SAC de Lima – 2020			

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Variable	Dimensión	Indicadores	ITEMS	Opciones de respuesta	Claridad		Objetividad		Actualidad		Organización		Suficiencia		Intencionalidad		Consistencia		Coherencia		Metodología		
					M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B		M	B
CALIDAD DE SERVICIO	Fiabilidad	Oportunidad de la atención de urgencias	El personal de informes, le brinda y explica de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en el área de reclamos	Nunca	X		X		X		X		X		X		X		X		X		
		Atención a la continuidad y al orden lógico	La consulta con los trabajadores se realiza en el horario programado	Nunca	X		X		X		X		X		X		X		X		X		X
Privacidad	Cuidado en el registro de información de los usuarios	Su comprobante de pago se encuentre disponible en el momento que usted solicita atención	Nunca	X		X		X		X		X		X		X		X		X		X	
Seguridad	Atención de calidad en el servicio	Durante su atención en oficina se respeta su privacidad	El trabajador lo escucha y orienta de acuerdo a sus necesidades	Nunca	X		X		X		X		X		X		X		X		X		X





**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS**

**DATOS GENERALES:**

Apellidos y nombres del especialista	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor(es) del instrumento
Altamirano Arana, Andrés Francisco	Gerente de la Municipalidad Provincial de Jaén	Instrumento para medir la gestión administrativa	Areco (2019) adaptado por Castillo (2021)
Gestión administrativa y la calidad de servicio en la atención al cliente de la Promotora Génesis SAC de Lima – 2020			

**ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

Variable	Dimensión	Indicadores	ITEMS	Opciones de respuesta		Cianidad		Objetividad		Actualidad		Organización		Suficiencia		Intencionalidad		Consistencia		Coherencia		Metodología			
				M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Planificación	Documentos de gestión actualizados	La empresa cuenta con documentos de gestión actualizados.		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		
		Uso adecuado de los recursos de planificación	La entidad usa adecuadamente los recursos asignados		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		
		Participación de todos los empleados en el desarrollo de instrumentos de gestión	Se identifican las acciones específicas a realizar para el cumplimiento de metas		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X
			Todo el personal participa en la elaboración de los instrumentos de gestión		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X



Jaén 15 /09/2021			
Lugar y fecha	DNI. Nº 06776798	<b>Dr. Andrés Alvarado</b> <b>Reg. CLAP Nº 0240</b>	Teléfono

**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS**

**DATOS GENERALES:**

Apellidos y nombres del especialista	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor(a) del instrumento
Altamirano Arana, Andrés Francisco	Gerente de la Municipalidad Provincial de Jaén	Instrumento para medir la calidad de servicio	Aredo (2019) adaptado por Castillo (2021)
Gestión administrativa y la calidad de servicio en la atención al cliente de la Promotora Génesis SAC de Lima – 2020			

**ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

Variable	Dimensión	Indicadores	ITEMS	Opciones de respuesta		Claridad		Objetividad		Actualidad		Organización		Suficiencia		Intencionalidad		Consistencia		Coherencia		Metodología	
				M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B
CALIDAD DE SERVICIO	Fiabilidad	Oportunidad de la atención de urgencias	El personal de informes, le brinda y explica de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en el área de reclamos	Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre, Siempre	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
		Atención a la continuidad y al orden lógico	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
		Cuidado en el registro de información de los usuarios	Su comprobante de pago se encuentre disponible en el momento que usted solicita atención	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Seguridad	Privacidad	Durante su atención en oficina se respeta su privacidad	Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre, Siempre	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X





## ANEXO 5. Constancia de autorización de la empresa

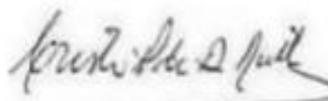
### AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA

Yo Cristina Peralta Horna De Rutté, identificado con DNI 08198747, debidamente facultada según poder otorgado en su favor mediante Escritura Pública de fecha 27 de marzo de 2000, otorgada ante Notario Público Marianella Parra Montero, cuyo poder obra inscrito en la Partida Electrónica N° 00170739, del Registro de Personas Jurídicas de la Oficina Registral de Lima, en mi calidad de Gerente de RRHH, de la empresa PROMOTORA GENESIS SAC con R.U.C N° 202094560204, ubicada en la ciudad de Lima

#### OTORGO LA AUTORIZACIÓN,

Al señor Jhon Rosmer Castillo Guerrero, Identificado con DNI N° 70823665, de la Carrera profesional Administración, para que utilice la siguiente información de la empresa: aplicación de la encuesta, datos de la empresa con la finalidad de que pueda desarrollar su Tesis, para optar al grado de Título Profesional.

