



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Gestión administrativa y su relación con la calidad de servicio en el
Minimarket Ludi San Juan de Miraflores, Lima 2019.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTOR:

Anchahua Alca, Renzo (ORCID: 0000-0003-1708-1188)

ASESOR:

Mg. Casma Zarate, Carlos Antonio (ORCID: 0000-0002-4489-8487)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA - PERÚ

2019

Dedicatoria

Dedico el presente trabajo principalmente a Dios por darme la fuerza para seguir con este proceso y para obtener nuestros anhelos más deseados. A mis padres, Albino y Ludi por su trabajo y amor incondicional en todos estos años, que gracias a ellos he logrado llegar hasta aquí.

Agradecimiento

Agradecer a dios por permitirme realizar este gran logro que me permite abrir caminos y nuevas oportunidades. Asimismo, quiero agradecer a mis padres por motivarme siempre a alcanzar mis sueños y por brindarme la confianza y el empuje en cada paso. Por último quiero agradecer a la universidad cesar vallejo y a los docentes que formaron parte importante de mi educación universitaria, por brindarme los conocimientos necesarios en estos últimos 5 años.

Índice de contenidos

CARÁTULA	I
DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO	III
RESUMEN	VI
ABSTRACT	VII
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	13
3.1 Tipo, nivel y diseño de la investigación	13
3.2 Variables y operacionalización	13
3.3 Población, muestra y muestreo	16
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	16
3.5 Procedimiento	18
3.6 Métodos de análisis de datos	18
3.7 Aspectos éticos	18
IV. RESULTADOS	19
V DISCUSIÓN	29
VI. CONCLUSIONES	31
VII. RECOMENDACIONES	32
REFERENCIAS	33
ANEXOS	38

Índice de tablas

Tabla 1. Matriz de Operacionalización	15
Tabla 2. Distribución numérica de ítems por variable	16
Tabla 3. Puntuación de Ítems en la escala tipo Likert	17
Tabla 4. Validación de expertos	17
Tabla 5. Alfa de Cronbach para el cuestionario.	17
Tabla 6. Valores	18
Tabla 7. Variable 1: Gestión administrativa	19
Tabla 8. Dimensión: Planificación	19
Tabla 9. Dimensión: Organización	20
Tabla 10. Dimensión: Dirección	20
Tabla 11. Dimensión: Control	21
Tabla 12. Variable 2: Calidad de Servicio	21
Tabla 13. Dimensión: Elementos Tangibles	22
Tabla 14. Dimensión: fiabilidad	22
Tabla 15. Dimensión: Seguridad	23
Tabla 16. Dimensión: Empatía	23
Tabla 17. Pruebas de normalidad	24
Tabla 18. Escala	24
Tabla 19. Correlaciones de la Gestión administrativa y la Calidad de Servicio	25
Tabla 20. Correlación de la Gestión administrativa y los elementos tangibles	26
Tabla 21. Correlación de la Gestión administrativo y la fiabilidad	26
Tabla 22. Correlación de la Gestión administrativa y la Seguridad	27
Tabla 23. Correlación de la Gestión administrativa y la empatía	28

Resumen

El objetivo general de la presente investigación fue determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en el Minimarket Ludi San Juan de Miraflores, Lima 2019. Las teorías que sostienen la investigación son la Teoría clásica para la gestión administrativa y para la calidad de servicio se mencionó a 2 teorías que son la teoría de mejora continua y la teoría de Ishikawa. La población consistió en 48 clientes del Minimarket Ludi y la muestra fue censal. La metodología de la investigación fue de tipo aplicada; con enfoque cuantitativo con un nivel descriptivo-correlacional y el diseño no experimental. Se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario con 21 ítems en la escala tipo Likert. Los resultados estadísticos se obtuvieron, se interpretaron y compararon por medio del programa estadístico SPSS – V23. El coeficiente de la prueba de Rho Spearman fue de 0,643 con la significancia obtenida de 0,000. Por ello, se puede afirmar que la gestión administrativa tuvo relación significativa positiva considerable con la calidad de servicio en el Minimarket Ludi San Juan de Miraflores, Lima 2019.

Palabras clave: gestión, administración, calidad, servicio, fiabilidad.

Abstract

The general objective of the present investigation was to determine the relationship between administrative management and the quality of service in the Minimarket Ludi San Juan de Miraflores, Lima 2019. The theories that sustain the research are the classical theories for administrative management and for the quality of the service that was mentioned to 2 theories that are the theory of 2 theories that ate the theory of continuous improvement and the theory of Ishikawa. The population consisted of 48 clients of the Minimarket Ludi. The methodology of the research was of the applied type; with a quantitative approach with a descriptive-correlational level and non-experimental design. The survey technique was used and as an instrument the questionnaire with 21 items on the Likert scale. The statistical results were obtained, interpreted and compared through the statical program SPSS- V23. The coefficient of the Rho Spearman test was 0,643 with the significance obtained from 0,000. Therefore, it can be affirmed that administrative management had significant positive relationship with the quality of service at the Minimarket Ludi San Juan de Miraflores, Lima 2019.

Keywords: administration, management, quality, service, reliability-

I. INTRODUCCIÓN

En el presente, se ha visto el surgimiento de muchas cadenas de Minimarket o tiendas de conveniencia en muchas partes del mundo, que gracias a una buena gestión administrativa han logrado un crecimiento considerable que les ha permitido seguir en el mercado, como se ha logrado apreciar la gestión administrativa es un pilar de suma importancia en cualquier proyecto en especial en el entorno empresarial, puesto que es el área en el que se evaluará las decisiones a futuro para poder generar el progreso de una empresa.

En el ámbito internacional, la empresa que demuestra que una eficiente gestión administrativa ayuda en el progreso de una organización, es la cadena mexicana Oxxo que se originó ofreciendo solamente cervezas, botanas y cigarros y con el paso del tiempo adquirió una gerencia más estructurada que planteó incrementar sus ganancias y ahí como inicia su expansión. Según Miguel Tortolero, en el diario el Comercio “existen 3 pasos claves para el gran progreso de la compañía: la variedad de productos, El utilización de la economía de escala para relacionarse mejor con los abastecedores, las inversiones en zonas estratégicas para sobresalir con respecto a la competencia”. De esta manera se demuestra que una correcta gestión en sus inicios genera un favorable crecimiento empresarial.

El entorno nacional, el desarrollo del grupo de negocios minoristas en el territorio peruano, se ha visto comprometido en años recientes. Esta situación se debe por el apareamiento de nuevos establecimientos de negocios de empresas de mayor envergadura (supermercados e hipermercados) de ventas que disfrutaban de una gestión organizacional muy bien estructurada. El notable desarrollo y la rápida expansión de estas organizaciones ha hecho que las tiendas o negocios de barrio estén siendo severamente perjudicados (Choy, 2017). Estas compañías han ocasionado un cambio en el perfil del consumidor en varios niveles socioeconómicos de la población peruana, una de las Minimarket que se ha podido adaptar a este cambio ha sido Tambo que ha logrado una expansión en casi todo el Perú.

Localmente hablando, las tiendas de barrios deben considerar que al no poseer una gestión administrativa involucrada en su sistema estarán destinadas a no

seguir en el mercado, debido al cambio que está surgiendo en el consumidor, las características que poseen estas bodegas, Minimarket o tiendas son, según seminario en el diario el comercio, centros que tienen características que facilitan al consumidor al momento de realizar una compra en productos básicos para el día a día y esto abarca para todos los segmentos (El Comercio, 2018). Estas características deben ser fortalecidas o usadas como estrategias, Es por ello que esta investigación pretendió dar una opción más importante para el crecimiento del Minimarket Ludi, ya que presenta el problema como el de no poseer una gestión administrativa y como se ha visto esto desencadena no obtener una correcta eficiencia en otras áreas y una futura desaparición del mercado.

A continuación se citaran los antecedentes internacionales:

Palma & Quevedo (2017) presentaron como objetivo en su investigación, determinar una guía de gestión administrativa adecuado para las empresas constructoras del cantón la Maná. La metodología utilizada fue el deductivo y el analítico, el diseño presentado fue no experimental. Llegaron a la conclusión de que con la información recabada del situación administrativa en proceso de las empresas constructoras que el 27% de los directivos no reciben una orientación con respecto a los en temas de gerencia y el 73% de los colaboradores que contrata las empresas no presentaron su historial laboral, lo que ocasiona inseguridad profesional en varias áreas. Debido a lo averiguado se recomienda a los socios mayoristas de estas organizaciones que busquen asesores administrativos para los directivos y con esto poder ser más eficientes y lograr la satisfacción los clientes privados y públicos.

Mazón (2014) El objetivo central de su investigación se basó en demostrar cuantos elementos son primordiales para que la gestión administrativa contribuya en el proceso de satisfacer a los consumidores de la empresa de insumos agrícolas Rey Agro. La investigación mostró un tipo de investigación aplicada, el diseño fue no exploratoria y tiene un nivel descriptivo. Se concluyó que dentro de la empresa Rey Agro “casi nunca” (44.70%) o “a veces” (37.88%) se muestra la misión y la visión institucional, y un porcentaje no mayor al 50% (42,24%) solo pudo distinguir el crecimiento de la empresa. Adicionalmente el 36,36% nos muestra que la

atención no deja satisfechos a los clientes debido a que lo efectúan con rapidez. Además el 37,88% los clientes declararon que la Organización no dispone de una variedad de productos.

Reyes (2014) En su estudio presentó como objetivo comprobar si la calidad del servicio acrecienta la satisfacción del cliente en asociación SHARE, sede Huehuetenango. El tipo del estudio fue Aplicada, El diseño presentado fue experimental y el nivel fue descriptivo. Para concluir se observó que la calidad del servicio fue tolerable en casi todos los enfoques menos en el parqueo donde obtuvo un 77% de desaprobación. Como consecuencia de la capacitación que se empleó en esta área, la opinión del cliente sobre el servicio brindado fue considerado como muy satisfactoria por ende se comprueba la hipótesis. Se recomendó que la capacitación continua que se viene realizando por etapas, sea considerada dentro del plan operativo anual (POA), para reforzar las deficiencias y mejorar aquellas funciones que han sido aceptadas para afianzar seguir brindando una buena calidad del servicio.

Sánchez (2017) presentó en su estudio como objetivo especificar la calidad del servicio al cliente en el restaurante Pizza Burger Diner de Gualan. La metodología fue descriptiva y experimental. Para concluir, la apreciación desarrollada, el índice de calidad del servicio –ICS- en el centro de comida rápida Pizza Burger Diner Gualan es de 0.18, esto nos indica que hay una insatisfacción en el servicio. Se recomienda que al aplicar las acciones propuestas de mejora de calidad se le dé prioridad a todas las dimensiones porque es ahí donde se inicia los mayores problemas de insatisfacción.

