



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Gestión administrativa y calidad de servicio en la Empresa Parada
111 - Lima, 2022

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Administración

AUTORA:

Tapia Vergaray de Reyes, Judith Juliana (ORCID: 0000-0002-4710-3643)

ASESORA:

Dra. Rojas Romero, Karin Corina (ORCID: 0000-0002-6867-0778)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de organizaciones

LIMA - PERÚ

2022

Dedicatoria

La presente tesis está dedicada a mis queridos padres los que han estado apoyándome tanto de manera moral como económica, a mi adorado hijo que siempre me brindaba su aliento y apoyo, y de manera muy especial a mi asesora de tesis por su apoyo, dedicación y comprensión a lo largo de este proyecto.

Agradecimiento

Quiero dar gracias a mi asesora de tesis a la Dra. Karin Corina Rojas Romero, y en general a toda mi familia, que siempre han estado presente con su dedicación y su apoyo en este nuevo camino que inicie y que estoy culminando. Gracias por todo el apoyo incondicional que me han brindado para así cumplir con éxito este proyecto.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	14
3.1. Tipo de investigación	14
3.2. Variables y Operacionalización	14
3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis.	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	16
3.5. Procedimientos	20
3.6. Métodos de análisis de datos	20
3.7. Aspectos éticos	20
IV. RESULTADOS	21
V. DISCUSIÓN	34
VI. CONCLUSIONES	38
VII. RECOMENDACIONES	40
REFERENCIAS	42
ANEXOS	47

Índice de tablas

Tabla 1 Técnicas e instrumento de recolección de datos	16
Tabla 2 Escala de medición de Likert empleada	17
Tabla 3 Juicio de Expertos	17
Tabla 4 Rango de valoración del Alfa de Cronbach	18
Tabla 5 Síntesis de procesamiento de eventos de la variable Gestión Administrativa	18
Tabla 6 Nivel de confianza para la variable gestión administrativa	19
Tabla 7 Síntesis de procesamiento de casos de la variable Calidad de Servicio	19
Tabla 8 Fiabilidad para la variable Calidad de Servicio	19
Tabla 9 Regularidad de la variable Gestión Administrativa	21
Tabla 10 Regularidad de la variable Calidad de Servicio	22
Tabla 11 Asociación de las variables gestión Administrativa y calidad de Servicio	23
Tabla 12 Asociación de la dimensión Planeación con la variable Calidad de Servicio	24
Tabla 13 Asociación de la dimensión Organización con la variable Calidad de Servicio	25
Tabla 14 Tabla cruzada de la dimensión Dirección con la variable Calidad de Servicio	26
Tabla 15 Asociación de la dimensión Control con la variable Calidad de Servicio	27
Tabla 16 Estudios de distribución normal de las variables y dimensiones de investigación	28
Tabla 17 Test de hipótesis general	29
Tabla 18 Test de la hipótesis específica 1	30
Tabla 19 Test de la hipótesis específica 2	31
Tabla 20 Test de la hipótesis específica 3	32
Tabla 21 Test de la hipótesis específica 4	33

Índice de gráficos y figuras

Figura 1 Representación de barras de la regularidad de la variable gestión administrativa	21
Figura 2 Representación de barras de la regularidad variable Calidad de Servicio	22
Figura 3 Representación de barras del cruce de las variables Gestión Administrativa y Calidad de Servicio	23
Figura 4 Representación de barras del cruce de la dimensión planeación y la calidad de servicio	24
Figura 5 Diagrama de barras del cruce de la dimensión organización y la calidad de servicio	25
Figura 6 Diagrama de barras del cruce de la dimensión dirección y la calidad de servicio	26
Figura 7 Representación de barras del cruce de la dimensión control y la calidad de servicio	27

Resumen

El objetivo general de la presente tesis es precisar la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de la Empresa Parada 111- Lima, 2022. El tipo de investigación empleada fue aplicada, de diseño no experimental y de nivel descriptivo correlacional. La población estuvo constituida por 30 colaboradores de la Empresa Parada 111, se tomó una muestra poblacional de 30 colaboradores. La técnica utilizada de recopilación de datos fue la encuesta y los instrumentos fueron dos cuestionarios, uno para medir la variable Gestión Administrativa y otro para la Calidad de Servicio, cada cuestionario consta de 30 preguntas, haciendo un total de 60 preguntas. Se empleó la escala Likert. Los cuales fueron validados por el juicio de expertos. Luego se aplicó, se determinó el grado de confiabilidad mediante el coeficiente Alfa de Cronbach y se procesó las encuestas en el programa SPSS, posteriormente se analizaron los resultados obtenidos y se dedujo que la relación entre las variables Gestión Administrativa y Calidad de Servicio, es positiva considerable; con un grado de correlación de Spearman de $p=0,850$.

Palabras Clave: *Gestión Administrativa, Calidad de Servicio, colaboradores, empresa, estrategia, mercado.*

Abstract

The general objective of this thesis is to specify the relationship that exists between the administrative management and the service quality of the Empresa Parada 111-Lima, 2022. The type of research used was applied, non-experimental design and correlational descriptive level. The population consisted of 30 employees of the Company Parada 111, a sample of 30 employees was extracted. The data collection technique used was the survey and the instruments were two questionnaires, one to measure the Administrative Management variable and the other for Service Quality, each questionnaire consists of 30 questions, making a total of 60 questions. The Likert scale was used. Which were validated by expert judgment. Then it was applied, the degree of reliability was determined by means of the Cronbach's Alphacoefficient and the surveys were processed in the SPSS program, later the results obtained were analyzed and it was deduced that the relationship between the variables Administrative Management and Service Quality is positive. considerable; with a Spearman correlation degree of $p=0.850$.

Keywords: *Administrative Management, Quality of Service, employees, company, strategy, market.*

I. INTRODUCCIÓN

En el presente, las organizaciones tienen como base desarrollar y fortalecer la gestión administrativa con la finalidad de efectuar y realizar los propósitos fundamentados de la empresa y favorecer la subsistencia y evolución de la organización. (Manhas, 2009).

Desde la perspectiva internacional, la gestión en el ámbito administrativo es uno de los factores más primordiales en las organizaciones, ya que el éxito bancario de las compañías están sujetas a ella, puesto que si se evidencia una óptima gestión se podrá lograr desarrollar una eficiencia dentro de la perspectiva empresarial. Es por ello que se puede mencionar fácilmente el caso de Bimbo, se pudo comprender que la gestión en el ámbito administrativo de dicha empresa ha estado en constantes cambios y crecimiento a lo largo del tiempo, el cual ha formado parte de una tradición en la empresa, ya que se consolidó el enorme desarrollo en máquinas y plantas industriales, con dicha implementación se buscó mejorar el proceso productivo de la organización Bimbo, con el propósito no solo de brindar una atención de calidad a los clientes, sino también brindar un trato amigable y duradero entre la empresa y los clientes. (Calatayud & Katz, 2019). Dada la atención a sus clientes y consumidores son la razón de existencia de Bimbo, por lo que alcanzar y afianzar la preferencia de los clientes es esencial para el logro de objetivos. Bimbo se encuentra comprometido en ofrecer productos de buena calidad y fresca, y una excelente atención al cliente. Es por esto que la compañía vela siempre por estar a la vanguardia en dichos aspectos, mediante la investigación que se realiza.

Por otro lado, la mayoría de las compañías detienen sus actividades productivas por consecuencia de una deficiente gestión en cuanto a los recursos que dispongan, mientras que hay otras empresas que empiezan su camino integrándose al mercado teniendo en mente que la gestión radica en el proceso administrativo, partiendo desde la planificación, luego la fase organizativa, dirección y por último el control de las responsabilidades que interactúan con el proceso de producción, asumiendo el propósito de alcanzar el éxito y el cumplimiento constante de objetivos organizacionales, sin embargo existe una razón única, la cual es brindar una óptima calidad en cuanto al servicio a los

clientes o empresas. Asimismo, se tiene que reconocer que las empresas deben mantener comunicación entre el personal y la alta dirección para lograr acercarse al ambiente ideal y poder motivar constantemente a los colaboradores para elevar su rendimiento y desempeño laboral. (Aydın, 2021).

A nivel nacional la empresa Aje Group nos da una perspectiva de gestión empresarial emprendedora, muestra de todo esto se refleja en los resultados de crecimiento y posicionamiento en el ambiente competitivo y en los pensamientos de las personas. El apresuramiento de arribamiento de los bienes a la zona de competencias, es decir en la rapidez de respuesta y oportuna entrega a los pedidos de los clientes, es una ventaja competitiva que logra una buena posición frente a la competencia existente y una óptima satisfacción de los clientes concurrentes. (Arana, 2017).

Sin embargo, en el contexto local, la empresa en cuestión de esta investigación es la llamada Parada 111, especialmente se encuentra direccionada en el rubro textil en la fabricación de indumentaria hechas en tela para caballeros, damas y niños, en esta organización se pudo identificar la significancia que consiste en trabajar con el personal adecuado y calificado para los puestos de trabajo, el cual origina la formación de un liderazgo en la zona competitiva fundamentado en su nivel de eficiencia, en el grado de productividad y la calidad notable del servicio hacia los clientes. Para implementar la calidad de la empresa Parada 111, a través de un exhaustivo control de calidad validado por las especificaciones que debe poseer cada indumentaria, tomando en consideración las características y utilidades que vayan a darle a dicho producto. Según Arias (2020) menciona que el problema es el inicio de toda investigación que se debe de tomar en cuenta, el problema surge como una pregunta es por ello que se formuló el Probl. Gral.: ¿Cuál es la relación entre la Gestión Administrativa y la Calidad del Servicio de los empleados de la Empresa Parada 111- Lima, 2022? y los Prob. Esp. fueron los siguientes: (a) ¿Cuál es la relación que existe entre la Planeación y la Calidad de servicio de los empleados de la Empresa? (b) ¿Cuál es la relación que existe entre la Organización y la Calidad de servicio de los empleados de la Empresa? (c) ¿Cuál es la relación que existe entre la Dirección y la Calidad de servicio de los empleados de la Empresa? Y (d) ¿Cuál es la relación que existe entre el Control y la Calidad de

servicio de los empleados de la Empresa?

En tanto para la justificación teórica, se elaboró con el fin de indicar las definiciones primordiales o base que dio sentido para el continuo desarrollo de la investigación, además se revisó que las variables estén de acuerdo a la realidad internacional y nacional. Es por ello que se manejó también el uso de definiciones exactas, concisas y verificadas por medio de investigaciones científicas y de gran impacto con la sociedad y frente a las organizaciones. (Bernal, 2016).

En cuanto a la explicación de la justificación práctica de este estudio, se tomó en cuenta la explicación de Bernal (2016), quien sostiene que dicha justificación permite brindar soluciones reales a los problemas principales que tenga la organización, con la finalidad de generar una ruta detallada de todas las irregularidades que cuentan las variables en relación a la organización para establecer estrategias correctivas que permitirá mejorar el ambiente laboral, una óptima comunicación entre colaboradores, y mejorar el rendimiento de los colaboradores en las actividades principales de la empresa para poder conseguir el éxito con eficiencia y efectividad. Por otro lado, la justificación social de este estudio permitirá a la empresa Parada 111 tomar en consideración que llevar una adecuada gestión en el ámbito administrativo permitirá de manera precisa relacionarse con la calidad de servicio ofrecida a los potenciales clientes, por lo cual la empresa empezará a mejorar el nivel productivo y al igual que el crecimiento de las ventas de productos, tendrá un incremento notable que permita alcanzar los objetivos principales y específicos de la organización en mención con apoyo del talento humano necesario y requerido por la organización.

Finalmente, la justificación metodológica a través de la cual se emplean métodos estadísticos, como la formulación de cuestionarios para la recopilación de datos necesaria para el procesamiento por el SPSS y poder conseguir la interpretación suficiente para demostrar el nivel de conexión existente entre las variables de este análisis, para ello se requirió la participación de los colaboradores competentes y que posean responsabilidad en sus valores para brindar datos reales y verídicos con la finalidad de mejorar u optimizar los procesos de la empresa Parada 111, asimismo mediante la teoría de Cronbach

se determinó el nivel de confianza que se posee en cada variable, así demostrando que esta investigación posee alto nivel de seguridad, asimismo se consideró no revelar la información de los colaboradores participantes de la investigación por temas éticos y morales.

Según Arias (2020), los objetivos en una investigación son los enunciados expresados de manera clara y precisa en la investigación, con el objetivo de llegar a tomar decisiones y a desarrollar estrategias que permitan garantizar y resolver problemas futuros. El Obj. Gral. que se diseñó para la siguiente investigación fue: Precisar la relación que existe entre la gestión administrativa y la Calidad de servicio de la Empresa Parada 111, Lima, 2022. Y los Objs. Esps. fueron: (a) Precisar la relación que existe entre la Planeación y la Calidad de servicio de los empleados de la Empresa. (b) Precisar la relación que existe entre la Organización y la Calidad de servicio de los empleados de la Empresa, 2022. (c) Precisar la relación que existe entre la Dirección y la Calidad de servicio de los empleados de la Empresa. Y (d) Precisar la relación que existe entre el Control y la Calidad de servicio de los empleados de la Empresa.

Para Arias (2020), la hipótesis es una idea planteada para explicar una determinada situación y que se intenta comprobar su veracidad a través de una aceptación o rechazo mediante el empleo de métodos específicos. La Hip. Gral. planteada para la investigación fue: Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la Calidad de servicio de la Empresa Parada 111, Lima, 2022. Las Hip. Esp. planteadas fueron: (a) Existe relación significativa entre la Planeación y la Calidad de servicio de la Empresa Parada 111, Lima, 2022. (b) Existe relación significativa entre la Organización y la Calidad de servicio de la Empresa Parada 111, Lima, 2022. (c) Existe relación significativa entre la Dirección y la Calidad de servicio de la Empresa Parada 111, Lima, 2022. Y (d) Existe relación significativa entre el Control y la Calidad de servicio de la Empresa Parada 111, Lima, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

En la ejecución de esta sección se consideró como antecedentes, aquellas investigaciones científicas y sociales que tengan conexión con las variables de estudio, asimismo se manejó el control de antigüedad de 5 años, por lo tanto, los autores que se tomó en este apartado cumplen con la norma mencionada con anterioridad. (Ramos, 2018)

Dentro del punto de vista internacional se consigue detallar la investigación de Gómez (2021) quien afirma que los factores primordiales que interactúan en el proceso administrativo son la planeación, organización, dirección y control que existe en el sector sanitario. Es por ello que su objetivo principal fue de especificar la gestión administrativa y la calidad de asistencia en emergencias del centro tipoc san Rafael de esmeraldas, en la cual dentro de la perspectiva metodológica fue catalogada como una investigación exploratoria de carácter transversal, descriptiva específicamente de tipo cuantitativo, contando con una población de 250 pacientes y tomando como muestra a 150 de ellos que dieron su aprobación para participar en los cuestionarios de investigación. Dentro del punto de vista característico, la investigación se manejó bajo el enfoque Serqval, tomando en referencias entrevistas y observaciones. Por parte de los resultados generados, se pudo verificar que el 26.7% de participantes aprobó la actual gestión administrativa y la calidad de asistencia que demostró los especialistas calificados en atención a los pacientes del centro tipoc san Rafael de esmeraldas, en el área de emergencias.

