



Universidad Nacional
José Faustino Sánchez Carrión
Facultad de Ciencias Empresariales
Escuela Profesional de Administración

Tesis:
**“GESTION ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE
SERVICIO EN LA EMPRESA PROYECCION Y
ADMINISTRACION EMPRESARIAL DEL PERU S.A.C.
– PERIODO 2016”**

Para optar el Título Profesional de:
Licenciado en Administración

Autor:
Bach. MIGUEL ANGEL CASTAÑEDA NAVARRETE

Asesor de Tesis:
Mg. JESUS JACOBO CORONADO ESPINOZA

HUACHO - PERU

2018

Miembros del Jurado

.....
Mg. CARLOS MAXIMO GONZALES AÑORGA
Presidente

.....
Mg. FELIX GIL CARO SOTO
Secretario

.....
Mg. ELVIS RICAR SANCHEZ GARCIA
Vocal

.....
Mg. JESUS JACOBO CORONADO ESPINOZA
Asesor

Dedicatoria

Con todo mi cariño y amor para ti mi Compañera de vida EDITH LETICIA, porque me brindaste Tu apoyo incondicional para que yo pudiera lograr mis sueños, motivarme y darme la mano cuando sentía que el camino se terminaba, a Ti por siempre mi corazón y mi agradecimiento.

A Ustedes mis hijos, por ser motivo y razón de mis éxitos, porque supieron tolerarme y brindarme de su paciencia y tiempo para el cumplimiento de mi objetivo.

Agradecimiento

A Dios nuestro señor, por darme la oportunidad de vivir, por regalarme la maravillosa familia que tengo, por bendecirme siempre y demostrarme que con humildad, paciencia y sabiduría, todo es posible.

A mis docentes, por compartir sus conocimientos científicos, paciencia y confianza brindada, que me ayudaron en mi desempeño profesional y en mi vida diaria.

Índice de Contenidos

	Página
Miembros del Jurado	2
Dedicatoria	3
Agradecimiento	4
Índice de contenidos	5
Índice de tablas	7
Índice de figuras	8
Resumen	9
Introducción	11
CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	12
1.1. Descripción de la realidad problemática.	12
1.2. Formulación del Problema:	15
1.2.1. Problema general	15
1.2.2. Problemas específicos.	15
1.3. Objetivos de la Investigación.	16
1.3.1. Objetivo General.	16
1.3.2. Objetivos específicos.	16
1.4. Justificación de la investigación	16
CAPÍTULO II - MARCO TEÓRICO	17
2.1. Antecedentes de la Investigación	17
2.1.1. Internacionales.	17
2.1.2. Nacionales.	19
2.2. Bases Teóricas	21
2.2.1. Gestión administrativa	21
2.2.1.1. Teoría de la Gestión	21
2.2.1.2. Dimensiones de Gestión Administrativa.	23
2.2.2. Calidad de servicios.	26
2.2.2.1. Bases Teóricas de la variable calidad de servicio	27
2.2.2.2. Deming y los principios de calidad	31
2.2.2.3. Concepto de calidad de servicios.	35
2.2.2.4. Importancia de la calidad de los servicios.	37
2.2.2.5. Modelos de calidad en el servicio.	38
2.2.2.6. Principios de gestión ISO 9001	43

2.2.2.7.	La gestión de calidad.	44
2.2.2.8.	Dimensiones de la calidad de los servicios.	46
2.3.	Formulación de la Hipótesis	47
2.3.1.	Hipótesis General	47
2.3.2.	Hipótesis específicos.	48
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA		48
3.1.	Diseño Metodológico	48
3.1.1.	Tipo	49
3.1.2.	Enfoque	49
3.2.	Población y Muestra	50
3.2.1.	Población:	50
3.2.2.	Muestra:	50
3.2.3.	Tipo de muestreo:	51
3.3.	Operacionalización de variables e indicadores	51
3.3.1.	Definición Conceptual	51
3.3.2.	Definición Operacional.	52
3.3.3.	Definición Conceptual.	53
3.3.2.	Definición Operacional.	53
3.4.	Técnicas e Instrumentos de recolección de datos.	54
3.4.1.	Técnicas a emplear	54
3.4.2.	Descripción de los instrumentos.	54
3.5.	Técnicas para el procedimiento de la información	59
CAPITULO IV: RESULTADOS		
4.1.	Análisis descriptivo de las variables	59
4.2.	Prueba de Hipótesis	70
4.2.1.	Hipótesis General	70
4.2.2.	Prueba de Hipótesis Específicas	72
CAPITULO V: DISCUSIÓN, CONCLUSIÓN Y RECOMENDACIONES		76
5.1.	Discusión de Resultados	76
5.2.	Conclusiones	79
5.3.	Recomendaciones	80
CAPÍTULO VI: FUENTES DE INFORMACIÓN		82
6.1.	Referencias Bibliográficas.	82
6.2.	Anexos	86

Índice de Tablas

N°	Nombre	Pagina
01	Operacionalización de la variable x.	52
02	Operacionalización de la variable y.	53
03	Escala de Likert.	54
04	Validación por expertos variable x.	55
05	Validación por expertos variable y.	57
06	Resultados de distribución de gestión y calidad de servicios.	59
07	Resultado de la dimensión planificación.	60
08	Resultado de la dimensión organización.	61
09	Resultado de la dimensión ejecución.	62
10	Resultado de dimensión control.	63
11	Resultado de calidad de servicios.	64
12	Resultado de dimensión fiabilidad.	65
13	Resultado de distribución dimensión fiabilidad.	65
14	Resultado de la dimensión capacidad de respuesta.	66
15	Resultado de la dimensión empatía.	68
16	Resultado de elementos tangibles.	69
17	Prueba de Normalidad.	70
18	Contrastación de Hipótesis General.	71
19	Prueba de Hipótesis Específica 1.	72
20	Prueba de Hipótesis Específica 2.	73
21	Prueba de Hipótesis Específica 3.	74
22	Prueba de Hipótesis Específica 4.	75

Índice de Figuras

Nº	Nombre	Página.
01	Resultado de Gestión Administrativa	59
02	Resultado de Planificación	60
03	Resultado de Organización	61
04	Resultado de Ejecución	62
05	Resultado de Control	63
06	Resultado de Calidad de Servicio	64
07	Resultado de Fiabilidad	65
08	Resultado de Capacidad de Respuesta	66
09	Resultado de Seguridad	67
10	Resultado de Empatía	68
11	Resultado de Elementos Tangibles	69

RESUMEN

Objetivo: Determinar la relación de la gestión administrativa y la calidad de servicio en la empresa Proyección y Administración Empresarial del Perú S.A.C periodo 2016.

Métodos: se procedió con una población está conformada por los 130 usuarios de la empresa Proyección y Administración Empresarial del Perú S.A.C periodo 2016 y la muestra de 70 usuarios. Como instrumento de aplicación se realizó una prueba piloto a 20 participantes en ambas variables mediante la técnica, alfa de Crombach y cuestionario de 20 preguntas en la escala Likert. Y para la variable dependiente, cuestionario de 20 preguntas en la misma escala.

Resultados: Se arribó, que existe relación moderada de confiabilidad entre La gestión administrativa y la calidad de servicio en la empresa Proyección y Administración Empresarial del Perú S.A.C periodo 2016, hallándose una correlación moderada de confiabilidad de 0.690, con valor de significancia (bilateral) 0,00; 0.000 siendo el valor $p < 0.05$, ante las evidencias estadísticas presentadas se toma la decisión de aceptar la hipótesis específica alterna 4, rechazando la hipótesis nula, afirmándose que: El control se relaciona significativamente con la calidad de servicio en la empresa Proyección y Administración Empresarial del Perú S.A.C periodo 2016.