A continuación se mencionara los antecedentes nacionales:

Ocampo & Valencia (2017). Nos muestra en su estudio que el objetivo principal fue demostrar la relación entre las variables presentadas en la Red Asistencial EsSalud-Tumbes, en el año 2016. Presentaron una metodología descriptiva, no experimental y de corte transversal. Finalizando el estudio se llegó a la conclusión de que el coeficiente de correlación de Pearson logrado en la investigación ($R=+0,559$) corrobora la validez de que se presenta una relación directa moderada. Se recomienda comunicar los resultados de la investigación para poder implementar un buen plan estratégico y profundizar en el tema del FODA que presenta la Red Asistencial Tumbes.

Esquivel & Huamani (2016). Se plantearon como objetivo del estudio demostrar el nivel de vinculación existente entre la gestión administrativa y la calidad del servicio de las entidades educativas privadas del nivel inicial en la Zona de San Sebastián – Cusco 2015. Se mostró que la metodología del estudio fue cuantitativa, no experimental y descriptivo/correlacional. Además se concluyó mediante el análisis de prueba chi cuadrada que si hay una coherencia estadística existente entre las dos variables presentadas dentro de la organización dado que $p=0,000 < 0,05$, donde se especifica que el grado de relación es de 31,8%. El grado de relación es positiva, por ende se recomendó que se siga fortaleciendo la gestión administrativa e implementar mayor capacitaciones en el servicio, para incrementar la clientela.

Peña (2018). Estableció como objetivo de su investigación demostrar la relación existente la gestión administrativa y la calidad de servicio del usuario en la municipalidad distrital de San Marcos, Huari. Ancash. La metodología central de la investigación que se utilizó para el estudio fue hipotético deductivo, de forma cuantitativa y no experimental. Se determinó al finalizar el estudio que entre la gestión administrativa y calidad de servicio, hay una correlación del 0,805 en la Municipalidad de Huari.

II. MARCO TEÓRICO

La teoría que más relación presenta en este estudio con la gestión administrativa es la teoría clásica de Henry Fayol, debido a que le da mucho más importancia a la estructura empresarial y a las actividades internas que contribuyen en la realización de la eficacia. Además la función administrativa es la que tiene más prioridad debido a que o la tarea de formular es estructura organización de la empresa, de crear un ambiente laboral óptimo para un buen desarrollo (Jauregui, 2016). Fayol determinar que la administración es un sistema de 4 pasos, los cuales son: Planificar, Organización, Coordinar y controlar.

La gestión administrativa crea una relación adecuada entre los diversos ambientes que ayudan a la estructura organizacional. Es decir, la gestión cumple el rol principal de empalmar los diversos recursos, para lograr lo estimado. En la actualidad se tiene conocimiento de que el área administrativa de toda organización intenta dejar de lado la posición de centrarse solamente en las oficinas para estar más ligada a los distintos comportamientos dinámicos existentes en dentro de cada área de la empresa. (Fabio, 2016).

La gestión administrativa es una sucesión de actividades de todo tipo dentro de las organizaciones, en general es coordinar los todos los recursos existentes para llegar a los niveles de la institución (Chiavenato, 2013). La gestión administrativa tiende a proyectar, diseñar, investigar y adaptar, estas técnicas constituyen un procedimiento. Asimismo se detalla que esta variable posee 4 procesos fundamentales que ayudan en el funcionamiento central de toda organización, las cuales son: el planear, el organizar, el dirigir y el controlar.

La primera dimensión a detallar de la gestión administrativa es la planificación, la cual se interpreta como una esfera de acción donde un conjunto de personas reconocen los múltiples centros de poder, medios acción y lenguajes (Miraftab, 2018). Adicionalmente podemos detallar que en esta parte es donde se establece a lo que se dedicara la empresa; cuando, donde y como empezara a funcionar. Se atribuye también que esta técnica es fundamental para las ideas de una persona (Morgado y García, 2008). Más que una técnica, es el comienzo del camino de toda

organización, ya que su trayectoria dependerá de cómo va actualmente y a donde quisiera estar.

Dentro de esta dimensión se presenta 2 indicadores que mejoran su aplicación en la investigación, estas son:

El primer indicador es los objetivos que otorga orientación y claridad al personal al momento de realizar sus funciones ante una situación del ambiente laboral (Wakabayashi, Alzamora y Guerrero, 2017). Esto nos indica que son el propósito de hacia donde se quiere llegar a través de las funciones de la empresa en conjunto en un determinado tiempo.

El segundo indicador es la Programación de actividades, que son planes a realizarse en un periodo (fecha) establecido empleando recursos básicos e indispensables para conseguirlos adecuadamente (Gonzales, 2014). Estos programas son planes elaborados por los altos mandos de la empresa, para cada colaborador de la empresa, para que esta sea realizada en un momento establecido.

La segunda dimensión a detallar de la gestión administrativa es la Organización, esta es una actividad que procura alcanzar un objetivo o meta. Además, busca realizar una progresión de actividades y para luego juntarlas de tal manera que al unirse operen en conjunto, ya que se busca que todos obtengan los mismos objetivos (Gonzales, 2014). La organización se debe trabajar en conjunto, sea cual sea la cantidad de colaboradores que haya en una empresa, tener una misma visión al lograr sus actividades y un objetivo en común.

Dentro de esta dimensión encontramos 3 indicadores de suma importancia que mostraran una mejor aplicación, las cuales son:

La jerarquización Funcional que es la distribución de los puestos en una empresa, ya sea esta por jerarquía de rango, grado o importancia (Sinaí, 2013). El orden jerárquico que se lleva dentro de una organización es fundamental para un correcto funcionamiento, es por ello que se detalla por un orden de jerarquía.

La asignación de trabajo es el desarrollo de las actividades que son necesarias para hacer un seguimiento al grado de que se puedan ajustar a los colaboradores correspondiente (Irazabal Puelles & Lozano Prieto, 2015). Es en este punto donde se designa de manera correcta las diversas funciones a los distintos colaboradores especializados por área.

La división del trabajo aunque secciona las actividades dentro de una empresa buscan también ocasionar una solidaridad orgánica (Robert, 2002) nos indica que “”. Por ende consiste más que todo en saber segmentar las distintas actividades (especializaciones) entre los colaboradores para poder maximizar la productividad.

La tercera dimensión de la variable gestión administrativa es la Dirección que tiene un rol principal ya que busca dirigir y encaminar a todo el personal hacia la ejecución de la estrategia, [...] el personal tiene un rol muy importante en el crecimiento de las responsabilidades tanto para la organización como individualmente (Maceo y Montero, 2017). Además dentro de toda dirección empresarial se debe respetar los derechos fundamentales de los colaboradores (Lastra, 2017). Por ende la función de dirigir u orientar debe ir acompañado de valiosas habilidades como liderazgo y motivación.

Se muestra 3 indicadores dentro de esta dimensión los cuales ayudaran a ser entendida mejor, estas son:

La comunicación el indicador más importante en esta dimensión, ya que sin ella se perdería la manera de saber cómo están los colaboradores, por ende es de suma importancia llevar acabo la escucha activa para poder brindar respuestas asertivas a quien lo necesita (José, 2016). En consecuencia, no solo es hablar con los colaboradores y clientes, sino también saber escucharlos ya que de ellos depende el crecimiento general de la empresa.

El tomar decisiones se basa primordialmente en observar el entorno para poder ejecutarla, esto conlleva a que tengamos una amplia variedad de alternativas que nos ayuden a poder maximizar los beneficios de la empresa (Canelones y Fuentes, 2015). Los principales responsables muchas veces son los ejecutivos, pero los colaboradores también tienen ese derecho, ya que en ellos mayormente cae el accionar de la decisión tomada por los superiores.

La Motivación, aspecto fundamental en el desempeño de las actividades de los colaboradores, ya que se entiende como la voluntad de las personas de realizar algo, que está limitado por la capacidad necesaria para realizar la actividad y complacer cualquier necesidad, ya que es la fuerza que impulsa al individuo a satisfacer la necesidad (Alvarado, Quero y Bolívar, 2016) Asimismo se entiende que es solo una de las piezas del complejo mecanismo que mueve el comportamiento de los

individuos (Espinar y Ortega, 2015). Por ello, la motivación es un elemento fundamental para poder obtener un resultado positivo ya sea de parte de los colaboradores o de los consumidores.

La cuarta dimensión es el control, que es un aspecto de toda organización donde le permite al supervisor monitorizar el desempeño de los trabajadores para obtener un mejor resultados (Oro y Lavarda, 2018). De acuerdo a lo informado, el control generalmente es un seguimiento de cada actividad realizada en cualquier parte de la empresa, esto se realiza para eludir errores que alteren la gestión de la organización.

Esta dimensión posee 2 indicadores, los cuales son:

La Supervisión que es una acción que involucra inspeccionar una actividad por parte de un colaborador superior sobre uno de menor rango o sin tanta experiencia para obtener un mejor beneficio para la empresa. En palabras más técnicas es la encargada de informar, asesorar mediar y evaluar (Casanova, 2015). Este proceso nos detalla cómo va el progreso de un colaborador con respecto a sus funciones.

Los estándares de calidad son normas instituidas por entidades especializadas que buscan la aprobación de un método entre las distintas naciones. Estas normas de Gestión de calidad posibilitan la realización de los negocios de un cierto sector a nivel mundial (DaSilva, 2018). Este proceso contribuye a que las organizaciones brinden un servicio o producto de buena calidad.