Asimismo, Cumpa (2020) señaló que su investigación tuvo como propósito principal de especificar el nexo que existe entre la gestión administrativa y la calidad del servicio educativo, en conceptos metodológicos se pudo identificar presencia de un modelo cuantitativo, de nivel correlacional descriptivo, tomando en cuenta como población de 61 profesores y 266 individuos pertenecientes del sector educativo, estas personas fueron participes de una encuesta en la cual se extrajo sensaciones, emociones y expectativas tomando como punto de partida las variables de investigación. Por otro lado, en cuanto a los resultados se utilizó histogramas y tablas para medir los datos estadísticos que fueron obtenidos en el procesamiento de la data. En términos de compatibilidad se pudo identificar que ambas variables poseían un nivel de conexión significativa.

En consecuencia, Ñahui (2020) indicó que su objetivo primordial fue de

especificar la conexión que existe en la gestión del sector administrativo y la calidad de la empresa, en aspectos metodológicos dicha investigación se mantuvo en una perspectiva cuantitativa, de carácter no experimental, correlacional y transversal, contando como población un total de 74 personas propias de la Municipalidad de Cachimayo, quienes demostraron tener el nivel adecuado para que la información generada sea verídica y original, por ende los procesos de investigación se realizaron de manera óptima. Asimismo se identificó como ,635 el nivel de correlación, el cual significa que es una correlación positiva moderada significativa.

Por otro lado, Rojas et al. (2020) sostuvieron que el propósito principal de dicho estudio fue de determinar la eficiencia gestión del sistema completo en el sector salud. Dentro del punto de vista metódico, se identificó que su investigación estaba en un enfoque cuantitativo, de carácter descriptivo, de nivel correlacional, asimismo se pudo observar que se manejó una población suficiente para el desarrollo de investigación. En cuanto al procesamiento de datos se evidenció el manejo de la herramienta SPSS, donde sirvió para la creación de tablas y diagramas por las cuales permitió brindar un mejor detalle de la investigación, en conclusión dichos resultados tuvieron impacto y genero recomendaciones de alto nivel.

Finalmente, Suarez (2019) afirma que su investigación perteneció en el sector sanitaria, por lo cual su objetivo primordial fue de especificar el nivel de correlación entre la gestión y la calidad del servicio perteneciente al sector salud, en términos metodológicos se manejó un enfoque cuantitativo, de carácter descriptivo, correlacional tomando en consideración un tiempo transversal, dicho esto se identificó una población y muestra de 370 personas, los cuales se tomó como participantes para la ejecución de una encuesta de modelo Servqual. Por otro lado, se observó un nivel medio en cuanto a satisfacción de los participantes con la encuesta, dando como resultados la calidad, eficiencia y equidad de los ideales del usuario, asimismo se extrajo toda la información verídica que sirvió como puntos de referencia para mejorar la gestión organizacional.

Dentro de la perspectiva nacional, se tiene a Cárdenas (2021) quién señala que su propósito fundamental fue establecer la conexión entre la gestión en el ámbito administrativo con la garantía del servicio perteneciente a la Municipalidad Provincial de San Martín, aquella investigación fue catalogada mediante la

perspectiva básica, específicamente consistió en un estudio netamente correlacional descriptivo, consistió en un enfoque transversal, y no es posible la manipulación de la data recopilada, por ende se trata de un método no experimental. Por otro lado, la población fue identificada por un total de 4219 usuarios y la muestra fue constituida por 232 colaboradores. Dicho estudio presentó como estrategia en la recopilación de data a la encuesta, y como instrumento participativo, fue el cuestionario. Por otro lado, los resultados generados por el procesamiento de la data, marcó que el 51% señalaba que la gestión en el ámbito administrativo se encontraba en un nivel de aceptación alta, asimismo en cuanto a la garantía del servicio resultó presentar un 49% de aceptación alta. Asimismo, considerando a la teoría correlativa de Spearman, se obtuvo un valor significativo de ,989, evidenciando una correlación positiva muy alta entre ambas incógnitas de investigación.

Asimismo, se tiene a Jiménez (2018) quién indica que su fin primordial fue establecer el nexo entre la gestión en el ámbito administrativo con la seguridad del servicio perteneciente a la Municipalidad Provincial de Chíncha, aquella investigación fue catalogada mediante la perspectiva básica, específicamente consistió en un estudio netamente correlacional hipotético - deductivo, consistió en un enfoque transversal, y no es posible la manipulación de la data recopilada, por ende se trata de un método no experimental. Por otro lado, la población fue identificada por un total de 820 usuarios y la muestra fue constituida por 262 colaboradores. Dicho estudio presentó como estrategia en la recopilación de data a la encuesta, y como instrumento participativo, fue el cuestionario. Por otro lado, los resultados generados por el procesamiento de la data, marcó que el 34,35% señalaba que la gestión en el ámbito administrativo se encontraba en un nivel de cumplimiento eficiente, asimismo en cuanto a la garantía del servicio resultó presentar un 37,02% de cumplimiento eficiente. Asimismo, considerando a la teoría correlativa de Spearman, se obtuvo un valor significativo de ,296, evidenciando una correlación positiva baja entre ambas incógnitas de investigación.

Por otro lado, De La Cruz (2018) quién sostiene que su propósito primordial fue establecer el vínculo entre la gestión en el ámbito administrativo con la seguridad del servicio perteneciente a la Institución Parroquial Educativa Madre Admirable, aquella investigación fue catalogada mediante la perspectiva aplicada,

específicamente consistió en un estudio netamente correlacional descriptivo, consistió en un enfoque transversal, y no es posible la manipulación de la data recopilada, por ende se trata de un método no experimental. Por otro lado, la población fue identificada por un total de 30 usuarios y la muestra fue constituida por 30 colaboradores. Dicho estudio presentó como estrategia en la recopilación de data a la encuesta, y como instrumento participe, fue el cuestionario. Por otro lado, los resultados generados por el nivel de confianza de Cronbach, marcó 0,802 en relación a la gestión en el ámbito administrativo y 0,726 por parte de la garantía en el servicio. Asimismo, considerando a la teoría correlativa de Spearman, se obtuvo un valor significativo de ,677, evidenciando una correlación positiva alta entre ambas incógnitas de investigación.

Por lo tanto, Del Aguilar (2017) menciona que su propósito fundamental fue establecer la conexión entre la gestión en el ámbito administrativo con la seguridad del servicio perteneciente a Dirección de Educación Básica Especial (DEBE) del Ministerio de Educación, aquella investigación fue catalogada mediante la perspectiva aplicada, específicamente consistió en un estudio netamente correlacional descriptivo, consistió en un enfoque transversal, y no es posible la manipulación de la data recopilada, por ende se trata de un método no experimental. Por otro lado, la población fue identificada por un total de 30 usuarios y la muestra fue constituida por 30 colaboradores. Dicho estudio presentó como estrategia en la recopilación de data a la encuesta, y como instrumento participe, fue el cuestionario. Asimismo, considerando a la teoría correlativa de Spearman, se obtuvo un valor significativo de ,568, evidenciando una correlación positiva moderada entre ambas incógnitas de investigación.

Finalmente, se tiene a Abad (2022) quién indica que su propósito primordial fue establecer el nexo entre la gestión en el ámbito administrativo con la seguridad del servicio en los colaboradores de la Dirección Regional De Educación Piura, aquella investigación fue catalogada mediante la perspectiva aplicada, específicamente consistió en un estudio netamente correlacional descriptivo, consistió en un enfoque transversal, y no es posible la manipulación de la data recopilada, por ende se trata de un método no experimental. Por otro lado, la población fue identificada por un total de 160 usuarios y la muestra fue constituida por 160 colaboradores. Dicho estudio presentó como estrategia en la recopilación de data a la encuesta, y como instrumento participe, fue el cuestionario. Por otro

lado, los resultados generados por el procesamiento de la data, marcó que el 83,1% señalaba que la gestión en el ámbito administrativo se encontraba en un nivel de cumplimiento medio, asimismo en cuanto a la garantía del servicio resultó presentar un 89,4% de cumplimiento medio. Asimismo, considerando a la teoría correlativa de Spearman, se obtuvo un valor significativo de ,808, evidenciando una correlación positiva muy alta entre ambas incógnitas de investigación.

En cuanto, a la teoría de las variables de estudio identificadas tenemos: A la variable independiente Gestión Administrativa, según Arrieta et al. (2021), define la gestión administrativa como el conjunto de actividades dirigido a aprovechar los recursos de manera eficiente y eficaz para alcanzar los objetivos o metas de la organización. Para Vargas & González (2020), la gestión administrativa es la coordinación de actividades de trabajo, de modo que se realicen de manera eficiente y eficaz. Por otro lado, Münch (2007) sostiene que la gestión Administrativa como el proceso que consiste en la planeación, organización, dirección y control de los recursos humanos, técnicos y financieros con el fin de alcanzar los objetivos organizacionales de la empresa. Presenta las siguientes dimensiones:

Como primera dimensión, la Planeación: Para Arrieta et al. (2021), es el procedimiento para determinar los objetivos y metas futuras de la organización, así como las tareas y los recursos que emplearan para alcanzarlos. Se encarga de establecer los objetivos y la misión, así como de estudiar las alternativas, también se encarga de determinar los recursos necesarios y de generar estrategias necesarias para alcanzar los objetivos. De igual manera Vargas & González (2020), definen la planificación como el acto de definir las metas de la organización, determinar las estrategias para alcanzarlas, trazar planes y coordinar el trabajo en la organización. La planeación señala una dirección, reduce la incertidumbre al anticipar los cambios y establece los criterios para controlar. Por su parte Vargas & Gonzalez (2020), la planeación es el proceso por el cual se busca definir las metas y objetivos a alcanzar a través del desarrollo de estrategias que sean necesarias para alcanzar dichos objetivos y metas. Para así enrumbar fijamente hacia los objetivos de la empresa. Entre sus indicadores tenemos: (a) Propósitos: Según Vargas & Gonzales (2020), son los fines esenciales que definen la razón de ser, naturaleza y carácter, de cualquier organización. (b) Objetivos: Para Vargas & Gonzales (2020), representan los

resultados que la empresa espera obtener, son fines por alcanzar, establecidos y determinados para realizarse con el transcurrir del tiempo. (c) Estrategias: Arrieta et al. (2021), son cursos de acción que muestran la dirección y el empleo de los recursos y esfuerzos, para lograr los objetivos en las condiciones más favorables. (d) Políticas: Según Calderón & Ascue (2019), son guías para orientar la acción en la toma de decisiones, a cerca de los problemas que se susciten dentro de una organización. Y facilitan la implementación de las estrategias. (e) Procedimientos: Según Calderón & Ascue (2019), establecen el orden cronológico y la secuencia de actividades que deben seguirse en la realización de un trabajo, se establece de acuerdo con la situación de cada empresa.

La segunda dimensión, La Organización: Según Arrieta et al. (2021), es aquel procedimiento que permite establecer responsabilidades, congregar tareas de trabajo y fijar los bienes necesarios a cada departamento de la organización. Asimismo, posee como funcionalidad el de planificar los puestos de trabajo y las responsabilidades determinadas, también consiste en generar estructuras organizacionales, coordinar las actividades laborales, establecer políticas y procedimientos. Desde otro punto de vista Pineda (2020), afirma que es aquel conjunto de pasos que estructuran los procesos de una organización de gran importancia y sirve para muchos propósitos. Permite lograr con eficiencia y flexibilidad el éxito en el escenario actual. De otro modo, León & González (2020) sostienen que consiste en diseñar la estructura adecuada con el fin de desarrollar los proyectos definidos y establecer que actividades se deben realizar con prioridad del más urgente al más liviano. Entre sus indicadores tenemos (a) División del trabajo, según Pérez (2022) alude a la segmentación o repartición de un proceso en actividades más básicas, los cuales pueden ser establecidos de acuerdo al nivel de experiencia de cada colaborador, o en casos excepcionales de las aptitudes de cada trabajador, ya sea su fuerza física, habilidad mental y conocimientos empíricos o adquiridos. Por otro lado, tenemos la (b) coordinación, donde Salinas et al. (2021) sostiene que es alcanzable al ejecutar las políticas que resguardan la autoridad de una organización, en donde se determinan las tareas que están por cumplir, que se están realizando y las tareas ya terminadas.

La tercera dimensión, La Dirección: Según Arrieta et al. (2021), es la influencia para que otras personas realicen sus tareas y alcancen los objetivos establecidos, lo cual se debe de energizar, activar y persuadir a las personas.

De acuerdo con Rozo et al. (2020), consiste en motivar e influir en los colaboradores y los equipos mientras realicen su trabajo, para alcanzar las metas establecidas por la organización. De igual manera, Angarita et al. (2021), es la capacidad de realizar eficientemente lo establecido por la organización. Se elaboran reportes de avances y resultados, se verifica la calidad de los trabajos, se solucionan los problemas y se toman decisiones. Entre sus indicadores tenemos: (a) Toma de Decisiones: Según Angarita et al. (2021), son las elecciones que se toman teniendo en cuenta varias alternativas. Siendo las decisiones el motor de los negocios, puesto que de la adecuada selección de alternativas que se realice depende en gran parte el éxito de la organización. (b) Motivación: Para Angarita et al. (2021), la motivación es la labor más importante de la dirección, y la más compleja, porque a través de ella se logra la ejecución del trabajo y la obtención de los objetivos, se puede afirmar que la motivación es diferente en cada trabajador, por eso hay que saber diferenciar la ayuda que cada uno necesita, de acuerdo con sus habilidades y capacidades que poseen. Y (c) Comunicación: Por su parte, Angarita et al. (2021), señala que la comunicación es el proceso por el cual se transmite y recibe información entre los miembros de una organización, desde las conversaciones telefónicas informales hasta los sistemas de información más complicados.