Palabras claves: Gestión administrativa, empresarial y .calidad de servicios.

SUMMARY

Objective: Determine the relationship of administrative management and quality of service in the company Projection and Business Administration of Peru S.A.C. period 2016.

Methods: we proceeded with a population is made up of the 130 users of the company Projection and Business Administration of Peru S.A.C. 2016 period and the sample of 70 users. As an application instrument, a pilot test was carried out on 20 participants in both variables using the technique, Crombach's alpha and questionnaire of 20 questions on the Likert scale. And for the dependent variable, questionnaire of 20 questions on the same scale.

Results: It was arrived, that there is a moderate relationship of reliability between the administrative management and the quality of service in the company Projection and Business Administration of Peru SAC period 2016, finding a moderate correlation of reliability of 0.690, with significance value (bilateral) 0 , 00; 0.000 being the value $p < 0.05$, before the presented statistical evidences the decision is made to accept the specific hypothesis alternative 4, rejecting the null hypothesis, stating that: The control is significantly related to the quality of service in the company Projection and Business Administration of the Peru S.A.C. period 2016.

Key words: Administrative, business management and quality of services.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación es de tipo descriptivo correlacional. El objetivo de la presente investigación fue determinar la relación de la gestión administrativa y la calidad de servicio en la empresa Proyección y Administración Empresarial del Perú S.A.C periodo 2016. Tenemos en cuenta que, la gestión administrativa y calidad de servicio es un elemento competitivo en el ámbito empresarial y con mucha razón en instituciones que ofrecen servicio financiero.

La presente investigación se convierte en un instrumento referente para aquellos profesionales que tiene la oportunidad de dirigir una empresa, considerando que el recurso humano dentro del contexto es importante para lograr metas y objetivos, formulados a corto y a largo plazo para la institución concluyendo en la preocupación permanente en el manejo de sus respectivos indicadores.

La elaboración de la presente investigación presenta seis capítulos: **Capítulo I**, trata del problema de investigación, el mismo que comprende puntos esenciales, tales como el planteamiento del problema general y problemas específicos, se ha considerado la justificación desde el aspecto teórica-práctica, las limitaciones, antecedentes y objetivos de la investigación general y específicos. En el **Capítulo II**, se considera los antecedentes, el marco teórico, y los términos básicos, El **Capítulo III**, comprende el aspecto metodológico de la investigación, donde se especifican el Diseño Metodológico, el tipo y nivel del diseño de la investigación, el enfoque, población y muestra, operacionalización de las variables, técnicas e instrumentos de recolección de datos: validación y confiabilidad y el método de análisis de datos. En el **Capítulo IV**, se describieron e interpretaron los datos recogidos, se procesó la información y se organizaron los resultados de la estadística descriptiva. **Capítulo V** se trató de las discusiones, conclusión y recomendaciones También se discutieron todo los resultados contrastando con los antecedentes del estudio y verificando el cumplimiento de las teorías. Por otro lado, se mencionan las conclusiones donde se arribaron señalando las posibles sugerencias. **Capítulo VI** Finalmente se plasman las referencias bibliográficas, incorporándose los anexos de la investigación adjuntado todos los documentos.

CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática.

En nuestro días se habla mucho de calidad de servicios que deben brindar las diferentes empresas a nivel mundial, para ello seguramente mucho tiene que ver la manera como administra el gerente, teniendo en cuenta la forma de relacionarse con los trabajadores o colaboradores que se llama en términos administrativos en nuestros tiempos. Estas manifestaciones e intenciones de mejorar el servicio, no solo es preocupación de los empresarios de países adelantados, sino que hay diferencias de acuerdo al uso de las herramientas y los avances de la ciencia y la tecnología existentes en nuestros días, muchos de ellos tienen costos elevados siendo imposible acceder a ello por parte de la pequeña empresa, desde luego generándose una desigualdad entre las empresas. Estos acontecimientos se suscitan a nivel de todo el país, generando desigualdades en cuanto se refiere a su atención, todo ello puede ser posible de mejorar de acuerdo a la administración que propicie el gerente de las empresas.

El desarrollo tecnológico y productivo de una empresa, entendido como un proceso continuo, intencionado y sistemático de la persona, no debe limitarse a la formación inicial, sino propiciar a la participación de los cursos de formación profesional y capacitación del personal a fin de que sean más eficientes, y como resultado la empresa se vuelva cada vez más productivo, brindando los servicios de calidad para satisfacer a los clientes.

Leboyer (2000) señalo al respecto de la siguiente manera: *“El futuro de cualquier empresa depende de la calidad de su gente. Para ello, la gestión de las competencias es una prioridad ya que permite el desarrollo y el progreso”* (p.45). Es por ello entendible, que los problemas que se suscitan dentro de una empresa muchas veces depende de la calidad de persona que trabajan, tanto en lo productivo y en la atención a los clientes, que debe ser una prioridad teniendo en cuenta que mediante ella se conservará a los clientes, y se irán ganando cada vez más clientes. El autor señala que se debe:

- Analizar las competencias clave para llevar a cabo la estrategia empresarial.
- Evaluar el potencial de las competencias existentes,
- Enriquecer las competencias del personal que actúa.

En nuestro caso, centramos nuestra investigación en la empresa Proyección y Administración Empresarial del Perú S.A.C., que es una Empresa integrante del Grupo Empresarial GEPAE; Empresas de Capital Mexicano cuya misión es la de convertirse en la mejor Empresa de prestación de servicios integrales, cuenta con más de 24 años de experiencia en el mercado mexicano y opera en más de 10 países, habiendo establecido una sede en Perú desde el año 2010; brindando un amplio y efectivo esquema de soluciones integrales.

Distinguiéndose por la excelencia entregada en todos los servicios ofrecidos a los Clientes.

Teniendo como Líneas de servicios:

- OUTSOURCING DE PROCESOS (Sub Contratación, externalización, Tercerización),
- GESTION HUMANA (Reclutamiento, Selección y Administración de Talentos),
- OUTSOURCING COMERCIAL.

Es el proceso en el cual una Organización contrata a otra Empresa externa para que se hagan cargo de parte de su actividad o producción: en resumen, es la sub contratación de servicios.

Intermediación Laboral: Es el conjunto de acciones que tienen por objeto poner en contacto las ofertas de trabajo con los trabajadores que buscan un empleo, para su colocación. Es decir esta modalidad solo permite a la empresa Contratista la colocación del personal, los cuales quedan bajo la subordinación de la Empresa Usuaria y esta a su vez se encarga de proveer la implementación correspondiente para el cumplimiento de las labores.

Tercerización: Es una forma de Organización empresarial por la que una empresa denominada PRINCIPAL encarga o delega el desarrollo de una o

más partes de su actividad principal (proceso productivo) a una o más empresas denominadas TERCERIZADORAS, para que estas lleven a cabo un servicio u obra a través de sus propios trabajadores, quienes se encuentran bajo su exclusiva subordinación, considerándose como Empresas Tercerizadoras, tanto las Empresas Contratistas como las Sub Contratistas.