Para poder describir las teorías relacionadas a la variable calidad de servicio necesitamos saber que el padre de la calidad es W. Edward Deming, él contribuyó con 2 teorías muy importantes, las cuales son “los 14 principios de la calidad” y “el ciclo Deming”, este último que es el que más impacto generaría en este estudio debido que posee 4 fases constantes, de manera que una vez concluido, se inicia nuevamente, estas actividades son evaluadas periódicamente para integrar ideas que ayuden a lograr la mejora continua y disminuir fallas (ESAN, 2016). Otra teoría en la cual también apoyamos esta variable es la Teoría de Kaoru Ishikawa, uno de los filósofos de la calidad más importantes, él menciona que la calidad comienza y finaliza con la enseñanza al consumidor, además detalla de que si se muestran incomodidades de parte de los clientes se debe dar arreglo partiendo desde el origen de este problema, por este motivo es que desarrolló el diagrama causa-

efecto, contribución que ayuda a reconocer los motivos del problema desde varios puntos de vista. (Choque, 2015)

La segunda variable presentada es la calidad de servicio, para entender esta variable se precisa que el significado de calidad actualmente se basa únicamente en complacer los intereses de los consumidores, así dándoles el poder de ser los jueces. (Cervantes, Stefanell y Peralta, 2018). Asimismo se deja de lado la evaluación de la satisfacción del cliente para depender en mayoría del intento de compra, la fidelidad y de la influencia que tendrán con nuevos consumidores (Vanegas, Restrepo y Barros, 2017). Por tal razón el servicio de calidad ahora es asociada a un plazo largo, en tanto la satisfacción se basa más en un juicio inmediato que puede cambiar en cualquier momento (Bernal, Pedraza y Lavín, 2017). Adicionalmente se plantea que brindar un servicio de calidad dentro de los negocios de barrio es de suma importancia para poder ajustarse a las necesidades de los clientes y con ello poder crear la lealtad de ellos. (Naik, Gantasala y Prabhakar, 2010)

La calidad de servicio presenta varias pasos o dimensiones para lograr lo esperado, de estos solo 4 fueron los escogidos por el nivel de importancia que le dio el estudio estos son: A) Elementos tangibles: son los recursos de materia prima de un negocio. B) Fiabilidad: la confianza en una persona para realizar un trabajo correctamente. [...] F) Credibilidad: identificarse por ser honesto y creíble. [...] I) Empatía: entender a los clientes (Duque, 2005).

La primera dimensión nos indica que son todo material estructurales dentro de la empresa (Fabiano, Rodrigues, Ferraresi y Gerhard, 2016). Por ende el ambiente material interno es un factor importante para obtener la calidad

Se presenta 3 indicadores que ayudaran a medirla mejor, estas son:

El ambiente que consiste primordialmente en la seguridad de los colaboradores, las buenas relaciones y la comodidad de los clientes (Raziq y Maulabakhsh, 2014).

El Mobiliario son materiales físicos que corresponden al diseño la empresa (Muebles, estantes, vitrinas, mostradores, sillas, etc). (Lara, 2012).

La limpieza es cualquier sistema o proceso que elimine la suciedad y ayude a proteger la salud humana (CNN, 2010). Esto nos brinda una imagen de higiene y buena salud.

La segunda dimensión es la fiabilidad que nos permite analizar los resultados de un instrumento de evaluación de forma confiable y duradera. (Alvero, Giráldez y Carnero, 2017). Además brinda confianza al momento de realizar el servicio propuesto (Fabiano, Rodrigues, Ferraresi y Gerhard, 2016).

Para medir mejor esta dimensión, se presenta 2 indicadores los cuales son:

La Calidad de servicio en la organización, se entiende como la comodidad de las condiciones del cliente con el servicio o producto ofrecido (See, Ahmad y Zainab, 2016).

El control en la atención es el seguimiento que se le hace a un empleado al momento de estar con un cliente que decide adquirir un producto o servicio.

La tercera dimensión es la Seguridad que es la capacidad para dar tranquilidad a los individuos mediante reglas de protección en el momento que se realiza una acción (Rodrigues, Ferraresi y Gerhard, 2016). Aquí lo principal es ofrecerle al consumidor la confianza necesaria mediante medidas de protección para que puedan desenvolverse cómodamente y realizar sus compras tranquilamente.

Para medir mejor esta dimensión se presenta 2 indicadores

El profesionalismo es un aspecto que detalla el nivel de cada colaborador hacia su empresa teniendo en cuenta la responsabilidad como principal factor. (Sarabia, 2017).

La confianza es fundamental que se dé entre las personas que realizan una acción de negocio para que ciertos mecanismos se fortalezcan. (Martínez, Ayala y Aguado, 2015).

La cuarta dimensión es la Empatía que es la acción de brindar una atención individualizada y cuidadosa a las personas (Fabiano, Rodrigues, Ferraresi y Gerhard, 2016).

Esta dimensión posee 2 indicadores los cuales son:

La amabilidad es la que permite satisfacer las menesteres de distintos individuos sobre las nuestras (Ream, 2018). Dejar de lado alguna necesidad nuestra al

momento de ofrecer un servicio para satisfacer al cliente, este accionar es positivo para la empresa y la persona.

La asertividad es demostrar nuestros deseos logrando decir lo que queremos sin afectar a los demás. (Ruiz, Nobles y Ruiz, 2015).

Seguidamente se pasa a presentar el problema general y los problemas específicos:

¿Cómo se relaciona la gestión administrativa y la calidad de servicio del Minimarket Ludi San Juan de Miraflores, Lima 2019?

¿Cómo se relaciona la gestión administrativa y los elementos tangibles del Minimarket Ludi San Juan de Miraflores, Lima 2019?

¿Cómo se relaciona la gestión administrativa y la fiabilidad del Minimarket Ludi San Juan de Miraflores, Lima 2019?

¿Cómo se relaciona la gestión administrativa y la seguridad del Minimarket Ludi San Juan de Miraflores, Lima 2019?

¿Cómo se relaciona la gestión administrativa y la empatía del Minimarket Ludi San Juan de Miraflores, Lima 2019?

La justificación teórica busca en el estudio hallar una relación existente entre gestión administrativa y calidad de servicio mediante teorías básicas de la administración y de esta manera permitir al investigador verificar distintos conceptos que cooperaran en el desarrollo de la investigación y el planteamiento del marco teórico.

La justificación práctica busca que el estudio realizado sirva como fuente de investigación para posteriores estudios relacionados al tema y que presenten un dilema el hallar una conexión existente entre las variables ya mencionadas.

La justificación Metodológicamente tiene la función de encaminar las consecuencias del análisis a los colaboradores para que puedan tener conocimiento y un juicio de la relación existente o no entre gestión administrativa y calidad de servicio y con ellos poder darle arreglo a los resultados que se obtuvieron de cuestionarios validados por especialistas.

En seguida se procederá a presentar la hipótesis general y las hipótesis específicas del estudio:

Existe relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio del Minimarket Ludi San Juan de Miraflores, Lima 2019.

Existe relación entre la gestión administrativa y los elementos tangibles del Minimarket Ludi San Juan de Miraflores, Lima 2019.

Existe relación entre la gestión administrativa y la fiabilidad del Minimarket Ludi San Juan de Miraflores, Lima 2019.

Existe relación entre la gestión administrativa y la seguridad del Minimarket Ludi San Juan de Miraflores, Lima 2019.

Existe relación entre la gestión administrativa y la empatía del Minimarket Ludi San Juan de Miraflores, Lima 2019.

A continuación se presenta el objetivo general y los objetivos específicos del estudio: Determinar la relación de la Gestión Administrativa y la calidad de servicio del Minimarket Ludi San Juan de Miraflores, Lima 2019.

Demostrar la relación de la gestión administrativa y los elementos tangibles del Minimarket Ludi San Juan de Miraflores, Lima 2019.

Demostrar la relación de la gestión administrativa y la fiabilidad del Minimarket Ludi San Juan de Miraflores, Lima 2019.

Demostrar la relación de la gestión administrativa y la seguridad del Minimarket Ludi San Juan de Miraflores, Lima 2019.

Demostrar la relación la gestión administrativa y la empatía del Minimarket Ludi San Juan de Miraflores, Lima 2019.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo, nivel y diseño de la Investigación

Enfoque: Cuantitativo

Este aspecto ocurrió debido a que se recogió información y con ello se propuso hipótesis, Además de presentar variables, su utilizó métodos estadísticos para examinar los resultados y sacar conclusiones acorde a las hipótesis elaboradas (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010)

Diseño: No experimental – corte transversal

Se presentó un diseño no experimental debido a que se realizó sin alterar intencionalmente las variables (Hernández et al, 2010).

Fue transversal porque tuvo como objetivo describir las variables y analizarlas tal cual se observaron en su propio ámbito (Hernández et al, 2010).

Nivel: descriptivo correlacional

Fue descriptivo, debido a que tuvo como objetivo ubicar las variables para poder describir sus características (Hernández et al, 2010).

Fue correlacional, porque se precisó a buscar relación entre las variables de estudio (Hernández et al, 2010).

Tipo: aplicada

Fue aplicada, debido a que los conocimientos adquiridos se emplearon en la investigación (Vargas, 2009).

Método: hipotético - deductivo

Fue hipotético - deductivo, porque se empezó con la formulación de la hipótesis, el cual se buscó rechazar o aceptar, para posteriormente derivarle conclusiones que deben confirmarse con los hechos (Bernal, 2010).

3.2 Variables y Operacionalización

3.3.1 Operacionalidad de Variables

Variable 1: Gestión Administrativa se basa fundamentalmente en que los recursos de una organización ayuden a mejorar el crecimiento y funcionamiento de los procesos. (Vargas-Hernández, 2016)

Posee 4 dimensiones que son:

La Planificación es buscar y diseñar una secuencia de acciones que permitan alcanzar un objetivo (Mendez, Ramos y Boyain, 2015).

La Organización tiene como objetivo primordial verificar y delegar funciones para que las reglas establecidas sean cumplidas por todo colaborador dentro de su ambiente laboral, además de saber ubicar y dirigir todo recurso. (Cruz, 2013).

La Dirección se refiere al proceso de orientar que efectúa una persona o un líder para poder adecuar a los colaboradores a trabajar de una forma más efectiva y unida. (Vargas-Hernández, 2016)

El Control (tiene como responsabilidad evaluar el crecimiento absoluto de la organización (Cruz, 2013).

Variable 2: Calidad de servicio es el producto más significativo que se da al momento de comparar la perspectiva que tuvo el consumidor antes y después de recibir el servicio (Ismail y Yunan, 2016)

Posee 4 Dimensiones que son:

Elementos tangibles, son prácticamente todo elemento que la empresa utiliza para su estructura e función. Además de la apariencia de los colaboradores (de computo, oficina transporte, etc.) (Moya, 2016).

Fiabilidad es el rango de estabilidad en la calidad del servicio ofrecido (Cedillo, De La Riva, Bueno y González, 2014).

Seguridad te brinda una tranquilidad para realizar tus funciones donde los daños e interrupciones serán reducidos (Brooks, 2010)

Empatía consiste en ser capaz de entender y sentir de los demás en cualquier momento para crear un ambiente confiable (Villadangos, Errasti, Amigo, Jolliffe y García, 2016).