Y la cuarta dimensión, El Control: Según Arrieta et al. (2021), establece la comparación del desempeño con los parámetros y toma las medidas necesarias para mejorar el desempeño de cada colaborador. Por otra parte, Robbins y Farías (2020), señalan que consiste en supervisar las actividades encomendadas con el fin de garantizar que se realicen según lo planeado y corregir cualquier anomalía.

Para concluir, Tejada et al. (2020), es la acción de realizar un monitoreo a las actividades y asegurarse de que las tareas asignadas se estén realizando de acuerdo a lo establecido para así evitar alguna complicación que pueda presentarse. Entre sus indicadores tenemos: (a) Estándares: Según Farías (2020), un estándar es una unidad de medida que sirve como modelo, guía o patrón para efectuar el control. Como segundo indicador se tiene a (b) Medición: Para Farías (2020), consiste en medir la ejecución y los resultados, mediante unidades de medida, que deben ser definidas de acuerdo con los estándares establecidos. (c) Corrección: Tejada et al. (2020), la corrección es cambiar los errores o fallas observadas durante el proceso de ejecución de las tareas encomendadas,

tomando acciones que lleven a mejorar los procesos de la organización. Y (d) Retroalimentación: Para Tejada et al. (2020), consiste en encontrar las debilidades que posee cada colaborador en el proceso de ejecución de sus labores, para lo cual se realizan observaciones y se permiten recibir sugerencias para recoger la información y mejorar el funcionamiento de la organización. Para que la mejora continua sea posible, la retroalimentación debe ser ambos sentidos, de arriba para abajo y de abajo para arriba.

Por otro lado, la variable dependiente Calidad de Servicio:

Para Terán et al. (2021) establece que la calidad del servicio no es lo que se encuentra dentro sino lo que el cliente recibe por el servicio prestado, la calidad del servicio busca la satisfacción del cliente. Mientras que, para Velarde et al. (2020) considera importante que la calidad del servicio ofrecido cuente con los más altos niveles de calidad para así obtener la satisfacción garantizada del cliente y cumplir con todas sus expectativas. Por otro lado, para Lama (2012) La Calidad de Servicio La calidad del servicio es una medida de la satisfacción por la demanda de un servicio o por la atención que se le proporcionó un individuo en la empresa respecto de un bien o servicio adquirido. Y para Zambrano (2013) Considera que la calidad del servicio es atender de manera personalizada a los usuarios, para así maximizar la satisfacción de sus expectativas en cuanto al producto o servicio ofrecido. La variable Calidad de Servicio, cuenta con cinco dimensiones:

La primera dimensión es la Fiabilidad: según Velarde et al. (2020) sostiene que es la capacidad que debe tener la empresa que presta el servicio para ofrecerlo de manera confiable, segura y cuidadosa, es decir, fiabilidad significa brindar el servicio de forma correcta y oportuna desde el primer momento. Mientras que, para Terán et al. (2021) es brindar al cliente confianza, seguridad y cuidado al suministrar el servicio al cliente. Entre sus indicadores tenemos: la confianza, la puntualidad, la seguridad y atención esmerada.

La segunda dimensión es la Seguridad: según Terán et al. (2021) Es el sentimiento que tiene el cliente al colocar sus problemas en manos de una organización y confía en que le darán la mejor solución posible. La Seguridad

tiene los siguientes indicadores: la credibilidad, la integridad, la confiabilidad y la honestidad. Por otro lado, para Canova (2021) seguridad implica Credibilidadde manera personalizada, donde incluye la capacidad de respuesta inmediata por parte de la organización. presenta los siguientes indicadores: conocimientos, credibilidad y actitud de personal.

La tercera dimensión es la Capacidad de respuesta: Para Terán et al. (2021) Se refiere a la actitud que se muestra para ayudar a los clientes y para brindar el servicio de manera rápida; también forman parte el cumplimiento a tiempo de los compromisos contraídos, así como lo accesible que se muestre la organización para el cliente, de manera que se lleve a cabo de manera factible todo el proceso para ambas partes. Según Canova (2021) La Capacidad de respuesta es el grado de accesibilidad que ofrece la organización al cliente para resolver los inconvenientes suscitados con el servicio brindado. Entre sus indicadores tenemos: compromiso, accesibilidad y rapidez.

La cuarta dimensión es la Empatía: para Terán et al. (2021) Significa la disposición que tiene la empresa para ofrecer a sus clientes cuidado y atención personalizada. Tiene los siguientes indicadores: la seguridad e implicación con el cliente. Según Canova (2021) la empatía es mantener una comunicación directa con el cliente y a la vez tener una escucha activa, de manera que el cliente se identifique con la organización. entre sus indicadores tenemos: atención personalizada y comunicación, información y cortesía.

Y la quinta dimensión es la Tangibilidad: Para Terán et al. (2021) se refiere a aquello que el cliente puede percibir en una organización al equipo. Entre sus indicadores tenemos: material de apoyo, apariencia personal, equipos e instalaciones.

III. METODOLOGÍA

En el desarrollo de este capítulo se pudo indicar la correcta estructuración desde el punto de vista metodológico, para poder determinar una adecuada formulación en el tipo de investigación, asimismo se resaltó la muestra correspondiente, y demás aspectos metodológicos. (Caminotti & Toppi, 2020).

3.1. Tipo de investigación

El presente estudio desarrollado fue de tipo aplicada, ya que según Hernández & Mendoza (2018), mencionaron que es de este tipo puesto que se manejó el uso de teorías o leyes administrativas definidas por autores que permitieron la posibilidad de diseñar y desarrollar soluciones efectivas para la humanidad. (Hernández & Mendoza, 2018).

Asimismo, la perspectiva de esta metodología fue cuantitativa, por ende, Bernal (2016) afirmó que se emplean registros estadísticos y se manejan mediciones numéricas de la información recolectada para ello demostrar las hipótesis formuladas de la investigación.

Por otro lado, en cuanto al diseño del presente estudio, fue del no experimental, por ello Hernández & Mendoza (2018) sostuvieron que es aquella modalidad en la cual se realizan los análisis correspondientes sin alterar la información recopilada, solo es permitido la observación de las variables en su entorno como tal, para procesarlos e interpretarlos con los mecanismos adecuados.

Este estudio presenta una categorización de nivel descriptivo correlacional, el cual influye en el reconocimiento y descripción de características principales que poseen las variables de investigación, asimismo de medir el nivel de relación el vínculo existente entre ambas variables dentro de un espacio geográfico. (Hernández & Mendoza, 2018)

3.2. Variables y Operacionalización

Variable 1: Gestión Administrativa

En primera instancia se recurrió a la definición conceptual, el cual según Münch (2007), la gestión administrativa radica en una serie consecutiva de

procesos tales como planear, organizar, dirección y control de todos los factores administrativos que posea la empresa, tales como talento humano, recursos técnicos, insumos, que interactúen en el proceso de transformación con el propósito fundamental de lograr las metas propuestas por la organización.

Por otro lado, la definición operacional de la variable Gestión Administrativa se tomará en cuenta las dimensiones de Planeación, Organización, Dirección y Control y sus respectivos indicadores.

De la misma forma se definen los indicadores, tales como: misión, visión, estrategias, políticas, programas, presupuestos, coordinación, motivación, comunicación, estándares, medición, corrección, retroalimentación.

En cuanto a la escala de medición, se recurrió el uso de Likert, en la cual proporciona 5 niveles de aceptación o aprobación de los usuarios para definir el camino de los cuestionarios.

Variable 2: Calidad de Servicio

En segunda instancia se tiene a la definición conceptual de la Calidad de Servicio según Zambrano (2013), significa brindar atención de forma personalizada principalmente a los usuarios, para ello se debe maximizar el índice de expectativas en cuanto al producto o servicio ofrecido para lograr la satisfacción plena de los usuarios.

Mientras que la definición operacional de la variable Calidad de Servicio se mide a través de sus dimensiones: Fiabilidad, Seguridad, Capacidad de Respuesta, Empatía y Tangibilidad.

De la misma forma se definen los indicadores, tales como: confianza, puntualidad, atención esmerada, conocimientos, credibilidad, actitud del personal, compromiso, accesibilidad, rapidez, atención personalizada, comunicación, información, equipos, instalaciones, material de apoyo.

En cuanto a la escala de medición, se recurrió el uso de Likert, en la cual proporciona 5 niveles de aceptación o aprobación de los usuarios para definir el camino de los cuestionarios.

3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis.

Según Otzen & Manterola (2017) afirmaron que la población o también llamado universo es aquella agrupación de individuos que coinciden en una serie de descripciones o atributos y pertenecen a una misma organización. Asimismo,

Bernal (2016) mencionó que es aquel universo que contiene individuos con preferencias similares de un determinado tópico de investigación. En este caso para dicha investigación se tuvo una población de 30 empleados de la empresa Parada 111, que viene a ser parte de los beneficiarios de los diferentes departamentos de la compañía.

En relación a lo mencionado con anterioridad, Zacarías & Supo (2020) indicaron que la muestra es una agrupación secundaria que es extraída de la población general con el fin de recopilar datos verídicos, confiables y precisos para la ejecución de algún estudio. En cuanto a la presente investigación se determinó ocupar una cantidad de 30 colaboradores.

Se realizó el muestreo no probabilístico, dado ello se recogió la información de aquellos individuos que tuvieron relación directa y precisa con las variables de investigación, sumando un alto compromiso por estos. (Bernal, 2016)

Se consideró la unidad de estudio, a aquellos colaboradores pertenecientes directamente con la gestión administrativa de la empresa Parada 111.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En la presente investigación se manejó la técnica conocida como encuesta, es por ello que según Caminotti & Toppi (2020) mencionan que es aquel proceso que se diseña dentro de un estudio descriptivo con la finalidad de generar data mediante la intervención de participantes que dispongan de los conocimientos necesarios, que requiere la encuesta para conseguir información verídica y comprobada que impulsa el desarrollo de algún análisis.

Tabla 1

Técnicas e instrumento de recolección de datos

Técnica de recolección de datos	* Encuesta
Instrumento	* Cuestionario
Técnicas de procesamiento de datos	* Ms Word
	* Ms Excel
	* SPSS
Técnicas de presentación de datos	* Cuadros Estadísticos
	* Tablas
	* Prueba Estadística

Nota. Se puede visualizar las técnicas e instrumentos que fueron utilizadas en el desarrollo del presente estudio.

En cuanto al instrumento, se ejecutó el cuestionario como principal intermediario entre el autor y la muestra conformado por los participantes o usuarios de la organización, por ello Quezada (2021) afirmó que dicho término es apreciado como un camino comunicativo entre ambas entidades el cual permite interactuar directamente con los usuarios mediante preguntas particulares analizadas cuidadosamente que tengan relación con la problemática estudiada con la finalidad de evitar redundancia y posibles errores de interpretación.

Siguiendo el proceso metodológico, en la recopilación de data se manejó un cuestionario constituido por 30 proposiciones o interrogantes de cada una de las variables, mediante el uso de Likert se estableció parámetros para calcular el nivel de aceptación definidas por nunca, casi nunca, algunas, casi siempre, siempre.

Tabla 2

Escala de medición de Likert empleada

1	2	3	4	5
Nunca	Casi Nunca	Algunas Veces	Casi Siempre	Siempre

Nota. *Adaptado de Bernal (2016)*

Según Quezada (2021) manifestó que la validez del instrumento es el nivel por el cual dicho instrumento calcula el índice de aceptación de cada variable. Por ello se ejecutó la aprobación del cuestionario por medio de juicio especializado por expertos especialistas en la temática actual, e investigadores que son expertos en metodologías de investigación propios de la Universidad Cesar Vallejo, Lima Este, es por ello que determinan la validación del instrumento mediante una evaluación de tres factores clave de los instrumentos, pertinencia, claridad y relevancia.

Tabla 3

Juicio de Expertos

N°	Especialista	Especialidad	Determinación
1	Dra. Lupe Esther Graus Cortes	Metodológico	Aplicable
2	Dr. Alberto Monzón Troncoso	Temático	Aplicable
3	Dr. Luis Torres Cabanillas	Estadístico	Aplicable

Nota. *Se puede percibir los tres expertos que validaron los instrumentos de esta investigación.*

Por otro lado, se refirió a la confiabilidad, según Hernández & Pascual (2018) indicó que se manejó por medio del alfa de Cronbach, el cual es el factor que es utilizado para calcular el nivel de seguridad de un cuestionario, mediante la pertinencia y la claridad de las proposiciones. Es por ello que dicho coeficiente oscila entre 0 y 1, indicando mientras más se acerque al 0 es menos confiable, y si se acerca más al 1, esto demuestra que el grado de seguridad del instrumento es excepcional.

Tabla 4

Rango de valoración del Alfa de Cronbach

Nivel		Intensidad
0,80	a 0,99	Muy alta
0,60	a 0,79	Alta
0,49	a 0,59	Moderada
0,22	a 0,48	Baja
0,01	a 0,21	Muy Baja

Nota. Recopilado de Bernal (2016)

Prueba de fiabilidad para la variable 1 – Gestión Administrativa

Tabla 5

Síntesis de procesamiento de eventos de la variable Gestión Administrativa

		N	%
<i>Eventos</i>	<i>Permitidos</i>	30	100,0
	<i>Rechazados</i>	0	,0
<i>Total</i>		30	100,0

Nota. Es posible observar que en la tabla 5, la data procesada representó que del total de 30 eventos realizados en el estudio de la empresa Parada 111, se identificó que todos fueron permitidos y ninguna fue rechazado.

Tabla 6*Nivel de confianza para la variable gestión administrativa*

<i>Alfa de Cronbach</i>	<i>N de elementos</i>
,952	30

Nota. Se consigue observar que en la tabla 6, el resultado obtenido posteriormente de realizar el procedimiento para evaluar el nivel de confianza o seguridad por medio de la teoría de Cronbach resultó ,952, donde se confirmó que dicho cuestionario cumple con las pautas metodológicas primordiales y por ende el instrumento posee alta magnitud de confianza.

Prueba de fiabilidad para la variable 2 – Calidad de Servicio

Tabla 7*Síntesis de procesamiento de casos de la variable Calidad de Servicio*

	<i>N</i>	<i>%</i>
<i>Eventos Permitidos</i>	30	100,0
<i>Rechazados</i>	0	,0
<i>Total</i>	30	100,0

Nota. Es posible observar que en la tabla 7, la data procesada representó que del total de 30 eventos realizados en el estudio de la empresa Parada 111, se identificó que todos fueron permitidos y ninguna fue rechazado.