Cabe indicar que en la tercerización concurren dos actores: Uno la Empresa Principal y dos: la Empresa Tercerizadora en donde la Empresa Principal suscribe un contrato con la Empresa Tercerizadora para que esta se haga cargo de una parte integral (o varias partes) de su proceso productivo.

En la empresa Proyección y Administración Empresarial del Perú S.A.C, al asumir funciones de intermediación laboral observamos como problemática, que no cuentan con la experiencia y/o manejo de personal, bajo el sistema de Jornal Semanal, ocasionando una serie de inconvenientes como:

- Se establecían correctamente los reportes y/o tareos semanales; sin embargo al momento de procesar las planilla para su pago están no guardaban relación con lo realmente detallado.
- La planilla de remuneraciones se elaboraba de acuerdo con la necesidad semanal, lo cual de alguna manera u otra la boleta de pago sufría modificaciones constantes.
- En las boletas de pago, por lo general no reflejan la información correspondiente.
- La oficina de Logística, no atiende los requerimientos sea por el sistema operativo, ni administrativo, recurriendo a una tercera Empresa a efectos de solicitar en calidad de préstamo útiles de oficina.
- No cuenta con registro para el control de asistencia a trabajadores destacados en diferentes áreas de la Empresa Usuaria, utilizando solo un registro de control manual en función a la firma y llenado por el propio trabajador.
- No cuenta con un procedimiento adecuado para el abastecimiento de combustible de la Unidad Vehicular.

- No existe un criterio adecuado para cobrar las Facturas al interior de la Empresa usuaria, limitándose a la revisión de los documentos solicitados y las que se adjunta para el pago.

De mantenerse los problemas mencionados generara graves consecuencias administrativas y consecuentemente la economía de la empresa por cuanto el objetivo de toda empresa es obtener mayores utilidades para mantenerse en el mercado tan exigente en estos tiempos por la creciente competitividad de las empresas. En base a los fundamentos mencionados, planteamos el siguiente problema de investigación.

1.2. Formulación del Problema:

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación de la gestión administrativa y la calidad de servicio en la empresa Proyección y Administración Empresarial del Perú S.A.C periodo 2016?

1.2.2. Problemas específicos.

- a) ¿Cuál es la relación entre la planificación y la calidad de servicio en la empresa Proyección y Administración Empresarial del Perú S.A.C periodo 2016?
- b) ¿Cuál es la relación entre la organización y la calidad de servicio en la empresa Proyección y Administración Empresarial del Perú S.A.C periodo 2016?
- c) ¿Cuál es la relación entre la ejecución y la calidad de servicio en la empresa Proyección y Administración Empresarial del Perú S.A.C periodo 2016?
- d) ¿Cuál es la relación entre el control y la calidad de servicio en la empresa Proyección y Administración Empresarial del Perú S.A.C periodo 2016?

1.3. Objetivos de la Investigación.

1.3.1. Objetivo General.

Determinar la relación de la gestión administrativa y la calidad de servicio en la empresa Proyección y Administración Empresarial del Perú S.A.C periodo 2016.

1.3.2. Objetivos específicos.

- a) Conocer la relación entre la planificación y la calidad de servicio en la empresa Proyección y Administración Empresarial del Perú S.A.C periodo 2016.
- b) Identificar la relación entre la organización y la calidad de servicio en la empresa Proyección y Administración Empresarial del Perú S.A.C periodo 2016.
- c) Conocer la relación entre la ejecución y la calidad de servicio en la empresa Proyección y Administración Empresarial del Perú S.A.C periodo 2016.
- d) Determinar la relación entre el control y la calidad de servicio en la empresa Proyección y Administración Empresarial del Perú S.A.C periodo 2016.

1.4. Justificación de la investigación

La presente investigación se justifica porque el estudio permitirá conocer la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Empresa Proyección y Administración Empresarial del Perú S.A.C periodo 2016.

La justificación práctica, se sustenta en que nuestro trabajo de investigación servirá para orientar en la solución de problemas prácticos del momento que

se vienen suscitando como problema en las diferentes empresas de servicios existentes en el país.

CAPÍTULO II - MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la Investigación

2.1.1. Internacionales.

Delgado (2006) realizó una investigación titulada: El mejoramiento de la Gestión administrativa a través de procesos de Calidad debe bajar los índices de deserción en el colegio de la enseñanza Cardenal Luque Compañía de María Bogotá para optar el Grado Académico de Doctor en la Universidad de Granada Bogotá Colombia tesis sustentada para optar el grado de magister en administración, llegando a las siguientes conclusiones:

En su **conclusión N°1**, define: Los resultados del trabajo fueron óptimos en términos de la consolidación y fortalecimiento de la gestión administrativa a través de procesos de calidad y la apropiación de todo proceso que tiene como objetivo final disminuir los índices de deserción en el colegio. La admiración en el Cardenal Luque como lo plantea la investigación hubo logros importantes reflejados en un plan de acciones para realizar a corto y mediano plazo.

Vera (1989), en su trabajo de investigación titulada: “Una Aproximación a la Evaluación de la Calidad de servicio en los Centros de la Universidad de Alicante”, Madrid, España, para optar el grado académico de Doctor en educación en la universidad de Alicante, en su **conclusión N° 9**. Define: La mejora de la calidad de servicio, a los estudiantes se consideran como tema muy urgente (96%) en el que los profesores programen los contenidos de las asignaturas de tal forma que los mismos estén relacionados con la futura profesión, aunque para los alumnos de la Facultad de Filosofía y Letras esto no es tan urgente. Preocupa también

que los profesores desconozcan las técnicas de motivación que puedan inducir al alumno al estudio. El instrumento que utilizó como base de este trabajo ha consistido en dos tipos de cuestionario uno dirigido a profesores y otro dirigido a alumnos sobre: “La calidad de servicio en la universidad”. En su **conclusión general** define: La calidad de servicio, la masificación es considerada como una de las causas más importantes del deterioro de la enseñanza universitaria; más del 82 % de los profesores piensa que es así, y entre los alumnos el porcentaje asciende a más del 85 %.

Ruiz (2002), realizó una investigación titulado: “Presupuesto y Validación de un Modelo de Calidad de servicio en Educación Infantil”, Madrid, España, para optar el grado académico de doctor en educación en la universidad Complutense de Madrid, llegando a las conclusiones: La educación infantil es de calidad cuando se produce en el niño el desarrollo máximo de sus potencialidades a partir del trabajo realizado por el profesor en el aula en colaboración con los padres. Es un modelo contextual, elaborado específicamente para el contexto educativo español, concretamente para evaluar la calidad de la educación infantil impartida en centros públicos de la zona centro de la comunidad de Madrid. El instrumento que utilizo son los cuestionarios uno para el profesor otra para la familia, un tercero, para recoger información sobre el desarrollado logrado por los alumnos valorado por el profesor.

Navajas (2003).elaboro su tesis titulada: La calidad de vida laboral a la gestión de la calidad. Una aproximación a la calidad como práctica de sujeción y dominación. En su **conclusión N° 4** define: La organización nos enseña con meridiana claridad la potencia del término calidad y de las prácticas que ésta origina para sujetar y controlar a los sujetos mediante la constitución de una adecuada subjetividad. Es decir, la calidad es una palabra polimorfa, camaleónica, con múltiples y contrapuestos significados, pero siempre jugando diferente roles en torno a las relaciones de poder dentro de la organización. En segundo lugar, la calidad se muestra como un concepto ligado únicamente a la

productividad y no así a nociones de bienestar o de mejora de las condiciones laborales de los trabajadores.