3.2.2 Matriz de Operacionalización

Tabla 1. Matriz de Operacionalización

Variables	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Variable 1: Gestión Administrativa	Es la parte inicial de todo tipo de proyecto, esta se centra en 4 procesos primordiales que guiarán a tener una idea adecuada del proceso administrativo. (Arandaformacion, 2014).	Planificación	Objetivos	1	Ordinal
			Programación de Actividades	2	
		Organización	Jerarquización funcional	3	
			División de trabajo	4	
			Asignación de trabajo	5	
		Dirección	Comunicación	6	
			Toma de decisiones	7	
		Control	Motivación	8 – 9	
			Estándares de calidad	10	
			Supervisión	11 – 12	
Variable 2: Calidad de Servicio	Es el paso más importante de una organización debido a que está en contacto directo con el consumidor. (Moya, 2016).	Elemento tangibles	Ambiente	13	Ordinal
			Mobiliario	14	
		Limpieza	15		
		Fiabilidad	Calidad de servicio en la organización	16	
			Control de atención	17	
		Seguridad	Profesionalismo	18	
			Confianza	19	
Empatía	Amabilidad	20			
	Asertividad	21			

Fuente: Elaboración propia.

3.3 Población, muestra y muestreo

La Población, es el conjunto de elementos donde sus aptitudes pasaran a ser analizadas en un lugar y tiempo específico (Hernández et al, 2010). Partiendo de esta definición se menciona que la población del estudio está compuesta por 48 clientes que realizaron sus compras en el Minimarket Ludi en el periodo de una semana

Muestra, fue de 48 clientes, Hernández (como se citó en Castro, 2003) menciona que si se tiene una población por debajo de los 50 individuos, este resulta es igual a la muestra. Si este presenta una cantidad mínima a lo establecido se le llamara muestra censal.

Muestreo, No se consideró debido a que se utilizó una población muy baja.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

La técnica de recolección de datos, el proceso de recolección de datos más eficaz es la técnica de la encuesta, esta es la que se utilizó en el estudio.

Instrumentos de recolección de datos

El principal instrumento utilizado fue el cuestionario.

Tabla 2
Distribución numérica de ítems por variable

VARIABLE	DIMENSIÓN	ÍTEMS
Gestión Administrativa	Planificación	1 – 2
	Organización	3 – 5
	Dirección	6 – 9
	Control	10 – 12
Calidad de servicio	Elementos tangibles	13 – 15
	Fiabilidad	16 – 17
	Seguridad	18 – 19
	Empatía	20 – 21

Fuentes: Elaboración Propia.

En la siguiente tabla observaremos la escala gramatical que se utilizó en el estudio, la cual nos ayudó a estructurar parte del cuestionario.

Tabla 3
Puntuación de Ítems en la escala tipo Likert

PUNTUACIÓN	DENOMINACIÓN	INICIAL
1	Nunca	N
2	Casi nunca	CN
3	A veces	AV
4	Casi siempre	CS
5	Siempre	S

Fuente: Elaboración Propia.

Validez, El formulario pasó por la opinión de especialistas, a los cuales se les otorgó el formato para que pueda ser validado mediante correcciones y opiniones del contenido. A continuación presentaremos a los validadores:

Tabla 4
Validación de expertos

VALIDADOR	GRADO	RESULTADO
Costilla Castillo, Pedro	Doctor	Si cumple
Martínez Zavala, María Dolores	Doctor	Si cumple
Cárdenas Saavedra, Abraham	Doctor	Si cumple

Fuente: Elaboración propia.

La confiabilidad, para medir el instrumento que busco la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio se utilizó el coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach, el cual arrojó un resultado de 0.865.

Tabla 5.
Alfa de Cronbach para el cuestionario.

ALFA DE CRONBACH	N DE ELEMENTOS
865	21

Fuente: Elaborado por el programa SPSS v23.

Tabla 6.
Valores

VALORES	NIVEL
0.00 a +/- 0.20	Despreciable
0.20 a 0.40	Baja o ligera
0.41 a 0.60	Moderada
0.61 a 0.80	Marcada
0.81 a 1.00	Muy alta

Fuente: Ñaupás.

3.5 Procedimiento

Los elementos que conformaron parte de la muestra fueron seleccionados por su asistencia concurrencia al Minimarket que resulto un total de 48 clientes, posteriormente a la elección se procedió a consultar si disponían de tiempo para poder hacerles unas preguntas con respecto a la atención, al terminar con esta actividad pasamos a digitalizar los datos a una base de Excel para luego analizarlas con un programa estadístico, en este caso el SPSS.

3.6 Métodos de análisis de datos

Se presentó el método estadístico descriptivo.

La estadística inferencial es la conclusión de una pequeña parte de la población llamada muestra con respecto a lo que piensa, realiza o menciona.

Una vez culminado con el proceso de recolección de datos en el instrumento se pasa al programa estadístico SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) para que sea analizado correctamente.

3.7 Aspectos éticos

1. No falsear
2. No manipular las variables
3. Respetar la privacidad de la información brindada.
4. Respetar el marco de normas existentes en la investigación científica

IV. RESULTADOS

Tabla 7

Variable 1: Gestión administrativa

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Casi nunca	18	37,5	37,5
	A veces	12	25,0	62,5
Validos	Casi siempre	9	18,8	81,3
	Siempre	9	18,8	100,0
	Total	48	100,0	100,0

Fuente: Elaborado por el programa SPSS v23

Interpretación: los resultados arrojados por la tabla numero 7 nos indica que el 37,5% representados por 18 clientes casi nunca observan una buena gestión administrativa en la empresa, el 25% que son 12 clientes indicaron que a veces se muestra una buena gestión administrativa, el 18,8% conformado por 9 clientes indicaron que casi siempre hay una buena gestión administrativa y el 18,8% restante que son 9 clientes indicaron que siempre se mostró una buena gestión administrativa dentro del Minimarket.

Tabla 8

Dimensión: Planificación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Nunca	3	6,3	6,3
	Casi nunca	9	18,8	25,0
Validos	A veces	7	14,6	39,6
	Casi siempre	17	35,4	75,0
	Siempre	12	25,0	100,0
	Total	48	100,0	100,0

Fuente: Elaborado por el programa SPSS v23.

Interpretación: se nos indica en la tabla número 8 que el 35,4% conformado por 17 clientes nos indica que casi siempre se observa una planificación por parte de la empresa, el 25% conformado por 12 clientes indicaron que siempre se observa una planificación por parte de la empresa, el 18,75% conformado por 9 clientes indica que casi nunca se da a notar la planificación por parte de la empresa, el 14,58% conformado por 7 clientes indicaron que a veces se puede notar una

planificación por parte de la empresa y el 6,25% conformado por 3 clientes indicaron que nunca se vio una planificación por parte de la empresa.

Tabla 9

Dimensión: Organización

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Validos	Nunca	3	6,3	6,3
	Casi nunca	13	27,1	33,3
	A veces	14	29,2	62,5
	Casi siempre	3	6,3	68,8
	Siempre	15	31,3	100,0
	Total	48	100,0	100,0

Fuente: Elaborado por el programa SPSS v23

Interpretación: Los resultados arrojados por la tabla 9, indicaron que el 31,25% representado por 15 clientes indicaron que siempre se observa una buena organización en la empresa, el 29,17% representado por 14 clientes indicaron que a veces se observa una buena organización dentro de la empresa, el 27,08% representado por 13 clientes indicaron que casi nunca se da a notar una buena organización, el 6,25% conformado por 3 clientes indicaron que casi siempre se da a notar una buena organización y el 6,25% conformado por 3 clientes indicaron que nunca se observó una buena organización en la empresa.

Tabla 10

Dimensión: Dirección

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Validos	Nunca	15	31,3	31,3
	Casi nunca	4	8,3	39,6
	A veces	3	6,3	45,8
	Casi siempre	20	41,7	87,5
	Siempre	6	12,5	100,0
	Total	48	100,0	100,0

Fuente: Elaborado por el programa SPSS v23.

Interpretación: la tabla 10, se observa que el 41,7% representado por 20 clientes indicaron que casi siempre se observó una dirección empresarial por parte de la empresa, el 31,3% representado por 15 clientes nos indicaron que nunca se observó una buena dirección empresarial por parte de la empresa, el 12,5% conformado por 6 clientes indicaron que siempre se observa una buena dirección

empresarial dentro de la empresa, el 8,3% conformado por 4 clientes indicaron que casi nunca se da a notar y el 6,25% indica que a veces se puede notar una buena dirección empresarial.

Tabla 11
Dimensión: Control

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Casi nunca	9	18,8	18,8
	A veces	14	29,2	47,9
Validos	Casi siempre	19	39,6	87,5
	Siempre	6	12,5	100,0
	Total	48	100,0	100,0

Fuente: Elaborado por el programa SPSS v23.

Interpretación: En la tabla 11, se observa que el 39,58% representado por 19 clientes indicaron que casi siempre se observa un adecuado control en la empresa, el 29,17% representado por 14 clientes señalaron que a veces se puede notar un control en la empresa, el 18,75% representado por 9 clientes indicaron que casi nunca se ve un control dentro de la empresa y el 12,5% representado por 6 clientes indicaron que siempre se puede observar un adecuado control empresarial.

Tabla 12
Variable 2: Calidad de Servicio

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Nunca	4	8,3	8,3
	Casi nunca	9	18,8	27,1
Válidos	A veces	6	12,5	39,6
	Casi siempre	10	20,8	60,4
	Siempre	19	39,6	100,0
	Total	48	100,0	100,0

Fuente: Elaborado por el programa SPSS v23.

Interpretación: En la tabla 12, se observa que el 39,5% representado por 19 clientes indicaron que siempre se observa que se brinda una buena calidad de servicio por parte de la empresa, el 20,83% representado por 10 clientes indicaron que casi siempre se brinda una buena calidad de servicio por parte de la empresa, el 18,75% representado por 9 clientes señalaron que casi nunca se observa una buena calidad de servicio en la empresa, el 12,5 % representado por 6 clientes

indicaron que a veces se puede observar una buena calidad de servicio por parte de la empresa y el 8,3% representado por 4 clientes señalaron nunca haber recibido una buena calidad de servicio.

Tabla13

Dimensión: Elementos Tangibles

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Casi nunca	10	20,8	20,8
	A veces	3	6,3	27,1
Validos	Casi siempre	6	12,5	39,6
	Siempre	29	60,4	100,0
	Total	48	100,0	100,0

Fuente: Elaborado por el programa SPSS v23.

Interpretación: En la tabla 13, se indica que el 60,42% representado por 29 clientes señalaron que siempre hay elementos tangibles que ayudan a realizar una mejor compra, el 20,83% representado por 10 clientes indicaron que casi nunca observan elementos tangibles adecuados para la compra, el 12,5% representado por 6 clientes señalaron que casi siempre hay elementos tangibles que ayudan con la realización de las compras y el 6,25% representado por 3 clientes señalaron que a veces se logra notar elementos tangibles que facilitan una adecuada compra .