Tabla 8*Fiabilidad para la variable Calidad de Servicio*

<i>Alfa de Cronbach</i>	<i>N de elementos</i>
,964	30

Nota. Se consigue observar que en la tabla 8, el resultado obtenido posteriormente de realizar el procedimiento para evaluar el nivel de confianza o seguridad por medio de la teoría de Cronbach resultó ,964, donde se confirmó que dicho cuestionario cumple con las pautas metodológicas primordiales y por ende el instrumento posee alta magnitud de confianza.

3.5. Procedimientos

La investigación se realizó para establecer la correspondencia de las variables gestión Administrativa y Calidad de Servicio de la Empresa Parada 111, basándose en la teoría de diversos autores y con la participación de los colaboradores de la empresa, además, se requirió la credencial del gerente de la empresa para ejecutarlas encuestas, las cuales fueron aplicadas de manera digital, efectuándose por medio de formularios de Google, correo electrónico o WhatsApp, dada la coyuntura actual.

3.6. Métodos de análisis de datos

El procesamiento de datos se ejecutó por medio del método estadístico SPSS, y MS Excel, los que posteriormente fueron representados mediante tablas de correlación y gráficos, para así conocer con exactitud el comportamiento de cada variable y la relación que mantienen.

3.7. Aspectos éticos

Teniendo en cuenta y respetando la autoría empleada en la investigación, basados en las variables Gestión Administrativa y Calidad de Servicio, los cuales fueron avalados por el aplicativo Turnitin, para analizar el nivel de semejanza que se pudiera hallar y de esta manera corroborar que no exista plagio. La investigación desarrollada fue fundamentada en base a información privada de la empresa con la posibilidad de diseñar y ejecutar solución acorde al nivel de la empresa y poder resolver las problemáticas que existen en la organización.

Por otro lado, esta investigación cumplió su promesa de no revelar la información confidencial de los participantes ya que por ética y buenos valores solo son revelados la información de carácter anónima.

IV. RESULTADOS

En este capítulo se desarrolló el manejo de tablas y figuras que representen el avance y la ejecución de los datos procesados por el SPSS que fue de utilidad para calcular el nivel de conexión existente entre las variables de este estudio.

Tabla 9

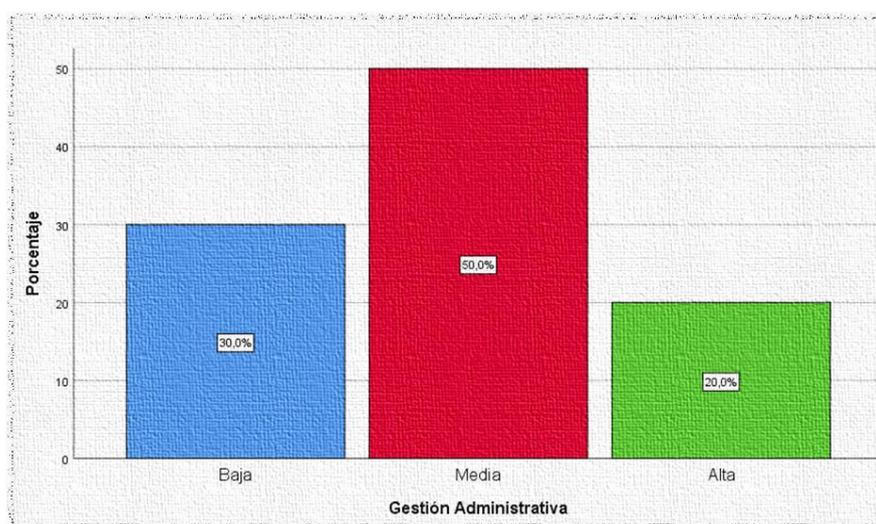
Regularidad de la variable Gestión Administrativa

	<i>Regularidad</i>	<i>Proporción</i>	<i>Proporción permitida</i>	<i>Proporción acumulado</i>
<i>Admitido</i>	<i>Baja</i>	9	30,0	30,0
	<i>Media</i>	15	50,0	80,0
	<i>Alta</i>	6	20,0	100,0
<i>Total</i>		30	100,0	100,0

Nota. Se permite visualizar las proporciones que indican los niveles de admisión de la variable gestión administrativa.

Figura 1

Representación de barras de la regularidad de la variable gestión administrativa



Nota. Se consigue percibir en la figura 1 y en la tabla 9 los datos procesados por el SPSS que representan la magnitud de impresión en relación a la gestión administrativa, por el cual el 50% sostuvo una impresión media, por otro lado, el 30% indicó una impresión baja y finalmente el 20% señaló una impresión alta en la ejecución de actividades en la empresa Parada 111.

Tabla 10

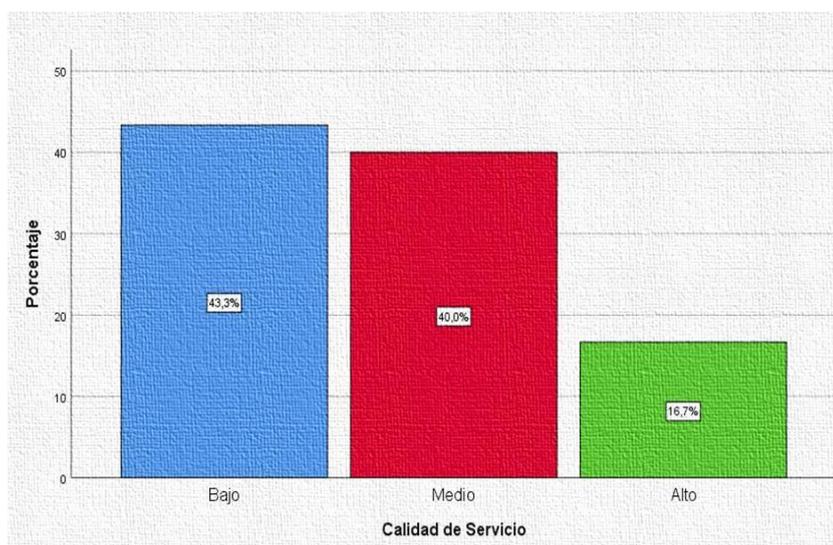
Regularidad de la variable Calidad de Servicio

	<i>Regularidad</i>	<i>Proporción</i>	<i>Proporción permitida</i>	<i>Porcentaje acumulado</i>
<i>Admitido</i>	<i>Baja</i>	13	43,3	43,3
	<i>Media</i>	12	40,0	83,3
	<i>Alta</i>	5	16,7	100,0
	<i>Total</i>	30	100,0	100,0

Nota. Se permite visualizar las proporciones que indican los niveles de admisión de la variable calidad de servicio.

Figura 2

Representación de barras de la regularidad variable Calidad de Servicio



Nota. Se consigue percibir en la figura 2 y en la tabla 10 los datos procesados por el SPSS que representan la magnitud de impresión en relación a la gestión a la Calidad de Servicio, por el cual el 40% sostuvo una impresión media, por otro lado, el 43,3% indicó una impresión baja y finalmente el 16,7% señaló una impresión alta en la ejecución de actividades en la empresa Parada 111.

Tabla 11

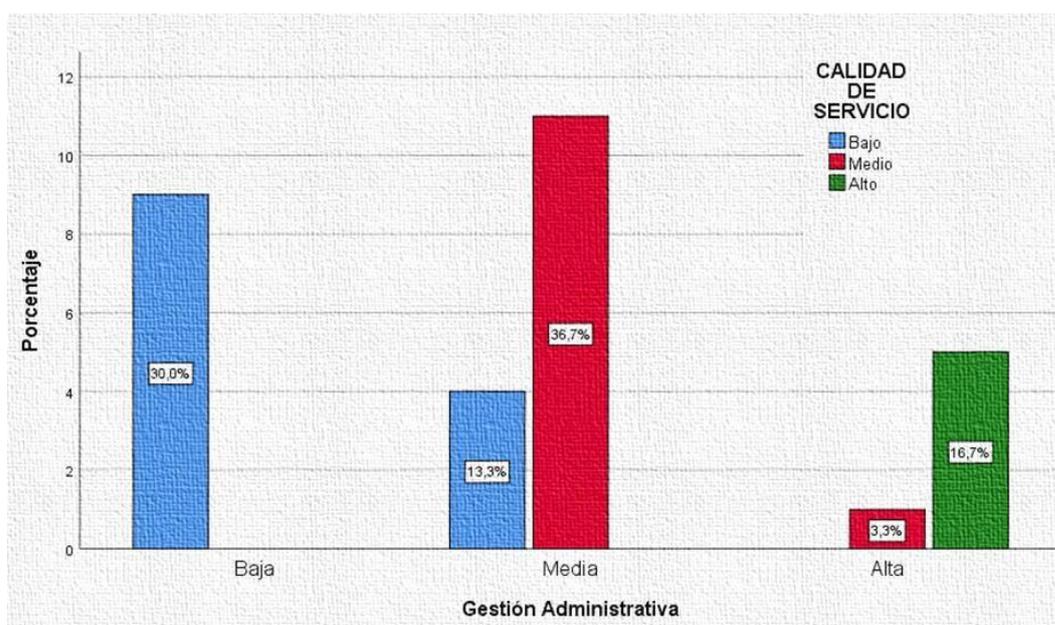
Asociación de las variables gestión Administrativa y calidad de Servicio

		Calidad de Servicio			Total
		<i>Baja</i>	<i>Media</i>	<i>Alta</i>	
Gestión Administrativa	<i>Baja</i>	30,0%			50,0%
	<i>Media</i>	13,3%	36,7%		30,0%
	<i>Alta</i>		3,3%	16,7%	20,0%
Total		43,3%	40,0%	16,7%	100,0%

Nota. Se permite visualizar las proporciones que indican los niveles de admisión del cruce de las variables gestiones administrativas con calidad de servicio.

Figura 3

Representación de barras del cruce de las variables Gestión Administrativa y Calidad de Servicio



Nota. Se logra observar en la figura 3 y tabla 11, el cruce de los resultados de las variables gestión administrativa y calidad de servicio, es por ello que se manifestó una existencia de 30 participantes constituidos por usuarios del área administrativa de la empresa Parada 111. Se manifestó que el 30.0 % señaló que ambas variables se encuentran en un rango bajo, mientras el 36.7% argumentaron que se encuentran en un rango medio y por otro lado el 16.7% afirmaron que la asociación de ambas variables fue representada en un alto rango.

Tabla 12

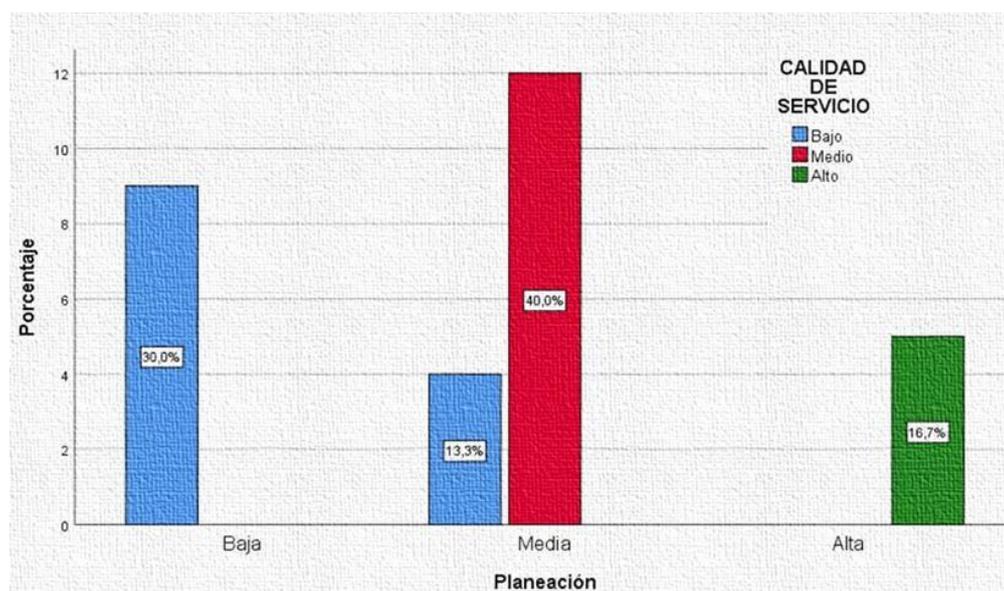
Asociación de la dimensión Planeación con la variable Calidad de Servicio

		Calidad de Servicio			Total
		<i>Baja</i>	<i>Media</i>	<i>Alta</i>	
Planeación	<i>Baja</i>	30,0%			30,0%
	<i>Media</i>	13,3%	40,0%		53,3%
	<i>Alta</i>			16,7%	16,7%
Total		43,3%	40,0%	16,7%	100,0%

Nota. Se permite visualizar las proporciones que indican los niveles de admisión del cruce de la dimensión planeación con la dimensión calidad de servicio.

Figura 4

Representación de barras del cruce de la dimensión planeación y la calidad de servicio



Nota. Se logra observar en la figura 4 y tabla 12, el cruce de los resultados de la dimensión planeación y la variable calidad de servicio, por el cual se manifestó una existencia de 30 participantes constituidos por usuarios del área administrativa de la empresa Parada 111. Se manifestó que el 30.0 % señaló que ambas variables se encuentran en un rango bajo, mientras el 40.0% argumentaron que se encuentran en un rango medio y por otro lado el 16.7% afirmaron que *la asociación* de ambas variables se representó en un rango alto.