Bitner (2002) realizó una investigación titulada: Calidad administrativa y el desempeño docente en los estudiantes del doctorado del semestre 2009 en la Universidad de Valencia España. El tipo de investigación es correlacional, descriptiva con un diseño no experimental, transaccional correlacional. Se trabajó con un censo poblacional no probabilística a juicio. El tipo de investigación tipo correlacional, descriptiva, aplicada, y de campo, con un diseño no experimental, transaccional correlacional. Se trabajó con un censo poblacional no probabilística a juicio del investigador, también llamada muestra.

2.1.2. Nacionales.

Quichca (2012) realizó su investigación titulada “Relación entre la calidad de gestión administrativa y el desempeño docente según los estudiantes del I al VI ciclo 2010 - I del Instituto superior particular “La Pontificia” del distrito Carmen Alto Provincia de Huamanga Ayacucho – Perú, Tesis sustentada en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, con la finalidad de optar el grado de magister en educación, cuyo objetivo de la investigación fue conocer la :Relación entre la calidad de gestión administrativa y el desempeño docente según los estudiantes del I al VI ciclo 2010 - I del Instituto Superior Particular “La Pontificia” del distrito Carmen Alto Provincia de Huamanga Ayacucho, llegando a las siguientes conclusiones:

Existe una relación significativa entre la Gestión Administrativa y el Desempeño Docente según los estudiantes del I al VI Ciclo -2010 – I del Instituto Superior Particular “La Pontificia” del Distrito Carmen Alto Provincia de Huamanga Ayacucho Perú (Inercia: 79.1%; $\chi^2 = 50.35$; $p = 0.00 < 0.05$). 5.

En cuanto a la calidad y cantidad de los equipos de cómputo, el acceso a internet y correo electrónico con los que cuenta el instituto (35.40%), la calidad y cantidad de los medios audiovisuales que se encuentran a

disposición de los profesores (38.70%) y la cantidad de los laboratorios de enseñanza con los que cuenta el instituto (36.30%), la mayoría de los estudiantes lo califican como pésimo. Por otro lado en cuanto al respeto, la aceptación de ideas de los alumnos y la dignidad en el trato del docente con los demás, el 37.90% de los estudiantes lo califica como buena.

Gonzales (2015) realizó la investigación titulada “Gestión Administrativa y Calidad de los Servicios en la Municipalidad Provincial de Huaral en el año 2015” cuyo objetivo fue determinar la gestión administrativa y calidad de los servicios en la Municipalidad Provincial de Huaral en el año 2015, sustentada en la Universidad los Ángeles de Chimbote, con la finalidad de optar el título profesional de Licenciado en Administración, llegando a las siguientes conclusiones:

- La presente investigación desarrollada en la Municipalidad Provincial de Huaral, tuvo como variables de estudio, la gestión administrativa y la calidad de servicios. Por tanto debemos mencionar que estos dos se complementan y hacen de este estudio un aporte importante a la gestión de esta institución. Por tanto expresamos que este aporte puede ser como un punto de partida para que haya otras investigaciones al respecto.
- La gestión administrativa, debe ser adecuadamente llevada si contamos con personal adecuado que quiera brindar sus servicios sin ningún tipo de problemas, donde se planifique, donde se establezca una buena organización, que haya un liderazgo que trate de comprometer a todos sus colaboradores y tratar de lograr los objetivos, y también se trate de implementar un buen sistema de control, para verificar las actividades de la organización.
- La calidad de servicios, en toda organización también es importante, porque los clientes o usuarios necesitan de todos nosotros que le brindemos buen trato y darle lo que ellos necesitan, de eso dependerá que vuelvan o en todo caso tengamos una buena imagen como institución.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Gestión administrativa

Es la manera como se utilizan los recursos escasos para conseguir los objetivos deseados en una determinada empresa, siguiendo diferentes estrategias para lograr el cumplimiento de las diferentes acciones trazadas hasta lograr el objetivo propuesto. Se realiza a través de 4 funciones específicas, como es, la planeación, organización, dirección y control.

2.2.1.1. Teoría de la Gestión

Diferentes autores que se han dedicado al estudio del tema de administración dan su punto de vista coincidiendo en cierta manera. Entre ellos podemos citar a:

Toso, (2003) quien manifestó que: “les interesa ofrecer recomendaciones acerca de cómo deben estar constituidas las organizaciones para ser productivas y eficaces, y, cómo se podría obtener el máximo provecho de una organización y de sus colaboradores” (p.143). Teniendo por modelo el sistema de organización cerrada, y teniendo en cuenta las recomendaciones, y teniendo como principio supremo de su doctrina los postulados de la especialización, de la estructura jerárquica de la organización, de la delegación de la autoridad y de la responsabilidad, del "span of control", y la subdivisión de la organización en subgrupos de departamentos.

Ramírez (2002) mencionó que: Sus técnicas se conciben como útiles universales que encuentran aplicación en cualquier forma de organización. La teoría de la gestión se puede criticar en una serie de puntos, de los que aquí vamos a abordar sólo los más importantes. Estas críticas, como veremos enseguida, son casi las mismas que pueden hacerse al sistema cerrado de organización. Uno de los puntos más importantes de nuestra crítica a los principios de la teoría de la gestión consiste en su exigencia generalizada (p.65).

Se recomienda esto para alcanzar la máxima productividad y eficiencia. Pero es obvio que es prácticamente imposible aplicar este postulado a todos los tipos de organizaciones, así como a todas las partes de una misma organización. Además, los factores externos a la organización contribuyen en gran medida a determinar la naturaleza, el grado y las posibilidades de la especialización que puede llevarse a cabo dentro de una organización; estos factores son la clase y calidad del personal que trabaja en la organización, la disponibilidad de este personal en el mercado de trabajo, las restricciones impuestas por los convenios sindicales, la legislación laboral e incluso el medio ambiente cultural en que trabaja la organización.

Por su parte **Toso, (2003)** manifestó:

Es necesario tener en cuenta que, en el estudio y en la aplicación de la teoría de la gestión, tanto el investigador como el práctico tropiezan con la dificultad de que la mayor parte de los postulados, de los enunciados y de las propuestas que presentan los defensores de este sistema son demasiado generales, muy imprecisos y vagos, siendo este un hecho que hace casi imposible la realización de experimentos para su validación (p, 146).

Esta teoría tiene, sin duda, una gran fuerza para el profano, porque al parecer tiene una validez universal, porque parece practicable,

operacional y lógica. Sin embargo, ni el teórico, ni el investigador de la organización pueden darse por satisfechos con esto, pues es discutible que los enunciados de una teoría de la gestión resistan el examen de sus hipótesis. Por otro lado, no hay duda de que los defensores de esta teoría se inspiran sobre todo en la experiencia práctica desarrollada cada día en una organización y que, por lo tanto, abordan problemas que existen realmente. Sin embargo, el estudio de los temas relacionados con la organización, la formulación de los mismos y la generalización de sus enunciados es insuficiente para llegar a comprender verdaderamente la organización y su devenir. Este procedimiento lleva a soluciones aparentes y, a errores, como sucede con la teoría de la organización cerrada en su aplicación en parte.