( ) Mantener en Reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa; o  
(X) Mencionar el nombre de la empresa.



**Cristina Peralta Horna De Rutté**  
**DNI: 00170739**  
**Representante legal**

El Estudiante declara que los datos emitidos en esta carta y en el Trabajo de Investigación, en la Tesis son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el Estudiante será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente; asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa, otorgante de información, pueda ejecutar.



**Jhon Rosmer Castillo Guerrero**  
**DNI: 708236665**  
**Estudiante**

## ANEXO 6. Confiabilidad del instrumento

No	Edad	Sexo	PLANIFICACIÓN					ORGANIZACIÓN			DIRECCIÓN				CONTROL				FIABILIDAD				TANGIBILIDAD				CAPACIDAD DE RESPUESTA					SEGURIDAD					EMPATÍA					TOTAL					
			P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36	P37	P38	P39						
1	25	M	1	3	1	1	2	2	3	1	1	2	2	2	3	1	1	2	3	1	2	2	1	3	1	3	1	3	1	1	2	2	3	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	69	
2	30	F	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	3	4	2	3	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	2	138
3	42	M	3	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1	1	4	4	4	4	4	3	4	1	3	4	3	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1	4	4	4	1	131
4	22	F	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	3	4	2	3	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	2	138
5	21	F	1	3	1	1	2	2	3	1	1	2	2	2	3	1	1	2	3	1	2	2	1	3	1	3	1	3	1	1	2	2	3	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	69	
6	58	M	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	3	4	2	3	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	2	138
7	62	M	3	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1	1	4	4	4	4	4	3	4	1	3	4	3	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1	4	4	4	1	131
8	28	F	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1	1	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1	4	4	4	1	135
9	26	F	1	3	1	1	2	2	3	1	1	2	2	2	3	1	1	2	3	1	2	2	1	3	1	3	1	3	1	1	2	2	3	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	69	
10	31	F	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	3	4	2	3	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	2	138
11	30	M	1	3	1	1	2	2	3	1	1	2	2	2	3	1	1	2	3	1	2	2	1	3	1	3	1	3	1	1	2	2	3	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	69	
12	22	F	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	3	4	2	3	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	2	138
13	25	M	3	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1	1	4	4	4	4	4	3	4	1	3	4	3	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1	4	4	4	1	131
14	30	F	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	3	4	2	3	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	2	138
15	42	M	1	3	1	1	2	2	3	1	1	2	2	2	3	1	1	2	3	1	2	2	1	3	1	3	1	3	1	1	2	2	3	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	69	
16	22	F	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	3	4	2	3	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	2	138







## ANEXO 7. Prueba de normalidad

### Prueba de normalidad

Para verificar el grado de relación y contrastación de hipótesis, se utilizó el SPSS vr. 26. para ello, se manipuló una prueba de normalidad que permitió determinar la hipótesis que fue aceptada: aplicando a 60 trabajadores, utilizando el Kolmogorov-Smirnov<sup>a</sup>

### Normalidad de variables

H<sub>0</sub>: La variable gestión administrativa no tiene una distribución normal.

H<sub>1</sub>: La variable gestión administrativa tiene una distribución normal.

$$\alpha = 0,05$$

Para la variable 2

H<sub>0</sub>: La variable calidad de servicio no tiene una distribución normal.

H<sub>1</sub>: La variable calidad de servicio tiene una distribución normal.

$$\alpha = 0,05$$

### Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión administrativa	,458	60	,000
Calidad de servicio	,450	60	,000

Según la Tabla 8, se observa que el nivel de significancia de acuerdo a Kolmogorov-Smirnov<sup>a</sup> de ambas variables es menor al 0.05, siendo el motivo por el cual se ha utilizado el coeficiente de correlación de Rho de Spearman, por ser ambas de distribución no normal. Siendo el motivo por el cual se acepta la hipótesis de investigación, rechazando la hipótesis nula.