Tabla 13

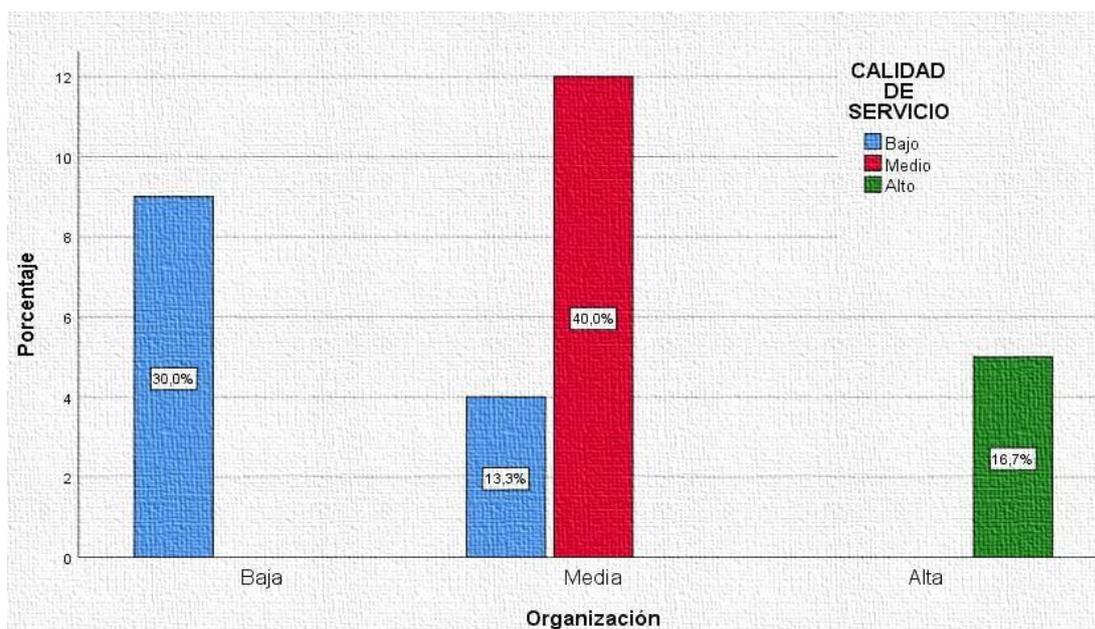
Asociación de la dimensión Organización con la variable Calidad de Servicio

		Calidad de Servicio			Total
		<i>Baja</i>	<i>Media</i>	<i>Alta</i>	
Organización	<i>Baja</i>	30,0%			30,0%
	<i>Media</i>	13,3%	40,0%		53,3%
	<i>Alta</i>			16,7%	16,7%
Total		43,3%	40,0%	16,7%	100,0%

Nota. Se permite visualizar las proporciones que indican los niveles de admisión del cruce de la dimensión organización con la dimensión calidad de servicio.

Figura 5

Diagrama de barras del cruce de la dimensión organización y la calidad deservicio



Nota. Se logra observar en la figura 5 y tabla 13, el cruce de los resultados de la dimensión organización y la variable calidad de servicio, por el cual se manifestó una existencia de 30 participantes constituidos por usuarios del área administrativa de la empresa Parada 111. Se manifestó que el 30.0 % señaló que ambas variables se encuentran en un rango bajo, mientras el 40.0% argumentaron que se encuentran en un rango medio y por otro lado el 16.7% afirmaron que la asociación de ambas variables se representó en un alto rango.

Tabla 14

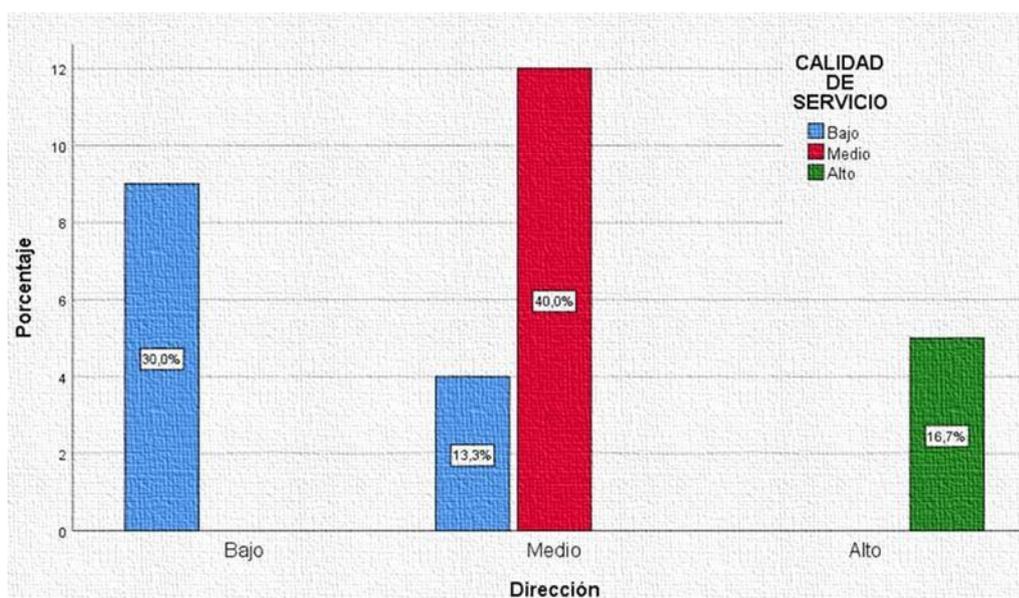
Tabla cruzada de la dimensión Dirección con la variable Calidad de Servicio

		Calidad de Servicio			Total
		<i>Baja</i>	<i>Media</i>	<i>Alta</i>	
Dirección	<i>Baja</i>	30,0%			30,0%
	<i>Media</i>	13,3%	40,0%		53,3%
	<i>Alta</i>			16,7%	16,7%
Total		43,3%	40,0%	16,7%	100,0%

Nota. Se permite visualizar las proporciones que indican los niveles de admisión del cruce de la dimensión dirección con la dimensión calidad de servicio.

Figura 6

Diagrama de barras del cruce de la dimensión dirección y la calidad de servicio



Nota. Se logra observar en la *figura 6 y tabla 14*, el cruce de los resultados de la dimensión dirección y la variable calidad de servicio, por el cual se manifestó una existencia de 30 participantes constituidos por usuarios del área administrativa de la empresa Parada 111. Se manifestó que el 30.0 % señaló que ambas variables se encuentran en un rango bajo, mientras el 40.0% argumentaron que se encuentran en un rango medio y por otro lado el 16.7% afirmaron que *la asociación* de ambas variables fue representada en un rango alto.

Tabla 15

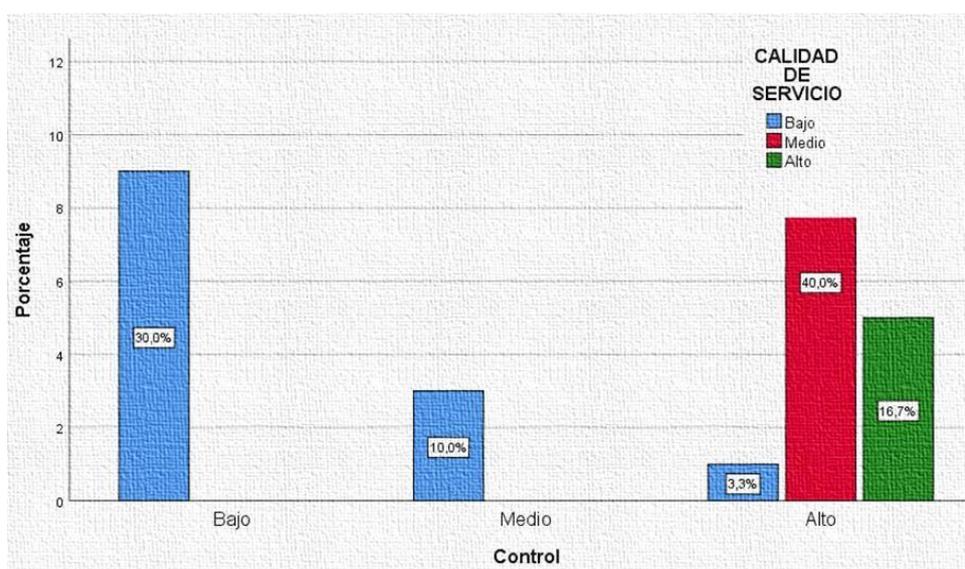
Asociación de la dimensión Control con la variable Calidad de Servicio

		Calidad de Servicio			Total
		<i>Baja</i>	<i>Media</i>	<i>Alta</i>	
Control	<i>Baja</i>	30,0%			30,0%
	<i>Media</i>	10,0%			10,0%
	<i>Alta</i>	3,3%	40,0%	16,7%	60,0%
Total		43,3%	40,0%	16,7%	100,0%

Nota. Se permite visualizar las proporciones que indican los niveles de admisión del cruce de la dimensión control con la dimensión calidad de servicio.

Figura 7

Representación de barras del cruce de la dimensión control y la calidad de servicio



Nota. Se logra observar en la figura 7 y tabla 15, el cruce de los resultados de la dimensión control y la variable calidad de servicio, por el cual se manifestó una existencia de 30 participantes constituidos por usuarios del área administrativa de la empresa Parada 111. Se manifestó que el 30.0 % señaló que ambas variables se encuentran en un rango bajo, mientras no se recibieron datos en el rango medio y por otro lado el 16.7% afirmaron que la asociación de ambas variables se representó en un rango alto.

Test de normalidad de la investigación

Tabla 16

Estudios de distribución normal de las variables y dimensiones de investigación

		Pruebas de normalidad					
		Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
		Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
GESTIÓN ADMINISTRATIVA		,256	30	,000	,807	30	,000
Planeación		,278	30	,000	,799	30	,000
Organización		,278	30	,000	,799	30	,000
Dirección		,278	30	,000	,799	30	,000
Control		,378	30	,000	,667	30	,000
CALIDAD DE SERVICIO	DE	,273	30	,000	,785	30	,000

Nota. En la tabla 15, se logra apreciar que los estudios de distribución normal dieron lugar a una gran cantidad de información representada en datos estadísticos, datos de la muestra y valores en la significancia bilateral, permitiendo aclarar una serie de pautas para comprender el camino de la investigación, por ende dicho estudio manejó un total de 30 colaboradores pertenecientes a la empresa Parada 111, por otro lado, en cuanto a la muestra, podemos observar que la muestra puede representarse mediante gl, por el cual en la tabla indica un gl igual a 30, por ello se aplicó el test de normalidad Shapiro Wilk principalmente por la cantidad de la muestra que es inferior a 50, asimismo conociendo el nivel de significancia se pudo determinar que se accedió el uso de la hipótesis intermitente y la prohibición de la hipótesis nula, se puede demostrar que el método no paramétrico se Rho de Spearman, dando lugar a que la hipótesis general sean las correctas.

Verificación de hipótesis General

H_0 : No existe relación significativa entre la gestión administrativa y la Calidad de servicio de la Empresa Parada 111, Lima, 2022.

H_a : Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la Calidad de servicio de la Empresa Parada 111, Lima, 2022.

Tabla 17

Test de hipótesis general

			Gestión administrativa	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	1,000	,850**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	N		30	30
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,850**	1,000
Sig. (bilateral)		,000	.	
N		30	30	

** . El resultado de la correlación bilateral muestra al valor de ,001 como significancia

Nota. Se puede afirmar en la tabla 16 que los datos procesados por el sistema estadístico arrojaron un valor de ,850 en la teoría correlativa en relación a la Gestión Administrativa y la variable Calidad de Servicio, por lo cual se procedió a negar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis intermitente. Con lo cual queda confirmado que una mejora significativa en la Gestión Administrativa de la empresa, genera de manera positiva una óptima Calidad de Servicio.

Verificación de hipótesis específica 1

H₀: No existe relación significativa entre la Planeación y la Calidad de servicio de la Empresa Parada 111, Lima, 2022.

H_a: Existe relación significativa entre la Planeación y la Calidad de servicio de la Empresa Parada 111, Lima, 2022.

Tabla 18

Test de la hipótesis específica 1

			Planeación	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Planeación	Coefficiente de correlación	1,000	,860**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,860**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

** . El resultado de la correlación bilateral muestra al valor de ,001 como significancia

Nota. Se puede afirmar en la tabla 17 que los datos otorgados por el sistema estadístico indicaron un valor de ,860 en la teoría correlativa en relación a la dimensión *planeación* y la variable *calidad de servicio*, negando la hipótesis nula y afirmando la hipótesis específica 1. Por lo cual queda demostrado que una mejora significativa en la dimensión Planeación de la empresa, genera de manera directa una *calidad de Servicio* diferenciada y sobre todo identifica al colaborador con la empresa.

Verificación de hipótesis específica 2

H₀: No existe relación significativa entre la Organización y la Calidad de servicio de la Empresa Parada 111, Lima, 2022.

H_a: Existe relación significativa entre la Organización y la Calidad de servicio de la Empresa Parada 111, Lima, 2022.

Tabla 19

Test de la hipótesis específica 2

		Organización	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Organización	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,860**
	Calidad de servicio	N	.
			,000
		N	30
Rho de Spearman	Organización	Coefficiente de correlación	,860**
		Sig. (bilateral)	1,000
	Calidad de servicio	N	.
			,000
		N	30

** . El resultado de la correlación bilateral muestra al valor de ,001 como significancia

Nota. Se puede afirmar en la tabla 18 que los datos otorgados por el sistema estadístico indicaron un valor de ,860 en la teoría correlativa en relación a la dimensión Organización y la variable Calidad de Servicio, negando la hipótesis nula y afirmando la hipótesis específica 2. Por lo cual queda demostrado que una mejora significativa en la dimensión Organización de la empresa, genera de manera positiva una Calidad de Servicio ordenada, sistematizada, pero sobre todo dispuesta a coordinar con todas las áreas para así desarrollar una gran cultura empresarial.

Verificación de hipótesis específica 3

H₀: No existe relación significativa entre la Dirección y la Calidad de servicio de la Empresa Parada 111, Lima, 2022.

H_a: Existe relación significativa entre la Dirección y la Calidad de servicio de la Empresa Parada 111, Lima, 2022.

Tabla 20

Test de la hipótesis específica 3

		Dirección	calidad de servicio
Rho de Spearman	Dirección	Coeficiente de correlación	,860**
		Sig. (bilateral)	,000
	N	30	30
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,860**
Sig. (bilateral)		,000	.
N		30	30

** . El resultado de la correlación bilateral muestra al valor de ,001 como significancia

Nota. Se puede afirmar en la tabla 19 que los datos otorgados por el sistema estadístico indicaron un valor de ,860 en la teoría correlativa en relación a la dimensión Dirección y la variable Calidad de Servicio, negando la hipótesis nula afirmando la hipótesis específica 3. Con lo cual queda demostrado que una mejora significativa en la dimensión Dirección de la empresa, genera de manera positiva una Calidad de Servicio basada en la comunicación, motivación y sobretodo con un rumbo conocido y respaldado por su capital humano.

Verificación de hipótesis específica 4

H₀: No existe relación significativa entre el Control y la calidad de servicio de la Empresa Parada 111, Lima, 2022.

H_a: Existe relación significativa entre el Control y la calidad de servicio de la Empresa Parada 111, Lima, 2022.