2.2.1.2. Dimensiones de Gestión Administrativa.

Planificación

La planificación es un elemento fundamental en la administración, por ser considerado como base de las demás funciones, en ella se determina previamente los objetivos que deben cumplirse, y las acciones que deben desarrollarse para ser alcanzadas; por tanto, se convierte en un modelo teórico para actuar en el futuro. La planificación inicia estableciendo los objetivos y detallando los planes específicos para lograrlos de la mejor manera dirigiendo la puntería a donde se pretende llegar, trazando las estrategias como, cuando, donde, se debe llegar. La planificación, los diferentes autores de experiencia conceptúan de la siguiente manera.

- "La Planificación es seleccionar información y hacer suposiciones respecto al futuro para formular las actividades necesarias para realizar los objetivos organizacionales." **George Terry.**

- "La planificación es una técnica para minimizar la incertidumbre y dar más consistencia al desempeño de la empresa." **Idalberto, Chiavenato.**
- "La planificación es en gran medida la tarea de hacer que sucedan cosas que de otro modo no sucederían" **David, Ewing**

Organización

Una vez determinado que se pretende hacer, es necesario tomar la decisión de organizar los acuerdos o planes para poderlos ejecutar y llegar al logro de los objetivos deseados, para ello debemos tener en cuenta siempre "como hacerlo", que medidas utilizar para lograr lo que se desea; esto sólo es posible a través de la organización.

La organización, como función administrativa se refiere al proceso que da lugar a la creación, ordenación, implementación y puesta en operación de una unidad social, sea de producción, educativa, financiera, hospitalaria. Veremos la opinión de algunos autores:

Pérez (1995) mencionó de la siguiente manera:

Es claro que cualquier empresa es una organización humana. Dentro de las organizaciones humanas constituye una especie o tipo concreto de organización cuyo objeto es el de producir y distribuir riqueza"... "Para que exista organización no basta con el conjunto de personas, ni siquiera es suficiente que todas aquellas tengan un propósito común: lo verdaderamente decisivo es que esas personas se organicen coordinen su actividad - ordenando la acción conjunta hacia el logro de unos resultados que, aunque sea por razones diferentes, estimen todos que les interesa alcanzar" (p.45)

En toda empresa siempre debe existir organización, pero no una organización adormecida, sino que sea dinámica donde se realice producción, generando riqueza para el bienestar de sus organizadores, para ello es necesaria o que en forma organizada coordinen las actividades que deben realizar hasta alcanzar el objetivo propuesto.

Por su parte **Fuentes (1994)** consideró:

Organización como función administrativa, es una parte del proceso administrativo. En este sentido organización significa, acto de organizar, estructurar e integrar los recursos y los órganos, encargados de su administración y de establecer relaciones entre ellos y atribuciones de cada uno de ellos (p.64)

De acuerdo a la opinión del autor, la organización es parte de la administración que debe ser organizado como parte de ello, para tal fin se deben tener en cuenta las diferentes estrategias a tomar a fin de no dejar vacíos y se pretenda establecer bien las relaciones entre las actividades a fin de que se cumplan con toda normalidad.

Ejecución

La ejecución es la etapa, en la que se ejecuta lo establecido en la planificación partiendo de los resultados obtenidos en la investigación, se pretende alcanzar los objetivos propuestos, mediante el cumplimiento de las diferentes actividades que se han considerado en la planificación y se han cronogramado de acuerdo al tiempo.

Control.

Control administrativo es el proceso que permite garantizar que las actividades reales se ajusten a las actividades proyectadas. El

control sirve a los administradores para monitorear la eficacia de sus actividades de planeación, organización y dirección.

Control, es la supervisión oportuna y corrección del desempeño con el fin de asegurar que se cumplan los objetivos trazados con eficiencia en la institución de acuerdo los planes diseñados para alcanzarlos. Controlar es conocer qué se está realizando es, evaluar el desempeño y si es necesario, aplicando medidas correctivas, de manera que el desempeño tenga lugar de acuerdo con los planes.

Es importante tener en cuenta que, el propósito del control es positivo por sus acciones, es hacer que sucedan las cosas por medio de las actividades planeadas. El control nunca debe considerarse como negativo en carácter, como un obstáculo para alcanzar los objetivos. El control es una necesidad administrativa y no un impedimento y obstáculo.

2.2.2. Calidad de servicios.

Según **Pizzo (2013)** manifestó que:

Calidad de servicio, es el hábito desarrollado y practicado por una organización para interpretar las necesidades y expectativas de sus clientes y ofrecerles, en consecuencia, un servicio accesible, adecuado, ágil, flexible, apreciable, útil, oportuno, seguro y confiable, aún bajo situaciones imprevistas o ante errores, de tal manera que el cliente se sienta comprendido, atendido y servido personalmente, con dedicación y eficacia, y sorprendido con mayor valor al esperado, proporcionando en consecuencia mayores ingresos y menores costos para la organización (p.128)

Toda institución que se dedique a brindar los servicios de calidad, aparte de las técnicas que utilice, es necesario que tenga en cuenta realizar las actividades lo más cuidadoso posible a fin de poder cumplir con bastante

eficiencia, para dar satisfacción a los usuarios de dicha empresa o institución, a fin de que el usuario se sienta conforme con el servicio y siga haciendo uso de ello. Hasta lograr ubicar en buen nivel de validez.

2.2.2.1. Bases Teóricas de la variable calidad de servicio

Deming (1989) definió como: “la calidad no es otra cosa más que una serie de cuestionamientos hacia una mejora continua” (p, 42). Se ha reconocido como la nueva piedra de toque de la actividad comercial moderna y aquellas instituciones educativas que a partir de estudios han sido calificadas como instituciones exitosas, han hecho de la calidad de servicio su mejor arma en la lucha contra la competencia y en el afianzamiento de su cartera de clientes. Intento explorar en estas líneas la calidad de servicio como camino eficaz e ineludible para la conquista del cliente, reflexionar sobre la gran repercusión que tiene para garantizar el futuro de cualquier actividad de la institución educativa.

Rodríguez (2008) definió la calidad como un "predecible grado de uniformidad, a bajo costo y útil para el mercado" (p, 14). Entonces podemos entender que la calidad debe cumplir con una serie de requisitos para satisfacer las inquietudes de los usuarios, para ello las personas quienes atienden a los clientes deben ser comunicativos para lograr una comunicación fluida con los clientes, les puedan informar con claridad de los servicios que presta la institución. Además de ello la empatía se convierte ser de suma importancia, porque es necesario darle un buen trato al cliente para que regrese siempre hacer uso de los servicios de la institución.

La filosofía básica de Deming, hablaba sobre la importancia del liderazgo de la alta dirección, las asociaciones entre clientes y proveedores y la mejora continua en los procesos de manufactura y desarrollo de productos. Los directivos japoneses adoptaron

estas ideas, el resto, como dicen, es historia. La influencia de Deming en la industria japonesa fue tan importante que la Unión de Científicos e Ingenieros Japoneses estableció el premio Deming Application Prize en 1951, para reconocer a las empresas que mostraban un alto nivel de logro en las prácticas de calidad. Deming también recibió del emperador el más alto honor en Japón, la Orden Real de Tesoro Sagrado. El ex presidente de NEC Electrónica dijo en una ocasión: “No pasa un día sin que piense en lo que el doctor Deming significo para nosotros.”