Tabla14

Dimensión: fiabilidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Nunca	4	8,3	8,3
	Casi nunca	3	6,3	14,6
Válidos	A veces	6	12,5	27,1
	Casi siempre	10	20,8	47,9
	Siempre	25	52,1	100,0
	Total	48	100,0	100,0

Fuente: Elaborado por el programa SPSS v23.

Interpretación: En la tabla 14, se observa que el 52,08% representado por 25 clientes indicaron que siempre sienten una fiabilidad al momento de realizar sus compras, el 20,83% representado por 10 clientes indicaron que casi siempre se da a notar la fiabilidad por parte de los colaboradores al momento de hacer las compras, el 12,5% representado por 6 clientes indicaron que a veces les es fiable

comprar en la empresa, el 8,3% y el 6,25% representados por 4 y 3 clientes respectivamente aseguraron casi nunca y nunca sentir fiabilidad al momento de realizar sus compras.

Tabla15

Dimensión: Seguridad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	3	6,3	6,3	6,3
Casi nunca	3	6,3	6,3	12,5
Válidos A veces	16	33,3	33,3	45,8
Siempre	26	54,2	54,2	100,0
Total	48	100,0	100,0	

Fuente: Elaborado por el programa SPSS v23.

Interpretación: En la tabla 15, se observa que el 54,17% representado por 26 clientes indicaron que siempre se sienten seguros al momento de realizar sus compras, el 33.33% representado por 16 clientes indicaron que a veces sienten seguridad para realizar sus compras, el 6, 25% representado por 3 clientes indicaron que casi nunca y nunca sintieron seguridad al momento de realizar sus compras.

Tabla16

Dimensión: Empatía

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	14	29,2	29,2	29,2
Casi nunca	9	18,8	18,8	47,9
Válidos A veces	12	25,0	25,0	72,9
Casi siempre	6	12,5	12,5	85,4
Siempre	7	14,6	14,6	100,0
Total	48	100,0	100,0	

Fuente: Elaborado por el programa SPSS v23.

Interpretación: En la tabla 16, se observa que el 29,17% representado por 14 clientes indicaron que nunca han sentido la empatía de los colaboradores hacia sus compañeros o clientes, el 25% representado por 12 clientes indicaron que a veces se da a notar la empatía de los colaboradores, el 18,75% representado por 9 clientes indicaron que casi nunca percibieron la empatía utilizada por los colaboradores, el 14,58% representado por 7 clientes indicaron que siempre se

presenció la empatía de parte de los colaboradores y el 12,5% representados por 6 clientes indicaron que casi siempre sintieron la empatía de los colaboradores.

Análisis Inferencial

Se utilizó el Test Shapiro-Wilk para poder hallar la distribución normal, debido a que la población era menor a 50, para ser más exactos 48 encuestados de ello se propusieron las siguientes hipótesis:

H0: los datos de la muestra siguen una distribución normal. Sig. T: 5%(0,05);

H1: los datos de la muestra no siguen una distribución normal. N.A=95%; Z= 1,96

Regla de decisión: Sig.R < Sig.T entonces rechaza la Ho // Sig.R > Sig.T entonces se acepta el Ho

Tabla17.

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión administrativa	,172	48	,001	,936	48	,011
Calidad de servicio	,141	48	,019	,896	48	,000

a. Corrección de la significación de Lilliefors

Fuente: Elaborado por el programa SPSS v23.

Interpretación: de El test de prueba Shapiro-Wilk nos muestra mediante la tabla N° 17, que las variables presentan un nivel de significancia ,011 lo cual es menor a 0.05 es decir “0,011<0.05”, por ende se tuvo que rechazar la hipótesis nula (Ho) y aceptar la hipótesis alterna (H1), esto nos demostró que la muestra establecida no está siguiendo una distribución normal, por lo consiguiente la investigación es no paramétrica.

La correlación Spearman demuestra mediante medidas la correlación que existe entre las variables a un nivel de medición ordinal (Hernández et al, 2010)

Tabla18

Escala

Rango	Relación
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil

+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

Fuente: (Hernández, et al. 2014).

Tabla 19

Correlaciones de la Gestión administrativa y la Calidad de Servicio

		Gestión administrativa	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Gestión	1,000	,643**
	Administrativa	.	,000
		N	48
	Calidad de servicio	,643**	1,000
		,000	.
		N	48

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

Fuente: Elaborado por el programa SPSS v23.

Ley: Sig. E> 0.05: se acepta Ho // Sig. E<0.05: se rechaza Ho

HG: Existe relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio del Minimarket Ludi, San Juan de Miraflores, Lima 2019.

Hipótesis nula (Ho): la gestión administrativa no se relaciona significativamente con la calidad de servicio en el Minimarket Ludi, San Juan de Miraflores, Lima 2019.

Hipótesis alterna (H1): la gestión administrativa si se relaciona significativamente con la calidad de servicio en el Minimarket Ludi, San Juan de Miraflores, Lima 2019.

Interpretación: de la tabla N°19 se tiene una correlación de spearman de 0.643. Además la significancia bilateral es de (0.000<0.05), y según la regla de decisión se rechaza la Ho y se acepta la H1, indicando que la gestión administrativa y la calidad de servicio del Minimarket Ludi San Juan de Miraflores, Lima 2019, poseen una correlación positiva considerable

Tabla20.

Correlación de la Gestión administrativa y los elementos tangibles

			Gestión administrativa	Elementos tangibles
Rho de Spearman	Gestión Administrativa	Coeficiente de correlación	1,000	,516**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	48	48
	Elementos tangibles	Coeficiente de correlación	,516**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	48	48

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

Fuente: Elaborado por el programa SPSS v23.

Ley: Sig. E> 0.05: se acepta Ho // Sig. E<0.05: se rechaza Ho

HE (1): la gestión administrativa se relaciona significativamente con los elementos tangibles en el Minimarket Ludi, San Juan de Miraflores, Lima 2019.

Ho: la gestión administrativa no se relaciona significativamente con los elementos tangibles en el Minimarket Ludi, San Juan de Miraflores, Lima 2019.

H1: la gestión administrativa si se relaciona significativamente con los elementos tangibles en el Minimarket Ludi, San Juan de Miraflores, Lima 2019.

Interpretación: Los resultados arrojados por la tabla N°19 nos indica que se encontró una correlación de spearman del 0.516. Además la significancia bilateral es de (0.000<0.05), y por ende se rechazó la Ho y se aceptó la H1, indicando que la gestión administrativa si se relaciona con los elementos tangibles en el Minimarket Ludi, San Juan de Miraflores, Lima 2019

Tabla21.

Correlación de la Gestión administrativo y la fiabilidad

			Gestión administrativa	Fiabilidad
Rho de Spearman	Gestión administrativo	Coeficiente de correlación	1,000	,339*
		Sig. (bilateral)	.	,018
		N	48	48
	Fiabilidad	Coeficiente de correlación	,339*	1,000
		Sig. (bilateral)	,018	.
		N	48	48

*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Elaborado por el programa SPSS v23.

Ley: Sig. E> 0.05: se acepta Ho // Sig. E<0.05: se rechaza Ho

HE (2): la gestión administrativa se relaciona significativamente con la fiabilidad en el Minimarket Ludi, San Juan de Miraflores, Lima 2019.

Ho: la gestión administrativa no se relaciona significativamente con la fiabilidad en el Minimarket Ludi, San Juan de Miraflores, Lima 2019.

H1: la gestión administrativa si se relaciona significativamente con la fiabilidad en el Minimarket Ludi, San Juan de Miraflores, Lima 2019.

Interpretación: Los resultados arrojados por la tabla N° 20 indican que se tiene una correlación de Spearman de 0.339. Además la significancia bilateral es de (0.018<0.05), por ende se rechazó la Ho y se aceptó la H1, indicando que la gestión administrativa si se relaciona con la fiabilidad en el Minimarket Ludi, San Juan de Miraflores, Lima 2019.

Tabla 22

Correlación de la Gestión administrativa y la Seguridad

			Gestión administrativa	Seguridad
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	1,000	,408**
		Sig. (bilateral)	.	,004
		N	48	48
	Seguridad	Coeficiente de correlación	,408**	1,000
		Sig. (bilateral)	,004	.
		N	48	48

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

Fuente: Elaborado por el programa SPSS v23.

Ley: Sig. E> 0.05: se acepta Ho // Sig. E<0.05: se rechaza Ho

HE (3): la gestión administrativa se relaciona significativamente con la seguridad en el Minimarket Ludi, San Juan de Miraflores, Lima 2019.

Ho: la gestión administrativa no se relaciona significativamente con la seguridad en el Minimarket Ludi, San Juan de Miraflores, Lima 2019.

H1: la gestión administrativa si se relaciona significativamente con la seguridad en el Minimarket Ludi, San Juan de Miraflores, Lima 2019.

Interpretación: Los resultados arrojados por la tabla N° 21 se tiene una correlación de Spearman de 0.408. Además la significancia bilateral es de (0.004<0.05), y por consiguiente se rechazó la Ho y se aceptó la H1, indicando que la gestión

administrativa si se relaciona con la Seguridad en el Minimarket Ludi San Juan de Miraflores, Lima 2019

Tabla 23

Correlación de la Gestión administrativa y la empatía

			Gestión administrativa	Empatía
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	1,000	,393**
		Sig. (bilateral)	.	,006
		N	48	48
	Empatía	Coeficiente de correlación	,393**	1,000
		Sig. (bilateral)	,006	.
		N	48	48

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

Fuente: Elaborado por el programa SPSS v23.

Ley: Sig. E > 0.05: se acepta Ho // Sig. E < 0.05: se rechaza Ho

HE (4): la gestión administrativa se relaciona significativamente con la empatía en el Minimarket Ludi San Juan de Miraflores, Lima 2019.

Ho: la gestión administrativa no se relaciona significativamente con la empatía en el Minimarket Ludi San Juan de Miraflores, Lima 2019.

H1: la gestión administrativa si se relaciona significativamente con la empatía en el Minimarket Ludi San Juan de Miraflores, Lima 2019.

Interpretación: Los resultados arrojados por la tabla N° 22 indican que se tiene una correlación de Spearman de 0.393. Además la significancia bilateral es de (0.006 < 0.05), por ende se rechazó la Ho y se aceptó la H1, indicando que la gestión administrativa si se relaciona con la empatía en el Minimarket Ludi San Juan de Miraflores, Lima 2019.