Tabla 21

Test de la hipótesis específica 4

		Control	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Control	Coeficiente de correlación	,848**
		Sig. (bilateral)	,000
	N		30
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,848**
Sig. (bilateral)		,000	.
N		30	

** . El resultado de la correlación bilateral muestra al valor de ,001 como significancia

Nota. Se puede afirmar en la tabla 20 que los datos otorgados por el sistema estadístico indicaron un valor de ,848 en la teoría correlativa en relación a la dimensión Control y la variable Calidad de Servicio, negando la hipótesis nula y afirmando la hipótesis específica 4. Con lo cual queda demostrado que una mejora significativa en la dimensión Control de la empresa, genera de manera positiva una Calidad de Servicio respaldado por procesos retroalimentativos, generando menos correcciones para así obtener una mejora continua en cuanto al servicio que se ofrece.

V. DISCUSIÓN

Teniendo en cuenta el mundo empresarial globalizado y cambiante en el cual nos encontramos, donde todas las personas deben de estar predispuestas al cambio ya renovar constante mente sus conocimientos, surge la propuesta de encaminar ala organización en base a una adecuado y oportuna Gestión Administrativa de la mano con una excelencia en la Calidad del Servicio que se ofrece.

Ante lo antes mencionado, surge el desarrollo de esta investigación que tuvo como objetivo Precisar la relación que existe entre la gestión administrativa y la Calidad de servicio de la Empresa Parada 111-Lima, 2022, realizándose el análisis de los datos de correlación mediante el Rho de Spearman, se obtuvo un valor de 0,850, el cual señala que existe un nivel de correlación significativo alto, es por esto que se rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis alterna.

Tomando como referencia la tabla cruzada de las variables Gestión Administrativa y Calidad de Servicio, evidenciados en la Tabla de Cruce de Variables, se observa que cuando el nivel de la Gestión Administrativa desarrollada es baja, la Calidad de Servicio también lo es, evidenciándose en un 30%, mientras que si la gestión Administrativa impartida es de rango medio la Calidad de servicio también lo será en un margen del 36,7% y baja en un 13,3%, y cuando el rango de gestión es de rango alta se observa que representa el 16,7% y baja en un 3,3%. Llegando a establecer la relación que existe entre ambas variables, para lo cual, tomamos como referencia la tesis de Ríos (2018), en la cual existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio empleada en la agencia municipal, donde se evidencia que no se están realizando adecuadamente los procesos administrativos de dirección y control lo cual trae como resultado que los usuarios de la agencia municipal no reciban la solución a sus problemas de manera eficiente y eficaz.

Desde otro punto de vista, según Cárdenas, quién señala que su propósito fundamental fue establecer la conexión entre la gestión en el ámbito administrativo con la garantía del servicio perteneciente a la Municipalidad Provincial de San Martín, aquella investigación recogió datos tales como, de acuerdo a su primera dimensión planificación, demostró que del total de participantes de su investigación, el 53% afirmó que se encontraba en un nivel bajo, asimismo el 27% indicó que se encontraba en un nivel medio, y por otro lado el 20% sostuvo que la planificación

se vio reflejada en un nivel superior, por otro lado, en cuanto la segunda dimensión catalogada como organización, el 53% afirmó que se encontraba en un nivel bajo, asimismo el 34% indicó que se encontraba en un nivel medio, y por otro lado el 13% sostuvo que la organización de las responsabilidades se vio reflejada en un nivel superior.

Continuando con los resultados de este autor, mencionó en relación a la tercera dimensión dirección, que el 47% afirmó que se encontraba en un nivel bajo, asimismo el 20% indicó que se encontraba en un nivel medio, y por otro lado el 33% sostuvo que la dirección enfocada en los colaboradores se vio reflejada en un nivel superior, y por último la dimensión control, señaló que el 48% afirmó que se encontraba en un nivel bajo, asimismo el 33% indicó que se encontraba en un nivel medio, y por otro lado el 19% sostuvo que el control de los procesos se vio reflejada en un nivel superior

Por otro lado, teniendo en cuenta, la primera hipótesis alterna, cabe mencionar que los resultados estadísticos evidencian la relación existente de alto nivel de correlación con la variable Calidad de Servicio, a través de los cuales se puede afirmar que si la Planeación que realiza la empresa es de nivel baja, la calidad de servicio también lo será. Este enunciado se encuentra respaldado por el trabajo de investigación de Baldeos (2016), En el cual se obtiene que la Gestión Administrativa influye significativamente en la eficiencia con la que se brinda la calidad de servicio, por lo que los directivos determinan que acciones deben seguir para influir de manera adecuada en la institución, en cuanto a la calidad de servicio que se brinda al ciudadano de acuerdo con los planes y programas nacionales, regionales y locales de desarrollo. Donde se pone en manifiesto la importancia del proceso de planeación dentro de toda institución tanto para los directivos, gerentes y ejecutivos porque a través de ella se pueden elaborar estrategias para mejorar la calidad del servicio que se brinda al ciudadano y así alcanzar los objetivos deseados.

En relación con lo mencionado anteriormente, los análisis recolectados por Panta (2019) afirmaron que existe una magnitud alta en la correlación de la dimensión planeación y la calidad del servicio principalmente en las Instituciones Educativas de Secundaria del distrito Frías, obteniendo una cifra decimal de 0,825, es por ello que se consideró su hipótesis alterna y se rechazó la hipótesis nula. Es

por ello la necesidad de establecer ciertas políticas o estándares en cuestión de la fase de planeación, principalmente para identificar y reconocer aquellos requerimientos que posean mayor nivel de urgencia que el resto, asimismo proyectar cada actividad en un tiempo correspondiente con la finalidad de optimizar y gestionar el tiempo en el desarrollo de actividades cotidianas. Por otro lado, es necesario tomar en consideración la prospectiva ya que va de la mano con la planeación, solo que este proceso permite anticipar aquellas debilidades que se podrían cruzar con la planificación de un determinado proyecto.

Teniendo en cuenta la segunda hipótesis alterna, se puede afirmar que cuando la Organización de la Empresa debe de generar un alto nivel de Dirección, porque si la Organización de la empresa está en nivel bajo, como se aprecia en el estudio, respaldado con un 30%, la calidad de servicio se encuentra en la misma proporción, en el grafico se observa que si el nivel es medio se obtiene una calidad de Servicio de 40%, se propuso como referencia el estudio realizado por Calero (2020), donde hace mención que una adecuada asignación de puestos de trabajo en toda la organización es un indicador altamente rentable organizativo porque los departamentos, los trabajos y los puestos son elementos claves de toda organización.

En relación con lo mencionado anteriormente, los análisis recolectados por Panta (2019) afirmaron que existe una magnitud alta en la correlación de la dimensión organización y la calidad del servicio principalmente en las Instituciones Educativas de Secundaria del distrito Frías, obteniendo una cifra decimal de 0,909, es por ello que se consideró su hipótesis alterna y se rechazó la hipótesis nula. Por lo tanto fue necesario delimitar las funciones o responsabilidades para poder reconocer el nivel en la que se encuentra cada colaborador e identificar que colaborador realiza determinada actividad en menor tiempo, para poder gestionar eficientemente la asignación de responsabilidades y de ese modo incrementar el rendimiento de cada persona, por otro medio, se recomienda realizar capacitaciones constantes para todos los colaboradores con el fin de que sean eficientes y efectivos al momento de cumplir los objetivos de cada departamento.

Por otra parte, la tercera hipótesis alterna, da a conocer que el indicador Dirección tiene relación significativa con la Calidad de Servicio nos muestra que, si existe relación significativa, respaldada con el 40% cuando el nivel de Dirección es

medio, y es directamente proporcional cuando es baja. En este ámbito es importante generar una Dirección empresarial que combine adecuadamente los recursos humanos y técnicos lo mejor posible para conseguir los objetivos deseados.

En relación con lo mencionado anteriormente, los análisis recolectados por Panta (2019) afirmaron que existe una magnitud moderada en la correlación de la dimensión dirección y la calidad del servicio principalmente en las Instituciones Educativas de Secundaria del distrito Frías, obteniendo una cifra decimal de 0,576, es por ello que se consideró su hipótesis alterna y se rechazó la hipótesis nula. Por lo tanto, fue necesario evaluar los niveles de desempeño de cada colaborador, incentivando con actividades extra organizacionales, que permitan reducir el nivel de estrés y ansiedad de los colaboradores. Y por ende se podrá elevar la autoestima a los colaboradores y estos podrán reflejar su actitud positiva con los clientes para generar mayor cantidad de ventas y optimizar los procesos críticos de la empresa. Por otro lado, también se debe cultivar una cultura organizacional eficiente basado principalmente en la comunicación interna, ya que permitirá grandes ventajas como el incremento del rendimiento general de la empresa, lograr un compromiso de los colaboradores con la organización.

Para concluir, la hipótesis alterna 4, nos dice que el nivel de control bajo y medio están generando una baja significativa en la calidad de Servicio que se ofrece, en el gráfico se puede observar que el Control a nivel alto está presentando una respuesta de índole medio en la Calidad de Servicio en la calidad del Servicio, manifestándose en un 40%, ante lo cual se deben de realizar las correcciones necesarias para asegurar que se cumpla con lo planificado.

En relación con lo mencionado anteriormente, los análisis recolectados por Panta (2019) afirmaron que existe una magnitud alta en la correlación de la dimensión control y la calidad del servicio principalmente en las Instituciones Educativas de Secundaria del distrito Frías, obteniendo una cifra decimal de 0,665, es por ello que se consideró su hipótesis alterna y se rechazó la hipótesis nula.

VI. CONCLUSIONES

En este apartado podemos indicar

Primera: Los resultados obtenidos en el análisis detallado entre la variable gestión administrativa y calidad de servicio, está sujeta a la siguiente descripción que radica en el nivel de aceptación que causó en la interpretación de resultados, dando lugar a que el 50% sostuvo una impresión media, por otro lado, el 30% indicó una impresión baja y finalmente el 20% señaló una impresión alta en la ejecución de actividades en la empresa Parada 111. Por otro lado, en relación a la calidad de servicio, se tiene que el 40% sostuvo una impresión media, asimismo, el 43,3% indicó una impresión baja y finalmente el 16,7% señaló una impresión alta en la ejecución de actividades en la empresa Parada 111. Asimismo, se manejó un valor de ,850 en la teoría correlativa en relación a la Gestión Administrativa y la variable Calidad de Servicio, por lo cual se procedió a negar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis intermitente. Con lo cual queda confirmado que una mejora significativa en la Gestión Administrativa de la empresa, genera de manera positiva una óptima Calidad de Servicio.

Segunda: Los resultados obtenidos en la investigación detallan que la combinación entre la primera dimensión planeación y la variable calidad de servicio indicó que el 30% del total de individuos que participaron en el cuestionario señaló que esta combinación resultó en un nivel bajo; por otro lado, el 40% mencionó que presenta un rango medio, y el 16,7% mencionó que existe un alto grado de relación entre la variable y dimensión mencionada. En consecuencia, mediante la teoría correlativa se determinó un valor de 0,860 en la correlación de Planeación y Calidad de Servicio. A través del cual se dedujo que, para lograr obtener la consolidación de todos los indicadores de la dimensión Planeación es necesario que los colaboradores de la empresa posean las condiciones necesarias y óptimas para alcanzar los objetivos de la organización y de esta manera brindar una Calidad de Servicio diferenciada.

Tercera: Los resultados obtenidos en el estudio detallan que la combinación entre la dimensión Organización y la variable Calidad de Servicio señaló que el 30% del total de individuos que participaron en el cuestionario señaló que esta combinación resultó en un nivel bajo; por otro lado, el 40% indicó que presenta un nivel medio, y el 16,7% mencionó que existe un alto grado de relación entre la

variable y dimensión mencionada. Por otro lado, mediante la teoría correlativa se determinó un valor de 0,860 en la correlación de Organización y Calidad de Servicio. A través del cual se dedujo que, para lograr obtener que la empresa logre mejorar la Calidad de Servicio que ofrece es necesario que se coordinen todas las actividades que se van a realizar, que se agenden y se haga un seguimiento del cumplimiento de ellas.

Cuarta: Los resultados obtenidos en el estudio detallan que la combinación entre la dimensión Dirección y la variable Calidad de Servicio señaló que el 30% del total de participantes de la encuesta señaló que esta combinación resultó en un nivel bajo; por otro lado, el 40% indicó que presenta un nivel medio, y el 16,7% mencionó que existe un alto grado de relación entre la variable y dimensión mencionada. Por otro lado, mediante la teoría correlativa se determinó un valor de 0,860 en la correlación de Dirección y Calidad de Servicio. A través del cual se dedujo que, la organización debe de tomar las decisiones oportunas, a la vez que debe de motivar y comunicar a los colaboradores las metas y lo que se espera de ellos. Para que así puedan ofrecer una Calidad de Servicio garantizada.

Quinta: Los resultados obtenidos en el estudio detallan que la combinación entre la dimensión Control y la variable Calidad de Servicio señaló que el 30% del total de participantes de la encuesta señaló que esta combinación resultó en un nivel bajo; por otro lado, el 10% indicó que presenta un nivel medio, y el 16,7% mencionó que existe un alto grado de relación entre la variable y dimensión mencionada. Por otro lado, mediante la teoría correlativa se determinó un valor de 0,848 en la correlación de Dirección y Calidad de Servicio. A través del cual se dedujo que, el proceso de control desarrollado de manera continua en la empresa, genera menos correcciones y mejores oportunidades de hacer llegar el producto al cliente.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: Se recomienda a la empresa Parada 111, realizar una implementación de la norma ISO 9001 para optimizar el nivel de calidad que es ofrecida a los clientes por medio de este caso de indumentarias, vestidos y ropa en general, y asimismo mejorar el trato con los clientes y por ende elevar el grado de satisfacción, consiguiendo así una posible fidelización con los clientes. Por lo tanto, un seguimiento en la norma ISO 10004 ayudaría en identificar que actividades se debería implementar en la empresa Parada 111 con la finalidad de medir el nivel de satisfacción por los clientes, mediante sugerencias y recomendaciones que dispongan los clientes hacia la empresa.

Segunda: Se recomienda a la empresa Parada 111, establecer ciertas políticas en cuestión de la fase de planeación, principalmente para identificar y reconocer aquellos requerimientos que posean mayor nivel de urgencia que el resto, asimismo proyectar cada actividad en un tiempo correspondiente con la finalidad de optimizar y gestionar el tiempo en el desarrollo de actividades cotidianas. Asimismo, es necesario tomar en consideración la prospectiva ya que va de la mano con la planeación, solo que este proceso permite anticipar aquellas debilidades que se podrían cruzar con la planificación de un determinado proyecto.