Deming vivía en Washington, D.C. era prácticamente desconocido en Estados Unidos hasta 1980, cuando la NBC transmitió un programa llamado “Si Japón pudo ¿Por qué nosotros no? El documental destacó las contribuciones de Deming en Japón y su trabajo más reciente con Nashua Corporation. Poco después, su nombre se mencionaba con frecuencia entre los ejecutivos corporativos estadounidenses. Empresas como Ford, GM Y Procter & Gamble lo invitaron a trabajar con ellas para mejorar la calidad para su sorpresa, Deming no diseño un “programa de mejora de la calidad” para ellas; su meta era cambiar sus perspectivas en la administración, a menudo, en forma radical. Deming trabajo con pasión hasta su muerte en diciembre de 1993, a la edad de 93 años, sabiendo que tenía poco tiempo para lograr que su país natal fuera diferente. Cuando se le pregunto cómo le gustaría que lo recordaran, Deming contesto. “Es probable que ni siquiera me recuerden”. Luego, después de una larga pausa, agrego: “Bueno, quizás...como a una persona que paso su vida tratando de evitar que Estados Unidos cometiera un suicidio”.

Fundamentos de la filosofía

A diferencia de otros consultores y gurús de la administración, Deming nunca definió ni describió la calidad de manera precisa. En su último libro, afirmo: Un producto o servicio tiene calidad si

ayuda a alguien y goza de un mercado sustentable Desde el punto de vista de Deming, la variación es la principal culpable de la mala calidad. En los ensambles mecánicos, por ejemplo, las variaciones en las especificaciones de las dimensiones de las partes dan lugar a un desempeño inconsistente y desgaste y fallas prematuras. De manera similar, las inconsistencias en el comportamiento humano en los servicios frustran a los clientes y afectan la reputación en las empresas. Para lograr una reducción en la variación, Deming recurrió a un ciclo permanente que consta de: diseño del producto o servicio, manufactura o prestación del servicio, pruebas y ventas, seguido por estudios de mercado y luego rediseño y mejora

El modelo Iberoamericano (1999) posee una estructura muy similar al modelo EFQM. Se compone de nueve criterios divididos en cinco procesos facilitadores y cuatro criterios de resultados. Los criterios de los procesos facilitadores son: liderazgo y estilo de dirección, política y estrategia, desarrollo de las personas, recursos y asociados y clientes. Los criterios de los resultados son: resultados de clientes, resultados del desarrollo de las personas, resultados de la sociedad y resultados globales.

Que una empresa tenga implantado un sistema de gestión de la calidad sólo quiere decir que esa empresa gestiona la calidad de sus productos y servicios de una forma ordenada, planificada y controlada. Esta norma internacional promueve la adopción de un enfoque basado en proceso cuando se desarrolla, implementa y mejora la eficacia de un sistema de gestión de la calidad para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos. El modelo de un sistema de gestión de la calidad basado en procesos ilustra los vínculos entre los procesos y muestra que los clientes juegan un papel significativo para definir los requisitos como elementos de entrada y que el seguimiento de la satisfacción del cliente requiere la evaluación de la información

relativa a la percepción del cliente acerca de si la organización ha cumplido sus requisitos.

En términos generales, la calidad es el conjunto de características que presenta un bien o servicio, y que le confieren la aptitud para satisfacer tanto las necesidades establecidas como las implícitas.

Pérez (2006) afirmó que:

La calidad es la presentación del producto o servicio diseñado al gusto del cliente, conforme a la demanda. El objetivo principal consiste, no sólo en conseguir calidad en la atención al cliente, sino también en lograr la excelencia en el servicio (p, 54).

De acuerdo al aporte del autor podemos entender que la calidad de un producto debe estar elaborada teniendo en cuenta el gusto de los clientes, para que tengan preferencia de hacer uso de ello cada vez que sea necesario su uso. Para ello las empresas deben estar en constante investigación con la preferencia de los usuarios, a la vez estar atentos a los cambios.

Un principio básico de la calidad considerado de importancia es la prevención y la mejora continua. Lo que demuestra que una empresa nunca debe dejar de hacer investigaciones porque debe tener un proyecto interminable con objetivos claros de detectar cualquier inconveniente que se produzca y dar solución en forma rápida. Así, la calidad puede considerarse en un ciclo de acciones correctivas y preventivas al cual se denomina “ciclo de Deming”, llamándolo modelo PDCA, nombre que agrupa las iniciales en inglés de los cuatro pasos siguientes:

Planear (plan): Inicio del trabajo, en la que se planifica trazando los objetivos que se pretende alcanzar a través de las acciones que se ejecuten.

Hacer (do): Realizar un listado de acciones correctivas.

Controlar (check): asegurar que se logre el conjunto e objetivos.

En este sentido, la calidad hoy en día se ha convertido en un factor importante que no puede ser ignorado por nadie, es conocido que todo los gerentes de las diferentes empresas pretenden llegar a la administración de calidad total, esta es posible solo cuando se tenga cultura, que ayude acercarse a ello mediante el uso de herramientas, técnicas y capacitación, que ayuden satisfacer a los clientes.

2.2.2.2. Deming y los principios de calidad

Deming, realiza su propuesta basado en las ideas propuestas por la escuela de la motivación interiorizada. A pesar de pertenecer a la escuela mencionada, la filosofía de Deming puede relacionarse con algunos puntos de la escuela de las relaciones humanas. La primera coincidencia que podemos mencionar con respecto a esta escuela la observamos en los supuestos generales, donde se afirma que el trabajo debe realizarse en un ambiente cómodo y seguro, y que el jefe debe ser justo y comprensivo, estas ideas lo plasma en sus 14 principios que a continuación desarrollaremos.

Crear un propósito constante hacia la mejora de los productos y servicios (Kaizen = Mejoramiento continuo), asignando recursos para cubrir necesidades a largo plazo en vez de buscar rentabilidad a corto plazo.

Creemos que este punto va a afectar específicamente al departamento de fabricación dentro del sistema de producción y a los departamentos de ventas y de servicios de postventa dentro

del sistema de comercialización. También puede afectar a otros departamentos como el de cobranzas por ejemplo. Este punto nos indica la necesidad de un constante perfeccionamiento del producto y de los servicios a los clientes. Referente a educación nos indica que podemos crear mejoras en la atención constantemente.

Adoptar la nueva filosofía de la estabilidad económica rechazando permitir niveles normalmente aceptados de demoras, errores, materiales defectuosos y defectos de fabricación.

Este principio afectara a todos los sistemas de una empresa, a todos sus departamentos. Es importante que toda la empresa se preocupe por el cumplimiento de este punto, así mismo las empresas educativas deben tener presente estas recomendaciones. Eliminar la dependencia de inspecciones masivas solicitando pruebas estadísticas inherentes a la calidad en las funciones de fabricación y compras.

Creemos que este punto debe aplicarse principalmente al departamento de fabricación, dado que es una forma de que el obrero pueda encontrar las fallas en el momento que se producen y arreglar el problema solo. Esto ayudara a acelerar el proceso de elaboración del producto en condiciones de fabricación. Reducir el número de proveedores para el mismo ítem eliminando a los que no califiquen al no aportar pruebas de calidad; o sea terminar con la costumbre de adjudicar negocios sólo sobre la base del precio. (En términos coloquiales: "Lo barato, sale caro")

Este principio es aplicable al departamento de compras de una empresa, siendo el que representa una forma de mejorar la calidad del producto final y ahorrar tiempo en arreglos por defectos en el producto final, este principio tiene alcance también

a otras empresas de carácter pedagógico que también deben estar tratando de mejorar la atención al cliente en todo momento. Búsqueda constante de problemas, existentes en el sistema a fin de mejorar los procesos permanentemente.