V DISCUSIÓN

5.1 Por objetivo general

En la investigación presentada se tuvo como objetivo principal determinar la relación entre la Gestión Administrativa y la calidad de servicio del Minimarket Ludi San Juan de Miraflores, Lima 2019. Mediante el método de correlación de Rho Spearman se señaló que el nivel de significancia es (bilateral) <0.05 , es decir $0.00 < 0.05$, adicional nos mostró que la correlación es de 0.643, lo que denota que tenemos una relación positivamente considerable entre las variables, por lo tanto se demostró el objetivo general.

Nuestra investigación se comparó con los resultados de la tesis "*Gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario, en la red asistencial ESSALUD-Tumbes, 2016*" presentada por Ocampo & Valencia (2017). En el cual también se demostró que las variables gestión administrativa y la calidad de servicio obtuvieron mediante el método de Rho una correlación positiva considerable ($R=0.559$). Por ende se indicó que se obtuvo un mismo resultado.

5.2 Por método

En el aspecto metodológico de la investigación se mencionó que es de tipo aplicada con un diseño no experimental de corte transversal debido a que no se manipularon las variables y los datos, los cuales provienen de 48 clientes del Minimarket, fueron seleccionadas en un momento determinado, a su vez el nivel de estudio fue descriptivo-correlacional porque se buscó describir a cada una de las variables y determinar si existe una relación entre ellas.

Adicionalmente existe una semejanza con la investigación presentada por Esquivel & Huamani (2016). En su tesis *Gestión administrativa y calidad de servicio educativo en las instituciones educativas privadas del nivel inicial del distrito de San Sebastián-cusco 2015*. La cual nos menciona que el marco metodológico es el mismo, tanto en nivel, diseño y tipo; su muestra se conformó de 45 usuarios que asisten a la I.E. del nivel inicial en el distrito de San Sebastián.

5.3 Por resultados

Los resultados nos indican que se rechazó la hipótesis nula (H_0) y se aceptó la hipótesis alterna (H_1), esto se demostró mediante el test de Shapiro-Wilk ya que la población fue menor a 50 (48) personas, esto indicó que si sigue una distribución

normal y una investigación no paramétrica, siendo esta una investigación no paramétrica. Por otro lado para calcular la hipótesis general y las hipótesis específicas se utilizó el Rho Spearman, demostrando que existe una correlación positiva considerable.

Asimismo se coincidió con la tesis “Estrategias de Gestión administrativa en mejora de la atención al cliente en la MYPE comercial “San Martín” – Chiclayo” presentada por Roque (2016). Ya que el 64% de los colaboradores emplean estrategias administrativas, Además el 53% de los consumidores indican que gozan de un servicio de calidad al momento de adquirir un producto de la empresa.

5.4 Por Conclusión general

La conclusión nos mostró que se tiene una relación positiva considerable entre las variantes, ya que fue demostrada mediante el método de correlación de Rho de Spearman que hay un nivel de significancia (bilateral) < 0.05 , es decir “ $0.00 < 0.05$ ”, por consiguiente se rechazó la hipótesis nula (H_0) y se aceptó la hipótesis alterna. Asimismo se encontró una correlación de 0,643 lo que indica que hay una correlación positiva considerable

Además se concuerda con las conclusiones de la tesis presentada por Tipian (2017) el cual buscaban una relación entre las variables en la dirección de Minjus, Debido a que se demostró que el objetivo general de la investigación, determinó que existe una relación significativa y positiva considerable entre las variables, con esto se aceptó la H_1 .

VI. CONCLUSIONES

Luego de hallar, leer, comprender y analizar los resultados de la investigación se procedió a elaborar las siguientes conclusiones:

Las variables principales tanto gestión administrativa como la calidad de servicio tienen una relación positiva considerable que favorecerá al Minimarket Ludi.

Se ha determinado que existe una relación positiva considerable entre la variable gestión administrativa y la dimensión Elementos tangibles de la variable calidad de servicio, en el Minimarket Ludi.

Se ha determinado que existe una relación positiva considerable entre la variable gestión administrativa y la dimensión fiabilidad de la variable calidad de servicio, en el Minimarket Ludi.

Se ha determinado que existe una relación positiva considerable entre la variable gestión administrativa y la dimensión seguridad de la variable calidad de servicio, en el Minimarket Ludi.

Se ha determinado que existe una relación positiva considerable entre la variable gestión administrativa y la dimensión empatía de la variable calidad de servicio, en el Minimarket Ludi.

VII. RECOMENDACIONES

Se recomienda establecer el área administrativa, en donde se pueda elaborar un plan que permita a la empresa adaptarse a las nuevas características del consumidor y del mercado, como así también preocuparse por mejorar el ambiente laboral, para que los colaboradores puedan tener comodidad al momento de realizar sus funciones y por ende brindar un mejor servicio a los clientes.

Se recomienda instalar materiales simples y tecnológicos para que puedan facilitar el trabajo de los colaboradores y con eso brinda un mejor servicio y productos.

Se recomienda brindar una mejor diversidad de productos, como también la proveniencia de estos para poder otorgarles la confianza necesaria a los clientes. Así como también revisar cada producto al momento de ser alcanzado por el cliente.

Se recomienda promover reuniones con los vecinos de los alrededores para buscar estrategias de seguridad, y con ello poder brindar una seguridad a los clientes no solamente en el local sino también al momento que se retiran a sus casas. Adicionalmente, designar a un colaborador que pueda ayudar o acompañar a los clientes a sus respectivas casas para una mejor seguridad.

Se recomienda que la empresa realice actividades sociales en donde los colaboradores y los clientes puedan interactuar, para lograr que los colaboradores sientan o sepan las necesidades de los clientes

REFERENCIAS

- Arandaformacion. (7 de marzo de 2014). *Grupo Aranda formacion*. Obtenido de ¿Que es la gestion administrativa?:
<https://arandaformacion.com/blog/gestion-administrativa-curso/>
- Chiavenato, E. (2013). *Introducción de la Teoría General de la Administración 8va edicion*. New york : McGraw-Hill.
- Choque, R. (2015). *Planeamiento estrategico*. Barcelona: S.A. Marcombo.
- Cruz, J. (18 de Julio de 2013). *Gestiopolis*. Obtenido de Proceso adminsitrativo: planeación, organización, dirección y control :
<https://www.gestiopolis.com/proceso-administrativo-planeacion-organizacion-direccion-y-control/>
- DaSilva, K. (31 de agosto de 2018). *Cuida tu dinero*. Obtenido de Definición de estándares de calidad internacionales:
<https://www.cuidatudinero.com/13098695/definicion-de-estandares-de-calidad-internacionales>
- ESAN. (4 de mayo de 2016). *CONEXIÓN ESAN* . Obtenido de Las cuatro etapas para la mejora continua en la organización:
<https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/05/las-cuatro-etapas-para-la-mejora-continua-en-la-organizacion/>
- Gonzales, A. L. (2014). *Procesos Administrativos* . Mexico : patria.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (1997). *Metodologia de la Investigacion*. México: McGraw Hill.
- Irazabal Puelles, U., & Lozano Prieto, R. (23 de Octubre de 2015). *Wolters Kluwer*. Obtenido de Wolters Kluwer:
http://diccionarioempresarial.wolterskluwer.es/Content/Documento.aspx?params=H4sIAAAAAAAAAEAMtMSbF1jTAAASMjAwtztlUouLM_DxblwMDS0MDlwuQQGZapUt-ckhIQaptWmJOcSoAmhIPQDUAAAA=WKE
- Jauregui, M. (19 de Junio de 2016). *Aprendiendo Administracion*. Obtenido de La Teoría clásica de la Administración: orígenes, principios y funciones:
<https://aprendiendoadministracion.com/la-teoria-clasica-la-administracion/#principios-de-la-teoria-clasica>
- Lara, E. (11 de Diciembre de 2012). *contabilidad, concepto contabilidad, contabilidad basica, financiera, general, de costos*. Obtenido de Definicion de Mobiliario y Equipo:
<http://conceptocontabilidadbasicadecostos.blogspot.com/2012/12/definicion-de-mobiliario-y-equipo.html>

Moya, M. (21 de abril de 2016). *Logistec*. Obtenido de Estrategia: Calidad de servicio: <https://www.revistalogistec.com/index.php/scm/estrategia-logistica/item/2278-estrategia-calidad-de-servicio>

Ream, L. I. (14 de marzo de 2018). *Aleteia*. Obtenido de El poder de la amabilidad: <https://es.aleteia.org/2018/03/14/el-poder-de-una-palabra-y-actitud-amable/>

Castro, F. (2003). *El proyecto de investigación y su esquema de elaboración*. Caracas, Venezuela: Uypar.

Artículos

Alvarado S.; Quero, Y. y Bolívar M. (2016). Estilo gerencial y motivación laboral en las escuelas básicas del Municipio Miranda. *Negotium*, 12(35), 56-79. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=78248283005>

Canelones, O. y Fuentes R. (2015). Formación gerencial, toma de decisiones un abordaje desde el punto de vista holístico. *Negotium*, 11(31), 50-73. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=78241171004>

Casanova, A. (2015). La supervisión, eje del cambio en los sistemas educativos. *REICE*, 13(4), 7-20. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=55141403002>

Cervantes, V.; Stefanell, I. y Peralta, P. (2017). Calidad de servicio en una institución de educación superior en la ciudad de barranquilla. *Ciencias administrativas*, 11(1), 1-37. Recuperado de <http://www.redalyc.org/jatsRepo/5116/511654337003/index.html>

Gil, F. (2016). ¿Cómo prepararse para el futuro en la gestión empresarial?. *Cuadernos latinoamericanos de Administración*, 12(23), 29-38. Recuperado de <http://www.redalyc.org/jatsRepo/4096/409650120004/index.html>

José, F. (2016). La comunicación. *Salus*, 20(3), 5-6. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=375949531002>

Lastra, J. (2017). Rodríguez Escanciano, Susana, Poder de control empresarial, sistemas tecnológicos y derechos fundamentales de los trabajadores, Valencia, Tirant lo Blanch, 2015, 300 pp. *Boletín Mexicano de Derecho comparado*, 149(1), 1069-1073. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=42751409021>

Maceo, D. y Montero D. (2017). Configuración subjetiva del ejercicio de la dirección en directivos. *Universidad y empresa*, 19(33), 75-112. Doi: [10.12804/revistas.urosario.edu.co/empresa/a.4963](https://doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/empresa/a.4963)

Martínez, R., Ayala, E. y Aguado S. (2015). Confianza y capital social: evidencia para México. *Economía, Sociedad y Territorio*, 15(47), 35-59. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=11132816003>