Tercera: Se recomienda a la empresa Parada 111, delimitar las funciones o responsabilidades para poder reconocer el nivel en la que se encuentra cada colaborador e identificar que colaborador realiza determinada actividad en menor tiempo, para poder gestionar eficientemente la asignación de responsabilidades y de ese modo incrementar el rendimiento de cada persona, por otro medio, se recomienda realizar capacitaciones constantes para todos los colaboradores con el fin de que sean eficientes y efectivos al momento de cumplir los objetivos de cada departamento.

Cuarta: Se recomienda a la empresa Parada 111, evaluar los niveles de desempeño de cada colaborador, incentivando con actividades extra organizacionales, que permitan reducir el nivel de estrés y ansiedad de los colaboradores. Y por ende se podrá elevar la autoestima a los colaboradores y estos podrán reflejar su actitud positiva con los clientes para generar mayor

cantidad de ventas y optimizar los procesos críticos de la empresa. Como también se debe cultivar una cultura organizacional eficiente basado principalmente en la comunicación interna, ya que permitirá grandes ventajas como el incremento del rendimiento general de la empresa, lograr un compromiso de los colaboradores con la organización.

Quinto: Se recomienda gestionar eficientemente la supervisión de las responsabilidades asignadas a los colaboradores con el propósito de prevenir irregularidades que afecten con los intereses de la organización, asimismo de realizar controles constantes para determinar el tiempo consumido en el cumplimiento de los objetivos organizacionales y establecer mecanismos de retroalimentación a cada unidad de trabajo, Por ello se recomienda también crear un servicio personalizado para los clientes habituales de la empresa Parada 111.

REFERENCIAS

- Abad, B. (2022). Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en los colaboradores de la Dirección Regional de Educación Piura, 2021. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/81510>
- Aliaga Díaz, S., & Alcas Zapata, N. (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>.
- Angarita, E., Jiménez, L., & Manzano, O. (2021). El papel del liderazgo en la configuración del clima organizacional, elemento de desarrollo en el sector solidario. *Dictamen Libre*, (28), 73–89. <https://doi.org/10.18041/2619-4244/dl.28.7294>
- Arciniegas, J. & Mejía, A. (2017). Percepción de la calidad de los servicios prestados por la Universidad Militar nueva granada con base en la escala Servqualing, con análisis factorial y análisis de regresión múltiple. Disponible en <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=449852109003>. DOI:10.15381/idata.v16i2.11869.
- Arias Castrillon, J. (2020). Plantear y formular un problema de investigación: un ejercicio de razonamiento. *Rev. Lasallista Investig.* Vol.17, n.1, pp.301-313. <https://doi.org/10.22507/rli.v17n1a4>.
- Arrieta Jiménez, V., Cervantes Borrero, Y. E., De la Cruz Lara, L. M., & López Cadena, D. M. (2021). La importancia del diagnóstico estratégico en las organizaciones. *ECONÓMICAS CUC*, 42(2), 243–254. <https://doi.org/10.17981/econcuc.42.2.2021.Ensy.1>
- Aydin. (2021). Organizational Justice Perception of Work Performance and Relationship of Work Performance with the Organizational Opposition Level: A Study on Physical Education and Sports Teachers (Istanbul Province Example. *Propósitos Y Representaciones*, 9(SPE3), e1205. <https://doi.org/10.20511/pyr2021.v9nSPE3.1205>
- Baldeos, Y. (2018). “Gestión Administrativa del gobierno regional de Lima”. (Tesis

- de Licenciatura). Recuperada de [www.academia.edu/17631918/Gestion - Administrativa](http://www.academia.edu/17631918/Gestion-Administrativa).
- Bernal, C. (2016). Metodología de la Investigación. (Pearson Educación, Ed.) (5ta.). Colombia.
- Calderón López, A., & Ascue, A. (2019). Estandarización de procedimientos administrativos y de TUPA como mecanismo de reducción de las barreras burocráticas municipales. *Forseti. Revista De Derecho*, (9), 108-125. <https://doi.org/10.21678/forseti.v0i9.1064>
- Caminotti, M., & Toppi, H. P. (2020). *Metodología de la investigación social: Caja de herramientas*. Eudeba.
- Canova Talledo, K. (2021). Seguridad y salud: una nueva perspectiva de los sistemas de gestión de seguridad y salud con motivo de aparición de riesgos emergentes. *Ius Et Praxis*, (053), 271-279. <https://doi.org/10.26439/iusetpraxis2021.n053.4973>
- Cumpa, L. (2020). La gestión administrativa y la calidad del servicio en el centro preuniversitario-Ceprevi ,2017. [Tesis de Maestría., Universidad Nacional Federico Villarreal]. Repositorio Institucional UNFV. <http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/4540>
- De La Cruz, A. (2018). Gestión Administrativa y Calidad de Servicio de la Institución Parroquial Educativa Madre Admirable, San Luis, 2018. [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20500.12692/20751>
- Del Aguila, J. (2017). Gestión administrativa y calidad de servicio en la sede del Ministerio de Educación, San Borja, Lima, 2017. [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20500.12692/16914>
- Farías Landabur, A. (2020). El rol de los sistemas de control en el desarrollo de la confianza organizacional. *360: Revista De Ciencias De La Gestión*, (5), 98-117. <https://doi.org/10.18800/360gestion.202005.004>
- Gómez Mendoza, M. J. (2021). Análisis de la gestión administrativa y calidad del servicio de emergencias del Centro Tipo C San Rafael de Esmeraldas [Tesis de Maestría, Pontificia Universidad Católica del Ecuador]. Repositorio digital PUCESE. <https://repositorio.pucese.edu.ec/handle/123456789/2392>

- Guzmán, B. (2018). "Gestión Administrativa de la empresa Profitex S.A. (Tesis de Licenciatura. Recuperada de repositorio.unan.edu.ni/1800/1/5330.pdf.
- Hernández-Sampieri, R. & Mendoza, C (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Editorial Mc Graw Hill Education
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/64017>
- Izquierdo, J. (2021). "La calidad de servicio en la administración pública". *Horizonte empresarial* 8, n.º 1: 425–37. <http://dx.doi.org/10.26495/rce.v8i1.1648>.
- Jimenez, W. (2018). Gestión administrativa y la calidad de servicio público para el usuario en la Municipalidad Provincial de Chincha. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/15293>
- Lima, W. (2019). Diseño e implementación de la metodología 5s para mejorar la gestión de almacén de la empresa cfg investment s.a.c, lima 2018
- Mero, J. (2018). Empresa, administración y proceso administrativo. *Revista Científica FIPCAEC (Fomento De La investigación Y publicación En Ciencias Administrativas, Económicas Y Contables)*. ISSN: 2588-090X. Polo De Capacitación, Investigación Y Publicación (POCAIP), 3(8), 84-102.
<https://doi.org/10.23857/fipcaec.v3i8.59>
- Munch, L. (2007). Administración, escuelas, Proceso Administrativo, Areas Funcionales y Desarrollo Empresarial. (4ta ed.). México: Pearson Educación.
- Ñahui, L. (2020). Gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad de Cachimayo, Cuzco, 2020. [Tesis De Maestría. Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo.
- Ordoñez, K. & y Zaldumbide, D. (2020) "La Calidad del servicio al cliente como ventaja competitiva en las microempresas de servicio". Edición especial 5-1, n.º 5: 4–15. <http://dx.doi.org/10.33386/593dp.2020.5-1.310>.
- Otzen, T. & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *Int. J. Morphol.* Vol.35, n.1, pp.227-232.
<http://dx.doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>.
- Peña Ponce, D. K., Sanchez Chancay, M. R., & Sancan Lopez, L. T. (2022). Gestión administrativa y su impacto en la calidad del servicio. *RECIMUNDO*, 6(suppl 1), 120-131. [https://doi.org/10.26820/recimundo/6.\(suppl1\).junio.2022.120-131](https://doi.org/10.26820/recimundo/6.(suppl1).junio.2022.120-131)

- Pérez, J. L. M. (2022). Inclusión social, división del trabajo y sistema democrático. *Revista de Estudios Jurídico Laborales y de Seguridad Social (REJLSS)*, (4), 20-73. <https://doi.org/10.24310/rejlss.vi4.14214>
- Pineda Henao, A. E. (2020). La comunicación organizacional en la gestión empresarial: retos y oportunidades en el escenario digital. *Revista GEON (Gestión, Organizaciones Y Negocios)*, 7(1), 9-25. <https://doi.org/10.22579/23463910.182>
- Ramos, J. R. G. (2018). Cómo se construye el marco teórico de la investigación. *Cadernos de Pesquisa*, 48, 830-854. <https://doi.org/10.1590/198053145177>
- Rojas, C. P., Hernández, H. G., & Niebles, W. A. (2020). Gestión administrativa sustentable de los sistemas integrados de gestión en los servicios de salud. *Revista Espacios*, 41(01).
- Rozo-Sánchez, A., Flórez-Garay, A. & Gutiérrez-Suárez, C. (2020). Liderazgo organizacional como elemento clave para la dirección estratégica. *Aibi revista investig. adm. ing.*, vol. 7, n.º 2, pp. 62-67. <https://doi.org/10.15649/2346030X.543>
- Salinas Fuentealba, S., Urquieta Álvarez, A., & Labraña, J. (2021). Coordinación organizacional desde la teoría de sistemas sociales: Propuesta de tipologías a partir de un estudio de caso en programas del área de protección de SENAME, Región Metropolitana. *MAD*, (44), 38–64. <https://doi.org/10.5354/0719-0527.2021.64776>
- Suárez, S.-S.-A.-G. (2019). Percepción sobre la calidad de atención en el centro de salud CAI III. Scielo.
- Tejada Estrada, G. C., Rengifo Lozano, R. A., Boy Barreto, A. M., & Rodríguez Chirinos, J. V. (2020). Estructura organizacional y control en modelo gestión burocrático. *Revista Venezolana De Gerencia*, 25(89), 66-78. <https://doi.org/10.37960/revista.v25i89.31385>
- Terán Ayay, N. T., Gonzáles Vásquez, J., Ramirez-López, R., & Palomino Alvarado, G. del P. (2021). Calidad de servicio en las organizaciones de Latinoamérica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(1), 1184- 1197. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.320
- Vargas, J., & Gonzalez, D. (2020). Planificación estratégica y su relación con el

- desarrollo organizacional en el hospital regional de Pucallpa. *SCIENDO*, 23(1), 7-10. <https://doi.org/10.17268/sciendo.2020.001>
- Vela, J. (2019). Gestión Administrativa en la calidad de atención en los servicios del Hospital Amazónico de Yarinacocha. <http://dx.doi.org/10.21895/increc>.
- Velarde Mamani, C. W., Medina Gutiérrez, D., De La Cruz Vargas, A. D., & Apaza Tarqui, E. E. (2020). Calidad del servicio y la relación con la satisfacción de los clientes del centro de aplicación Productos Unión, del distrito de Lurigancho, durante el año 2016. *Revista De Investigación Valor Agregado*, 4(1), 43 - 60. <https://doi.org/10.17162/riva.v4i1.1272>
- Zambrano, K. (2017) "Impacto de la gestión administrativa en los servicios académicos de las extensiones universitarias públicas de la provincia de Manabí-Ecuador", *Pacarina del Sur* [En línea], año 9, núm. 33. Disponible en Internet: www.pacarinadelsur.co/index.php?

ANEXOS

Anexo 1 Matriz de Consistencia

Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en la Empresa Parada 111 - Lima, 2022																
TÍTULO	PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	V1	FINICIÓN CONCEPTUAL	FINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGIA							
Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en la Empresa Parada 111 - Lima, 2022	¿Cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa y la Calidad de servicio de la Empresa Parada 111, Lima, 2022?	Precisar la relación que existe entre la gestión administrativa y la Calidad de servicio de la Empresa Parada 111, Lima, 2022	Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la Calidad de servicio de la Empresa Parada 111, Lima, 2022	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	La Gestión Administrativa consiste en planear, organizar, direccionar y controlar los recursos humanos, técnicos y financieros con el fin de alcanzar los objetivos organizacionales de las empresas, según Munch (2007).	Para poder medir la variable Gestión Administrativa se tomará en cuenta las dimensiones de Planeación, Organización, Dirección y Control. A la vez se tomarán en cuenta sus respectivos indicadores.	PLANEACIÓN	MISION	Tipo de Investigación							
	PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPOTESIS ESPECIFICOS					COORDINACIÓN	VISION	* Básica						
									ESTRATEGIAS	Nivel de Investigación						
									POLITICAS	* Descriptiva - Correlacional						
									PROGRAMAS							
									PRESUPUESTOS	$O_1 \rightarrow r \leftarrow O_2$						
	¿Cuál es la relación que existe entre la Planeación y la Calidad de servicio de la Empresa Parada 111- Lima, 2022?	Precisar la relación que existe entre la Planeación y la Calidad de servicio de la Empresa Parada 111, Lima, 2022	Existe relación significativa entre la Organización y la Calidad de servicio de la Empresa Parada 111, Lima, 2022	CALIDAD DE SERVICIO	La calidad del servicio es atender de manera personalizada a los usuarios, para así maximizar la satisfacción de sus expectativas en cuanto al producto o servicio ofrecido, según Zambrano (2013)	Con el fin de medir la variable Calidad de Servicio a través de sus dimensiones: Fiabilidad, Seguridad, Capacidad de Respuesta, Empatía y Tangibilidad.	FIABILIDAD	TOMA DE DECISIONES	r: relación entre las variables							
	PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPOTESIS ESPECIFICOS					COORDINACIÓN	DIRECCIÓN	MOTIVACIÓN	Población					
										COMUNICACIÓN	* N = 30					
										ESTANDARES	Colaboradores de la empresa					
	PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPOTESIS ESPECIFICOS					COORDINACIÓN	CONTROL	MEDICIÓN						
										CORRECCION						
										RETROALIMENTACIÓN						
	¿Cuál es la relación que existe entre la Organización y la Calidad de servicio de la Empresa Parada-111, Lima, 2022?	Precisar la relación que existe entre la Organización y la Calidad de servicio de la Empresa Parada 111, Lima, 2022	Existe relación significativa entre la Organización y la Calidad de servicio de la Empresa Parada 111, Lima, 2022					CALIDAD DE SERVICIO	La calidad del servicio es atender de manera personalizada a los usuarios, para así maximizar la satisfacción de sus expectativas en cuanto al producto o servicio ofrecido, según Zambrano (2013)	Con el fin de medir la variable Calidad de Servicio a través de sus dimensiones: Fiabilidad, Seguridad, Capacidad de Respuesta, Empatía y Tangibilidad.	FIABILIDAD	CONFIANZA	Muestra			
	PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPOTESIS ESPECIFICOS									COORDINACIÓN	SEGURIDAD	PUNTUALIDAD	à n = 30	
PROBLEMAS ESPECIFICOS				OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPOTESIS ESPECIFICOS	COORDINACIÓN	ACIDAD DE RESPUESTA							ATENCIÓN ESMERADA	Colaboradores	
														EMPATIA	CONOCIMIENTOS	Técnicas e Instrumentos
															CREDIBILIDAD	* Encuesta y Cuestionario.
PROBLEMAS ESPECIFICOS				OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPOTESIS ESPECIFICOS	COORDINACIÓN	TANGIBILIDAD							ACTITUD DEL PERSONAL	procesamiento de Datos	
	COMPROMISO	* Estadística y SPSS.														
¿Cuál es la relación que existe entre la Dirección y la Calidad de servicio de la Empresa Parada -111, Lima, ¿2022?	Precisar la relación que existe entre la Dirección y la Calidad de servicio de la Empresa Parada 111, Lima, 2022	Existe relación significativa entre la Dirección y la Calidad de servicio de la Empresa Parada 111, Lima, 2022	CALIDAD DE SERVICIO	La calidad del servicio es atender de manera personalizada a los usuarios, para así maximizar la satisfacción de sus expectativas en cuanto al producto o servicio ofrecido, según Zambrano (2013)	Con el fin de medir la variable Calidad de Servicio a través de sus dimensiones: Fiabilidad, Seguridad, Capacidad de Respuesta, Empatía y Tangibilidad.	EMPATIA	ACCESIBILIDAD									
PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPOTESIS ESPECIFICOS					COORDINACIÓN	TANGIBILIDAD	RAPIDEZ							
									PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPOTESIS ESPECIFICOS	COORDINACIÓN	TANGIBILIDAD	EQUIPOS		
PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPOTESIS ESPECIFICOS	COORDINACIÓN	TANGIBILIDAD	INSTALACIONES											
					PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPOTESIS ESPECIFICOS	COORDINACIÓN	TANGIBILIDAD	MATERIAL DE APOYO						