Observando este principio podemos darnos cuenta de que es muy importante, debe aplicarse a todos los departamentos de cada gerencia puesto que permitirá cumplir con la realización de todas las tareas sin tener que volver atrás en caso de hallar un problema, este será resuelto ni bien surge. Instituir la capacitación continua en el trabajo. Desarrollar e implementar planes de adiestramiento y mejora continua al personal.

Este punto también debe aplicarse a las partes gerenciales de la empresa, es importante para la seguridad de los empleados. El sentirse más capacitados los ayudara a realizar mejor sus tareas, sintiéndose mejor consigo mismos. Además es importante que estén actualizados en cuanto al mejoramiento de los métodos para realizar sus tareas que van surgiendo con el paso del tiempo. Concentrar la supervisión en ayudar al personal a desempeñar mejor su trabajo. Tomar medidas inmediatas en cuanto a imperfecciones, necesidades de mantenimiento, malas herramientas, u otras condiciones inadecuadas para la calidad.

Creemos que este principio se aplica específicamente a los gerentes de área y al gerente general de la organización. En muchas ocasiones, los gerentes suelen designar este trabajo a alguno de los empleados, el cual lo elegirá con la ayuda del sector de recursos humanos y quien deberá tener ciertas características como ser reconocido por sus compañeros. Estimular la comunicación eficaz, de dos vías, y otros medios que eliminen temores en toda la organización y ayudar a las personas a trabajar juntas para servir los propósitos del sistema.

Este punto debe ser llevado a cabo por el gerente con la ayuda de los gerentes de área y con el asesoramiento infaltable del sistema de recursos humanos, el cual funcionara como nexo y trabajara con los empleados para poner en marcha esta idea sin interferencias.

Romper las barreras existentes entre los departamentos de la empresa estimulando trabajos en equipo, congregando esfuerzos de áreas diferentes: investigación, diseño, ventas y producción.

Esta tarea está totalmente apuntada a la gerencia, quien se ocupara, al igual que en el punto anterior con recursos humanos, de fomentar esta forma de trabajo y mejorando la comunicación. Eliminar el uso de objetivos numéricos, afiches y lemas en los cuales se pide nuevos niveles de productividad sin dar los métodos y proveer las herramientas y entrenamiento necesarios.

La tarea de terminar con los métodos de motivación que se utilizaban, siempre será trabajo para la gerencia, procurando no utilizar lemas, afiches cualquier otro, si no se ha hecho de conocimiento del personal previamente.

Mejorar permanentemente la calidad y la productividad. Eliminar cuotas numéricas.

Este punto debe ser puesto en práctica por el sistema de producción, más específicamente el gerente de esta área lo aplicará en el departamento de fabricación, procurando que no se repitan las cuotas numéricas, porque el exceso llevaría a un fracaso. Eliminar las barreras que le impiden al trabajador el derecho de sentirse orgulloso de su destre. Los gerentes son los que, con ayuda de recursos humanos, deberán ocuparse de que el trabajador se sienta bien en su tarea, más bien tratar de

estimularla en todo momento a fin de que se sienta contento y pueda tener actitudes de seguir progresando.

Instituir un vigoroso programa de educación y auto mejora.

En este punto también deberá ser la gerencia, con la ayuda del sector de recursos humanos, quien se ocupe de la puesta en práctica del mismo, estar en constante evaluación de los resultados a fin de poder corregir algunos defectos que se presenten. Definir el compromiso permanente de la alta gerencia con la calidad y productividad y su obligación de implementar todos estos principios. Aquí es el gerente general el que debe concretar este objetivo, poniendo empeño de su parte para que se cumplan estas propuestas, y se asegure que se busca que se cumpla estos servicios.

2.2.2.3. Concepto de calidad de servicios.

Zeithaml, Valerie y Mary Jo Bitner (2004) mencionaron:

Los servicios presentan ciertas características que los diferencian de los productos de acuerdo a la forma en que son producidos, consumidos y evaluados. Estas características provocan que los servicios sean más difíciles de evaluar y saber qué es lo que realmente quieren los clientes (54).

Al mirar las diferentes definiciones del concepto servicio, la mayoría llega mencionando las características propias del servicio (en contraposición a los bienes físicos) tratando de dar una explicación la verdadera naturaleza del servicio. Dar una definición a la calidad de servicio es una cosa un poco complejo, si bien es cierto que se ha tratado con bastante interés en el marketing de servicios resulta complejo su definición

López (2005) manifestó “el concepto de calidad de servicio es originado por la percepción de los servicios que tiene el usuario se requiere una activa interacción entre el comprador y el proveedor” (p, 14). Aunque definir lo que es una calidad de servicio resulta ser complejo, podremos mencionar, que la calidad de servicio está dado de acuerdo a lo que valora el usuario al momento de recibir el servicio, tipificándole si es bueno regular o deficiente de acuerdo a su observación.

Ramos y otros (2001) mencionan “la calidad favorece la imagen del servicio que los propios clientes transmiten unos a otros” (p, 42). De acuerdo a lo que conceptúa la autora un servicio resultará ser de calidad de acuerdo a que cada usuario publicita de los servicios que ha recibido en dicha institución, y que estos comentarios se van transmitiendo de persona en persona, y van incrementando sus clientes cada día.

Marengo y otros (2008) consideran positivamente la calidad percibida y la satisfacción de los clientes con las intenciones comportamentales. Es evidente que a mayor calidad y satisfacción del cliente, mejor serán los comportamientos favorables hacia un servicio, el cual se efectúa a partir de la actitud que asuma el cliente hacia un servicio.

Se presentan manifestaciones en los clientes de encontrarse satisfechos con la forma y manera de haber sido atendidos, que son producto de los buenos comportamientos que se practican relacionándolos muy bien la calidad y el comportamiento que fundamenta el marco teórico del marketing relacional.

Díaz y otros (2008) consideran de la siguiente manera:

La calidad de servicio percibida que sirve de guía en esta

investigación es la calidad percibida por los clientes considerados como una actitud, diferente a la satisfacción específica y equivalente a la satisfacción global, es considerada una variable multidimensional que debe tomar en cuenta las expectativas deseadas y/o las esperadas y las percepciones de los clientes, medirse adaptada al tipo de servicio y al entorno y de manera continua, permitiendo a la empresa identificar deficiencias y causas que inhiben el logro de resultados superiores, y tomar decisiones que favorezcan la mejora de la calidad de servicio que percibe el cliente”(p,54)

En realidad existen una serie de temas referente a la calidad, producto de ello muchas teorías referente al tema, sin embargo resulta ser muy corto en su tratamiento no dando resultados, debido al poco tratamiento metodológico, que en forma estructural y sistemática permitan ejecutar con eficiencia para lograr la calidad educativa, comprometiendo a los responsables del proceso educativo su permanencia y su compromiso de trabajar para lograr los objetivos propuestos.

Someramente podremos mencionar que la, calidad de servicio es la satisfacción del cliente, lo que se logra cuando se sobrepasan sus expectativas, deseos y/o percepciones frente a un servicio recibido. Entonces diremos que, un servicio de calidad es ajustarse a las especificaciones de aceptación del cliente Personas que se equivocan en brindar el servicio con los clientes, independientemente de lo bien que lo realicen, no están dando un servicio de calidad.

2.2.2.4. Importancia de la calidad de los servicios.

La importancia de la calidad de servicio en las empresas resulta ser de suma importancia en nuestros tiempos debido a que, en primer lugar una institución con calidad de servicio está en los ojos de la

sociedad, a la expectativa de ver los servicios que presta, y siendo de calidad resulta ser de suma reconocimiento en los productos o servicios que presta.