- Merton, R. (2002). La división del trabajo social de Durkheim. *Reis. Revista española de investigaciones sociológicas*. 99(1), 201-209. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=99717892009>
- Miraftab, F. (2018). Insurgencia, planificación y la perspectiva de un urbanismo humano. *Territorios*. 38(1), 215-233. Recuperado de <http://www.redalyc.org/jatsRepo/357/35755496010/index.html>
- Morgado, A. y Garcia, P. (2008). Conociendo sobre gestión. *Revista científica "visión de futuro"*, 10(2). Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=357935471001>
- Ruiz, V.; Nobles, D. y Ruiz, C. (2015). Asertividad en funcionarios de la administración pública del municipio de Montería, Colombia. *Encuentros*, 13(2), 13-24. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=476648794001>
- Sarabia, S. (2017). Profesionalismo, medicina y psiquiatría. *Revista de neuro-psiquiatría*, 80(1), 1-2. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=372050405001>
- Vargas, Z. (2009). La investigación aplicada: una forma de conocer las realidades con evidencia científica. *Evolución* 33(1), 155-165. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/440/44015082010.pdf>
- Wakabayashi, J., Alzamora J. y Guerrero, C. (2017). La influencia de los objetivos de compra en la efectividad de la acciones de trade marketing dentro de los supermercados. *Estudios gerenciales*. 34(146), 42-51. Doi: [10.18046/j.estger.2018.146.2663](https://doi.org/10.18046/j.estger.2018.146.2663)

Artículo en ingles

- Alvero, J.; Giráldez, M. y Carnero E. (2017). Reliability and accuracy of Cooper's test in male long distance runners. *Revista Andaluza de Medicina del deporte*, 10(2), 60-63. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=323350682003>
- Bernal, I.; Pedraza, N. y Lavín J. (2017). Service quality and users'satisfaction assessment in the health context in Mexico. *Cuadernos de Administracion*, 33(57), 10-31. Doi: [10.25100 / cdea.v33i57.4510](https://doi.org/10.25100/cdea.v33i57.4510)
- Brooks, D. (2010). What is security: Definition through knowledge categorization. *Security Journal*, 23(3), 225-239. Doi: [10.1057/sj.2008.18](https://doi.org/10.1057/sj.2008.18)
- Cedillo, M.; De la Riva, J.; Bueno, A. y González, J. (2014). Reliability in urban freight distribution: A Markovian approach. *Dyna*, 81(187), 232-239. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=49632363030>

- CNN (2010, September, 19). The meaning of cleaning. *Cleaning & Maintenance Management*. Recuperado de <https://www.cmmonline.com/articles/the-meaning-of-cleaning>
- Espinar, R. y Ortega, J. (2015). Motivation: The road to Successful learning. *Profile: Issues in teachers Professional Development*, 17(2), 125-136. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=169239786009>
- Fabiano, A.; Rodrigues, V.; Ferraresi, A. y Gerhard, A. (2016). Evaluating credit union members' perception of service quality through service innovation. *RAI. Revista de administracao e inovacao*, 13(4), 242-250. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=97350436003>
- Ismail, A y Yunan Y. (2016). Service quality as a predictor of customer satisfaction and customer loyalty. *LogForum*, 12(4), 269-283. Doi: [10.17270/J.LOG.2016.4.7](https://doi.org/10.17270/J.LOG.2016.4.7)
- Méndez, A.; Ramos, M y Boyain C. (2015). Autonomous Motion Planning for Avatar Limbs. *Computación y sistemas*, 19(3), 457-466. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=61541546004>
- Naik, C.; Gantasala, S. y Prabhakar, G. (2010). Service quality (SERVQUAL) and its effect on customer satisfaction in retailing. *European journal of social sciences*, 16(2), 231-243. Recuperado de <file:///C:/Users/usuario/Downloads/2010-SERVQUALeffonCS.pdf>
- Oro, I. y Lavarda, C. (2018). Interface between management control systems and strategy and performance measures in a family business. *Revista contabilidad & Finanzas*. 30(79), 14-27. Doi: [10.1590/1808-057x201806490](https://doi.org/10.1590/1808-057x201806490)
- Raziq, A. y Maula-Bakhsh, R. (2014). The impact of working environment on Job satisfaction. *Procedia Economics and finance*, 23(1), 717-725. Doi: [https://doi.org/10.1016/S2212-5671\(15\)00524-9](https://doi.org/10.1016/S2212-5671(15)00524-9)
- See, K.; Ahmad, J. y Zainab, K. (2016). The influence of Service Quality on Satisfaction: Does gender really matter?. *Intangible capital*, 12(2), 444-461. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=54944740003>
- Vanegas, J.; Restrepo, J. y Barros, A. (2018). Service Quality in Medellin hotels using perceptual maps. *Cuadernos de administración*, 37(60), 10-25. Doi: [10.25100/cdea.v34i60.5927](https://doi.org/10.25100/cdea.v34i60.5927)
- Vargas-Hernandez, J. (2016). Paradigm shift in the Management school from traditional to an eclectic approach of administrative management. *Journal of Business Management and Economics*, 4(11), 11-24. Recuperado de http://www.innovativejournal.net/index.php/jbme/article/view/1631/pdf_111
- Villadangos, M.; Errasti, J.; Amigo, I; Jolliffe, D. y García, E. (2016). Characteristics of Empathy in Young people measured by the Spanish

validation of the basic Empathy Scale. *Psicothema*, 28(3), 323-329.
Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=72746510016>

ANEXOS CUESTIONARIO

INSTRUCCIONES: Marque con una **X** la alternativa que usted considera válida de acuerdo al ítem en los casilleros siguientes:

NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
N	CN	AV	CS	S

ITEM	PREGUNTA	VALORACIÓN				
		N	CN	AV	AC	S
1	¿Ha logrado observar algún crecimiento o actividad realizada por la bodega Ludi con éxito?					
2	¿La organización cumple correctamente la programación de horarios (apertura y cierre del negocio)?					
3	¿A logrado distinguir el nivel de puestos de los colaboradores las veces que ha acudido al establecimiento?					
4	¿Los colaboradores designados en cada área realizan sus funciones correctamente ayudándolos a realizar mejor sus compras?					
5	¿Las funciones asignadas a cada colaborador son correctamente realizadas para su comodidad?					
6	¿Cuándo acude al establecimiento puede notar la comunicación entre colaboradores al momento de realizar sus funciones?					
7	¿La implementación de nuevas técnicas o máquinas dentro de la organización han facilitado la realización de su compra?					
8	¿Los colaboradores están motivados realizando sus funciones al momento que usted realiza sus compras?					
9	¿El buen trato ofrecido por los colaboradores de la bodega Ludi lo motiva a querer volver a solicitar sus productos?					
10	¿La calidad de los productos ofrecidos por la bodega Ludi son los que mejores?					
11	¿Se ha logrado percatar si cada producto ofrecido en la bodega Ludi es correctamente supervisado por un colaborador?					
12	¿La supervisión que se les hace a los colaboradores, le incomoda al momento de realizar sus compras?					
13	¿El ambiente es propicio y cómodo para la realización de las compras que realiza?					
14	¿Los muebles (repisas, mostradores, vitrinas, etc.) utilizados en el establecimiento son los adecuados para los productos que les ofrece la bodega Ludi?					
15	¿La limpieza empleada por la empresa es la adecuada para la comodidad del cliente?					
16	¿La organización en general le brinda una calidad de servicio que le permite realizar cómodamente sus compras?					
17	¿Los colaboradores le brindan la atención necesaria para la realización de su compra?					
18	¿Las funciones efectuadas por los colaboradores son las adecuadas para la realización de sus compras?					
19	¿La organización le brinda la confianza necesaria para que pueda realizar sus compras tranquilamente?					
20	¿Percibe la amabilidad de los colaboradores al momento de ofrecer sus servicios y/o productos?					
21	¿Los colaboradores respetan las opiniones sobre cualquier producto o servicio de la bodega Ludi?					

Gracias por su colaboración

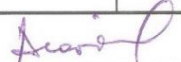
VALIDACIONES

MATRIZ DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO DE OBTENCION DE DATOS

Título de la investigación GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIO DEL MINIMARKET LUDI SAN JUAN DE MIRAFLORES, LIMA 2019.							
Apellidos y nombres del investigador: Anchahua Alca, Renzo							
Apellidos y nombres del experto: <i>Dra. Martínez Zavala María Dolores</i>							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM/PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
Gestión Administrativa	Planificación	Objetivos	¿Ha logrado observar algún crecimiento o actividad realizada por la bodega Ludi con éxito?	N: Nunca CN: Casi Nunca AV: A veces CS: Casi siempre S: Siempre	<input checked="" type="checkbox"/>		
		Programación de Actividades	¿La organización cumple correctamente la programación de horarios (apertura y cierre del negocio)?		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Organización	Jerarquización Funcional	¿A logrado distinguir el nivel de puestos de los colaboradores las veces que ha acudido al establecimiento?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		División de trabajo	¿Los colaboradores designados en cada área realizan sus funciones correctamente ayudándolos a realizar mejor sus compras?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Asignación de Trabajo	¿Las funciones asignadas a cada colaborador son correctamente realizadas para su comodidad?		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Dirección	Comunicación	¿Cuándo acude al establecimiento puede notar la comunicación entre colaboradores al momento de realizar sus funciones?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Toma de decisiones	¿La implementación de nuevas técnicas o maquinas dentro de la organización han facilitado la realización de su compra?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Motivación	¿Los colaboradores están motivados realizando sus funciones al momento que usted realiza sus compras? ¿El buen trato ofrecido por los colaboradores de la bodega Ludi lo motiva a querer volver a solicitar sus productos?		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Control	Estándares de calidad	¿La calidad de los productos ofrecidos por la bodega Ludi son los que mejores?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Supervisión	¿Se ha logrado percatar si cada producto ofrecido en la bodega Ludi es correctamente supervisado por un colaborador? ¿La supervisión que se les hace a los colaboradores, le incomoda al momento de realizar sus compras?		<input checked="" type="checkbox"/>		
Calidad de Servicio	Elementos Tangibles	Ambiente	¿El ambiente es propicio y cómodo para la realización de las compras que realiza?	<input checked="" type="checkbox"/>			
		Mobiliario	¿Los muebles (repisas, mostradores, vitrinas, etc.) utilizados en el establecimiento son los adecuados para los productos que les ofrece la bodega Ludi?	<input checked="" type="checkbox"/>			
		Limpieza	¿La limpieza empleada por la empresa es la adecuada para la comodidad del cliente?	<input checked="" type="checkbox"/>			
	Fiabilidad	Calidad de servicio en la organización	¿La organización en general le brinda una calidad de servicio que le permite realizar cómodamente sus compras?	<input checked="" type="checkbox"/>			
		Control en la atención	¿Los colaboradores le brindan la atención necesaria para la realización de su compra?	<input checked="" type="checkbox"/>			
	Seguridad	Profesionalismo	¿Las funciones efectuadas por los colaboradores son las adecuadas para la realización de sus compras?	<input checked="" type="checkbox"/>			
		Confianza	¿La organización le brinda la confianza necesaria para que pueda realizar sus compras tranquilamente?	<input checked="" type="checkbox"/>			
	Empatía	Amabilidad	¿Percibe la amabilidad de los colaboradores al momento de ofrecer sus servicios y/o productos?	<input checked="" type="checkbox"/>			
Asertividad		¿Los colaboradores respetan las opiniones sobre cualquier producto o servicio de la bodega Ludi?	<input checked="" type="checkbox"/>				
Firma del experto: <i>[Firma]</i>			Fecha: <i>14/11/2018</i>				


Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO DE OBTENCION DE DATOS

Título de la investigación GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIO DEL MINIMARKET LUDI SAN JUAN DE MIRAFLORES, LIMA 2019.							
Apellidos y nombres del investigador: Ancha Alca, Renzo							
Apellidos y nombres del experto: Dr. CONRADO SALVEDORA ABUJAM							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
Gestión Administrativa	Planificación	Objetivos	¿Ha logrado observar algún crecimiento o actividad realizada por la bodega Ludi con éxito?	N: Nunca CN: Casi Nunca AV: A veces CS: Casi siempre S: Siempre	✓		
		Programación de Actividades	¿La organización cumple correctamente la programación de horarios (apertura y cierre del negocio)?		✓		
	Organización	Jerarquización Funcional	¿A logrado distinguir el nivel de puestos de los colaboradores las veces que ha acudido al establecimiento?		✓		
		División de trabajo	¿Los colaboradores designados en cada área realizan sus funciones correctamente ayudándolos a realizar mejor sus compras?		✓		
		Asignación de Trabajo	¿Las funciones asignadas a cada colaborador son correctamente realizadas para su comodidad?		✓		
	Dirección	Comunicación	¿Cuándo acude al establecimiento puede notar la comunicación entre colaboradores al momento de realizar sus funciones?		✓		
		Toma de decisiones	¿La implementación de nuevas técnicas o maquinarias dentro de la organización han facilitado la realización de su compra?		✓		
		Motivación	¿Los colaboradores están motivados realizando sus funciones al momento que usted realiza sus compras? ¿El buen trato ofrecido por los colaboradores de la bodega Ludi lo motiva a querer volver a solicitar sus productos?		✓		
	Control	Estándares de calidad	¿La calidad de los productos ofrecidos por la bodega Ludi son los que mejores?		✓		
		Supervisión	¿Se ha logrado percatar si cada producto ofrecido en la bodega Ludi es correctamente supervisado por un colaborador? ¿La supervisión que se les hace a los colaboradores, le incomoda al momento de realizar sus compras?		✓		
Calidad de Servicio	Elementos Tangibles	Ambiente	¿El ambiente es propicio y cómodo para la realización de las compras que realiza?	✓			
		Mobiliario	¿Los muebles (repisas, mostradores, vitrinas, etc.) utilizados en el establecimiento son los adecuados para los productos que les ofrece la bodega Ludi?	✓			
		Limpieza	¿La limpieza empleada por la empresa es la adecuada para la comodidad del cliente?	✓			
	Fiabilidad	Calidad de servicio en la organización	¿La organización en general le brinda una calidad de servicio que le permite realizar cómodamente sus compras?	✓			
		Control en la atención	¿Los colaboradores le brindan la atención necesaria para la realización de su compra?	✓			
	Seguridad	Profesionalismo	¿Las funciones efectuadas por los colaboradores son las adecuadas para la realización de sus compras?	✓			
		Confianza	¿La organización le brinda la confianza necesaria para que pueda realizar sus compras tranquilamente?	✓			
	Empatía	Amabilidad	¿Percibe la amabilidad de los colaboradores al momento de ofrecer sus servicios y/o productos?	✓			
Asertividad		¿Los colaboradores respetan las opiniones sobre cualquier producto o servicio de la bodega Ludi?	✓				
Firma del experto: 			Fecha: 14/11/2018				

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variabl

MATRIZ DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO DE OBTENCION DE DATOS

Título de la investigación GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIO DEL MINIMARKET LUDI SAN JUAN DE MIRAFLORES, LIMA 2019.								
Apellidos y nombres del investigador: Anchañua Alca, Renzo								
Apellidos y nombres del experto: <u>DR. COSTAS CASTILLO PEDRO</u>								
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO			
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS	
Gestión Administrativa	Planificación	Objetivos	¿Ha logrado observar algún crecimiento o actividad realizada por la bodega Ludi con éxito?	N: Nunca CN: Casi Nunca AV:A veces CS: Casi siempre S: Siempre	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
		Programación de Actividades	¿La organización cumple correctamente la programación de horarios (apertura y cierre del negocio)?		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
	Organización	Jerarquización Funcional	¿A logrado distinguir el nivel de puestos de los colaboradores las veces que ha acudido al establecimiento?		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
		División de trabajo	¿Los colaboradores designados en cada área realizan sus funciones correctamente ayudándolos a realizar mejor sus compras?		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
		Asignación de Trabajo	¿Las funciones asignadas a cada colaborador son correctamente realizadas para su comodidad?		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
	Dirección	Comunicación	¿Cuándo acude al establecimiento puede notar la comunicación entre colaboradores al momento de realizar sus funciones?		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
		Toma de decisiones	¿La implementación de nuevas técnicas o maquinas dentro de la organización han facilitado la realización de su compra?		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
		Motivación	¿Los colaboradores están motivados realizando sus funciones al momento que usted realiza sus compras? ¿El buen trato ofrecido por los colaboradores de la bodega Ludi lo motiva a querer volver a solicitar sus productos?		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
	Control	Estándares de calidad	¿La calidad de los productos ofrecidos por la bodega Ludi son los que mejores?		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
		Supervisión	¿Se ha logrado percatar si cada producto ofrecido en la bodega Ludi es correctamente supervisado por un colaborador? ¿La supervisión que se les hace a los colaboradores, le incomoda al momento de realizar sus compras?		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
	Calidad de Servicio	Elementos Tangibles	Ambiente		¿El ambiente es propicio y cómodo para la realización de las compras que realiza?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			Mobiliario		¿Los muebles (repisas, mostradores, vitrinas, etc.) utilizados en el establecimiento son los adecuados para los productos que les ofrece la bodega Ludi?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Limpieza			¿La limpieza empleada por la empresa es la adecuada para la comodidad del cliente?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
Fiabilidad		Calidad de servicio en la organización	¿La organización en general le brinda una calidad de servicio que le permite realizar cómodamente sus compras?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
		Control en la atención	¿Los colaboradores le brindan la atención necesaria para la realización de su compra?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
Seguridad		Profesionalismo	¿Las funciones efectuadas por los colaboradores son las adecuadas para la realización de sus compras?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
		Confianza	¿La organización le brinda la confianza necesaria para que pueda realizar sus compras tranquilamente?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
Empatía		Amabilidad	¿Percibe la amabilidad de los colaboradores al momento de ofrecer sus servicios y/o productos?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
	Asertividad	¿Los colaboradores respetan las opiniones sobre cualquier producto o servicio de la bodega Ludi?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
Firma del experto: 			Fecha: <u>15/11/18</u>					

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variabl

MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p>PROBLEMA GENERAL :</p> <p>¿Cómo se relaciona la gestión administrativa y la calidad de servicio del Minimarket Ludi San Juan de Miraflores, Lima 2019?</p> <p>PROBLEMAS ESPECIFICOS</p> <p>¿Cómo se relaciona la gestión administrativa y los elementos tangibles del Minimarket Ludi San Juan de Miraflores, Lima 2019?</p> <p>¿Cómo se relaciona la gestión administrativa y la fiabilidad del Minimarket Ludi San Juan de Miraflores, Lima 2019?</p> <p>¿Cómo se relaciona la gestión administrativa y la seguridad del Minimarket Ludi San Juan de Miraflores, Lima 2019?</p> <p>¿Cómo se relaciona la gestión administrativa y la empatía del Minimarket Ludi San Juan de Miraflores, Lima 2019?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL :</p> <p>Determinar la relación de la Gestión Administrativa y la calidad de servicio del Minimarket Ludi San Juan de Miraflores, Lima 2019.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS :</p> <p>Demostrar la relación de la gestión administrativa y los elementos tangibles del Minimarket Ludi San Juan de Miraflores, Lima 2019.</p> <p>Demostrar la relación de la gestión administrativa y la fiabilidad del Minimarket Ludi San Juan de Miraflores, Lima 2019.</p> <p>Demostrar la relación de la gestión administrativa y la seguridad del Minimarket Ludi San Juan de Miraflores, Lima 2019.</p> <p>Demostrar la relación de la gestión administrativa y la empatía del Minimarket Ludi San Juan de Miraflores, Lima 2019.</p>	<p>HIPOTESIS GENERAL :</p> <p>Existe relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio del Minimarket Ludi San Juan de Miraflores, Lima 2019.</p> <p>HIPOTESIS ESPECIFICAS :</p> <p>Existe relación entre la gestión administrativa y los elementos tangibles del Minimarket Ludi San Juan de Miraflores, Lima 2019.</p> <p>Existe relación entre la gestión administrativa y la fiabilidad del Minimarket Ludi San Juan de Miraflores, Lima 2019.</p> <p>Existe relación entre la gestión administrativa y la seguridad del Minimarket Ludi San Juan de Miraflores, Lima 2019.</p> <p>Existe relación entre la gestión administrativa y la empatía del Minimarket Ludi San Juan de Miraflores, Lima 2019.</p>	<p>VARIABLE 1</p> <p>Gestión Administrativa</p> <p>Dimensiones:</p> <p>Planificación</p> <p>Organización</p> <p>Dirección</p> <p>Control</p> <p>VARIABLE 2</p> <p>Calidad de Servicio</p> <p>Dimensiones:</p> <p>Elemento tangible</p> <p>Fiabilidad</p> <p>Seguridad</p> <p>Empatía</p>	<p>TIPO DE INVESTIGACIÓN</p> <p>Aplicada</p> <p>NIVEL DE INVESTIGACIÓN</p> <p>Descriptivo-correlacional</p> <p>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN</p> <p>Diseño no experimental de corte transversal</p> <p>POBLACIÓN</p> <p>Representada por una cartera de 48 clientes.</p> <p>MUESTRA</p> <p>Se abarco todo los clientes</p> <p>MUESTREO</p> <p>-No aplica</p> <p>TÉCNICA</p> <p>-Encuesta</p> <p>INSTRUMENTO</p> <p>-Cuestionario</p>