Anexo 2
Matriz operacionalización

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	La Gestión Administrativa consiste en planear, organizar, direccionar y controlar los recursos humanos, técnicos y financieros con el fin de alcanzar los objetivos organizacionales de las empresas, según Munch (2007).	Para poder medir la variable Gestión Administrativa se tomará en cuenta las dimensiones de Planeación, Organización, Dirección y Control. A la vez se tomarán en cuenta sus respectivos indicadores.	PLANEACIÓN	MISIÓN VISIÓN ESTRATEGIAS POLÍTICAS PROGRAMAS PRESUPUESTOS	ORDINAL
			ORGANIZACIÓN	COORDINACIÓN	
			DIRECCIÓN	TOMA DE DECISIONES MOTIVACIÓN COMUNICACIÓN	
			CONTROL	ESTÁNDARES MEDICIÓN CORRECCIÓN RETROALIMENTACIÓN	
CALIDAD DE SERVICIO	La calidad del servicio es atender de manera personalizada a los usuarios, para así maximizar la satisfacción de sus expectativas en cuanto al producto o servicio ofrecido, según Zambrano (2013)	Con el fin de medir la variable Calidad de Servicio a través de sus dimensiones: Fiabilidad, Seguridad, Capacidad de Respuesta, Empatía y Tangibilidad.	FIABILIDAD	CONFIANZA PUNTUALIDAD ATENCIÓN ESMERADA	ORDINAL
			SEGURIDAD	CONOCIMIENTOS CREDIBILIDAD ACTITUD DEL PERSONAL	
			CAPACIDAD DE RESPUESTA	COMPROMISO ACCESIBILIDAD RAPIDEZ	
			EMPATÍA	ATENCIÓN PERSONALIZADA COMUNICACIÓN INFORMACIÓN	
			TANGIBILIDAD	EQUIPOS INSTALACIONES MATERIAL DE APOYO	

Anexo 3 Instrumento de la Variable Gestión administrativa



Estimado (a): Mediante el siguiente cuestionario se pretende recolectar información acerca de la Gestión Administrativa en los colaboradores de la Empresa para 111, para ello se debe de utilizar la siguiente escala:

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

Le solicitamos que pueda marcar el cuestionario con total sinceridad, recuerde que no hay respuestas correctas o incorrectas

Dimensión	N°	ITEMS	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 1: PLANEACIÓN	1	Considera usted, que la misión de la empresa requiere del compromiso de cada uno de sus colaboradores					
	2	La visión que difunde la empresa brinda la información precisa y oportuna para alcanzar los objetivos de la empresa					
	3	Se emplean las estrategias y conocimientos necesarios para alcanzar las metas de la organización					
	4	Las estrategias empleadas por la empresa son difundidas y de conocimiento de todo el personal					
	5	Considera usted que las políticas empresariales desarrolladas brindan credibilidad al cliente					
	6	Las políticas de la empresa son comunicadas a todo el personal de manera continua					
	7	Se realizan las actividades de acuerdo a la programación establecida					
	8	Tiene usted, conocimiento de los programas dirigidos al cliente					
	9	Considera usted, que los programas empleados en la empresa permiten brindar una atención de calidad					
	10	Tiene conocimiento usted, acerca del presupuesto destinado para su área de trabajo					
	11	La empresa cuenta con los presupuestos necesarios para acceder a nuevos proyectos					
DIMENSIÓN 2: ORGANIZACIÓN	12	Existe un trabajo coordinado entre las áreas de la empresa					
	13	Recibe asesoramiento para el desarrollo de las labores encomendadas					
	14	Se desarrolla el trabajo en equipo en la empresa					
DIMENSIÓN 3: DIRECCIÓN	15	La toma de decisiones en la empresa es en base a información obtenida de datos históricos					
	16	Considera usted, que las decisiones en la empresa son tomadas con tiempo					
	17	Participa usted, en las decisiones que toma la empresa					
	18	Se siente identificado con la labor que se le asigna en la empresa					
	19	Se otorgan incentivos en la empresa					
	20	Considera usted que los medios de comunicación empleados por la empresa son los adecuados					
	21	Existe una buena comunicación entre los miembros de la empresa					
22	Considera usted que se fomenta la comunicación directa en la empresa						
DIMENSIÓN 4: CONTROL	23	Se toman en cuenta los estándares de calidad en la empresa					
	24	Tiene conocimiento usted, de los estándares de seguridad que otorga la empresa					
	25	Está dispuesto usted, a adaptarse a nuevos métodos de trabajo					
	26	Considera usted, que debería de realizarse la medición de los logros obtenidos en la empresa					
	27	Se realizan correcciones en el proceso productivo frecuentemente					
	28	Considera importante realizar la autoevaluación de los procesos productivos					
	29	Se ofrecen programas de capacitación en la empresa					
	30	Considera fundamental realizar una retroalimentación constante					

Anexo 4 Instrumento de la Variable Calidad de servicio



Estimado (a): Mediante el siguiente cuestionario se pretende recolectar información acerca de la Calidad de servicio en los colaboradores de la Empresa para 111, para ello se debe de utilizar la siguiente escala:

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

Le solicitamos que pueda marcar el cuestionario con total sinceridad, recuerde que no hay respuestas correctas o incorrectas

Dimensión	N°	ITEMS	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 1: FIABILIDAD	1	Considera usted, que la confianza impartida a cada colaborador permite lograr los objetivos de la empresa					
	2	Considera usted, que la confianza facilita el trabajo en equipo					
	3	La empresa cumple puntualmente con la entrega de los productos					
	4	Considera usted que la puntualidad genera un valor agregado al servicio prestado					
	5	Usted recibe una atención esmerada en el proceso de compra					
	6	Considera usted que brindar una atención esmerada al cliente es una estrategia empresarial					
DIMENSIÓN 2: SEGURIDAD	7	Usted tiene conocimiento de la programación que realiza la empresa					
	8	La empresa cuenta con las capacidades necesarias para realizar una adecuada programación					
	9	Considera usted, que la credibilidad de la empresa está respaldada por su trayectoria					
	10	Considera usted, que es importante crear un ambiente de credibilidad entre los colaboradores de la empresa					
	11	Considera usted, que la actitud del personal esta de acorde con la visión empresarial					
	12	Observa usted, que la actitud del personal influye en la calidad del servicio que ofrece la empresa					
DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA	13	Considera usted, que la empresa está comprometida a motivar a su personal					
	14	Se siente usted, comprometido con los objetivos de la empresa					
	15	La empresa se muestra accesible a tener una escucha activa con el personal					
	16	Considera usted, que la empresa muestra accesibilidad al cambio					
	17	Considera usted, que la rapidez en el servicio permite medir la eficiencia de la empresa					
	18	La empresa actúa con rapidez para solucionar los problemas en la calidad del servicio					
DIMENSIÓN 4: EMPATÍA	19	Considera usted, que la empresa ofrece un servicio personalizado al cliente					
	20	La empresa a través de la atención personalizada logra fidelizar al cliente					
	21	Se encuentra usted, informado de las actividades que realiza la empresa					
	22	Considera usted, que la comunicación directa y fidedigna permite tomar decisiones correctas					
	23	Para usted, la información brindada en la empresa permite tomar decisiones oportunas					
	24	Considera usted, que la información confiable reduce la incertidumbre y el riesgo					
DIMENSIÓN 5: TANGIBILIDAD	25	Para usted, la empresa cuenta con equipos óptimos para mejorar los estándares de calidad					
	26	Considera usted, que es importante que la empresa cuente con equipos sustitutos					
	27	Las instalaciones con las que cuenta la empresa son amplias y cómodas					
	28	Considera usted, que la empresa ofrece instalaciones adecuadas para realizar el trabajo					
	29	Considera usted, que es necesario emplear un material de apoyo para maximizar la producción					
	30	Observa usted, que la empresa cuenta con soporte técnico garantizado					

N°	CALIDAD DE SERVICIO																														TOTAL V2D1	TOTAL V2D2	TOTAL V2D3	TOTAL V2D4	TOTAL V2D5	TOTAL V2
	FIABILIDAD						SEGURIDAD						CAPACIDAD DE RESPUESTA						EMPATÍA						EQUIPOS	INSTALACIONES	SERIAL DE AP									
	CONFIANZA	PUNTUALIDAD	ACCION ESMER	CONOCIMIENTO	CREDIBILIDAD	ATTUD PERSONO	COMPROMISO	ACCESIBILIDAD	RAPIDEZ	CON PERSONA	COMUNICACION	INFORMACION	CON PERSONA	COMUNICACION	INFORMACION	CON PERSONA	COMUNICACION	INFORMACION	CON PERSONA	COMUNICACION	INFORMACION	CON PERSONA	COMUNICACION	INFORMACION												
V2D111P1	V2D111P2	V2D112P3	V2D112P4	V2D113P5	V2D113P6	V2D214P7	V2D214P8	V2D215P9	V2D215P10	V2D216P11	V2D216P12	V2D317P13	V2D317P14	V2D318P15	V2D318P16	V2D319P17	V2D319P18	V2D410P19	V2D410P20	V2D411P21	V2D411P22	V2D412P23	V2D412P24	V2D513P25	V2D513P26	V2D514P27	V2D514P28	V2D515P29	V2D515P30							
1	3	4	3	5	3	5	3	3	3	5	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	23	21	19	21	20	104
2	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	3	5	3	3	4	3	27	25	25	27	21	125	
3	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	29	28	29	27	26	139	
4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	28	28	27	27	26	136
5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	29	28	29	27	26	139
6	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	26	28	29	27	26	136
7	3	4	3	5	3	5	3	3	3	5	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	23	21	19	21	20	104
8	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	3	5	3	3	4	3	27	25	25	27	21	125	
9	4	5	4	4	5	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	3	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	26	24	25	27	25	127	
10	5	4	3	4	4	4	5	4	5	4	3	4	3	5	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	24	25	20	19	20	108	
11	3	4	3	5	3	5	3	3	3	5	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	23	21	19	21	20	104	
12	5	4	3	4	4	4	5	4	5	4	3	4	3	5	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	24	25	20	19	20	108	
13	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	3	5	3	3	4	3	27	25	25	27	21	125	
14	5	4	3	4	4	4	5	4	5	4	3	4	3	5	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	24	25	20	19	20	108	
15	3	4	3	5	3	5	3	3	3	5	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	23	21	19	21	20	104	
16	5	4	3	4	4	4	5	4	5	4	3	4	3	5	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	24	25	20	19	20	108	
17	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	3	5	3	3	4	3	27	25	25	27	21	125	
18	3	4	3	5	3	5	3	3	3	5	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	23	21	19	21	20	104	
19	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	29	28	29	27	26	139
20	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	3	5	3	3	4	3	27	25	25	27	21	125	
21	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	3	5	3	3	4	3	27	25	25	27	21	125	
22	3	4	3	5	3	5	3	3	3	5	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	23	21	19	21	20	104	
23	3	4	3	5	3	5	3	3	3	5	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	23	21	19	21	20	104	
24	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	3	5	3	3	4	3	27	25	25	27	21	125	
25	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	3	5	3	3	4	3	27	25	25	26	21	124	
26	3	4	3	5	3	5	3	3	3	5	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	23	21	19	21	20	104	
27	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	3	5	3	3	4	3	27	25	25	27	21	125	
28	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	3	5	3	3	4	3	27	25	25	27	21	125	
29	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	3	5	3	3	4	3	27	25	25	27	21	125	
30	3	4	3	5	3	5	3	3	3	5	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	23	21	19	21	20	104	

Anexo 6

Autorización de la empresa



“AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL”

Ate, 15 de marzo del 2022

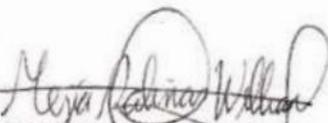
SEÑOR:

Universidad Cesar Vallejo

Tengo el agrado de dirigirme a la casa de estudio, para hacer de su conocimiento que la estudiante Br. Judith Tapia Vergaray, estudiante de Taller de Elaboración Tesis de la Escuela Académica de Administración, queda autorizada, por el departamento de Recursos Humanos de la Empresa Parada 111, con el fin de poder ejecutar su trabajo de investigación titulado: Gestión administrativa y calidad de servicio de los empleados en la Empresa Parada 111- Lima, 2022.

Sin otro particular, me despido y emito este documento para los fines pertinentes.

Atentamente



William Mejia Salinas
GERENTE DE RECURSOS HUMANOS