Una organización orientada al servicio está basada en la filosofía de manejar bien la cantidad de los momentos de verdad, esos momentos en que un cliente se contacta con la empresa percibiendo una impresión de la calidad del servicio que presta. Esta actitud de percibir el momento positivo de la verdad, hace olvidar momentáneamente de los servicios del pasado evitando la contradicción del momento.

Servicio de calidad significa:

Calidad técnica, profesionalidad, “saber hacer”, consiste en verter respuestas adecuadas a las diferentes problemas de los clientes

La persona usuario de los servicios no sólo desea una solución “a medida”; además de ello, requiere de información veraz, de asesoramiento, de apoyo para que los servicios sean orientados adecuado. Por lo tanto, cuestiones complementarias a la prestación del producto/servicio principal el contacto personal, las comunicaciones, el entorno físico, la gestión de las reclamaciones son clave para conseguir un nivel de servicio adecuado.

La gestión para obtener calidad de servicio inicia con la aceptación de las expectativas referente al servicio de los clientes. Aceptando que es el cliente y no el prestatario quien define la calidad del servicio, aceptando los únicos criterios que cuentan para evaluar la calidad, son los de los clientes.

2.2.2.5. Modelos de calidad en el servicio.

En nuestro estudio, presentamos dos modelos, el modelo de la escuela europea, la escuela norteamericana. La adaptación del modelo europeo de la gestión de calidad (EFKM), en el que adquiere mayor relevancia la autoevaluación, A esto cabe reforzar con un modelo de “mejora” que ya es concebido como “un instrumento para la mejora” dichos contenidos deben estar orientados a mejorar la gestión educativa un medio para ir mejorando las flaquezas que van detectando.

El modelo europeo, referido a la gestión de calidad en educación, se presenta en forma normativa, partiendo como punto básico la autoevaluación fundamentado en el análisis al detalle de la gestión de la organización, orientado por unas guías y sus criterios. Lo esencial de este modelo adaptado a las instituciones educativas queda contenido en el enunciado siguiente, emanado del Ministerio de Educación y Cultura de España.

Al respecto, **Alarcón y Méndez (2002)** definieron:

La satisfacción en los usuarios del servicio público de la educación, de los docentes y del personal no docente y el impacto en la sociedad se consiguen mediante un liderazgo que impulse la planificación oportuna y la estrategia del centro educativo, la gestión de su personal, de sus recursos y sus procesos hacia la consecución de la mejora permanente de sus resultados (p, 86)

El modelo nos permite desarrollar acciones y realizar las comparaciones entre ellas, tratando de alisar las relaciones, los efectos que pueden ocasionar, además de ello mencionar y evaluar las aportaciones, de hecho que van tener consecuencias, y esa consecuencias tienen que ser analizadas y orientadas a propiciar la calidad de servicio, en busca de la calidad educativa.

El Modelo EFKM de excelencia, es un marco de trabajo no –

prescriptivo basado en nueve criterios, registrándose que, cinco son “agentes facilitadores” y cuatro son “facilitadores”. Los criterios del agente facilitador, tratan sobre lo que la organización hace. Los criterios de los resultados tratan sobre lo que la organización logra. Estos resultados son obtenidos como consecuencia de los agentes facilitadores.

Este modelo, que reconoce la excelencia en lo referente a resultados y rendimiento de una organización, se puede lograr de manera sostenida mediante el uso de distintos enfoques, fundamentándose en que, los resultados excelentes con respecto al rendimiento de la organización, a los clientes, las personas y la sociedad se logran mediante un liderazgo que dirija e impulse la política y estrategia, las personas de la organización, las alianzas y recursos, y los procesos.

Las flechas subrayan la naturaleza dinámica del Modelo, mostrando que la innovación y el aprendizaje potencian la labor de los agentes facilitadores dando lugar a una mejora de los resultados. Se observa que, se agrupan en dos categorías: agentes facilitadores y resultados. El grupo de agentes facilitadores analizan cómo realiza la organización las actividades clave; los criterios del grupo de resultados se ocupan de los resultados que se están alcanzando.

En la misma medida se hace presente la escuela norteamericana, representado por Zeithaml, Parasuraman y Berry (1993) mediante su obra *“Calidad Total en la Gestión de Servicios”* diseñado para desarrollar un modelo de calidad de servicio “Los Gags” y su modelo de medición SERVQUAL. Esta propuesta surge a través del resultado de una investigación cualitativa de servicios realizada a los clientes y directivos de diferentes empresas de servicio. Los investigadores desarrollaron un modelo de calidad en el servicio (ver cuadro 3) en el que se presenta a esta como un constructo

multidimensional.

Cuadro N° 03. Modelo resumido de Zeithaml, Parasuraman y Berry, sobre las dimensiones que utilizan los clientes para evaluar la calidad de los servicios

. Fiabilidad	Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable.
Capacidad de Respuesta	Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido.
Seguridad	Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza.
Empatía	Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes.
Elementos Tangibles	Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.

Podemos avizorar que es un modelo para mejorar la calidad de servicio, siendo un modelo para reducir las discrepancias que se suscitan con mayor frecuencia en las reuniones durante el trabajo en diferentes instituciones. Para ello, se asume la existencia de cinco deficiencias en el servicio, cada una asociada a un tipo de discrepancia.

La deficiencia que se presentan en atención es percibida por los clientes

en la calidad de los servicios. Estas deficiencias que puede ser observado por los usuarios pueden llevar a tener ciertas discrepancias por lo observado, es por ello que se debe tener muy presente de evitar este tipo de discrepancias, si las hubiera tratar de solucionar para no dar oportunidad a los comentarios.

Clarifiquemos las dos partes diferenciándolas claramente;

La primera especifica la manera en que los clientes forman una opinión sobre la calidad de los servicios recibidos (parte superior del cuadro).

La segunda refleja las deficiencias que pueden producirse dentro de las organizaciones, lo que provoca una falta de calidad en el suministro a los clientes (parte inferior del cuadro).

El SERVQUAL es un instrumento elaborado como cuestionario, utilizado por las instituciones para medir la calidad de servicio. Su estructura presenta cinco dimensiones, en función a ello se han elaborado el instrumento. El contenido del instrumento está elaborado utilizando una escala de respuesta múltiple, cuyo fin es recoger la información, para luego procesarla y luego realizar la interpretación y mediante ello comprender las expectativas de los clientes respecto a un servicio. Evaluación que nos permitirá conocer la realidad, al mismo tiempo resulta ser un instrumento de mejora y de comparación con otras organizaciones. En conclusión, mide lo que el cliente espera de la organización que presta el servicio en las cinco dimensiones que contiene el instrumento

Determinando el *gap* entre las dos mediciones (la discrepancia entre lo que el cliente espera del servicio y lo que percibe del mismo) se pretende facilitar el desarrollo de la puesta en marcha de acciones correctoras adecuadas que mejoren la calidad. De este modo, un balance ventajoso para las percepciones, de manera que éstas superaran a las expectativas, implicaría una elevada calidad percibida del servicio, y alta satisfacción con el mismo, y a la vez señalando ciertos factores clave que condicionan las expectativas de los usuarios:

Comunicación “boca a boca”, consiste en recoger opiniones y recomendaciones de amigos y familiares sobre el servicio.

Necesidades personales.

Experiencias con el servicio que el usuario haya tenido previamente.

Comunicaciones externas, que la propia institución realice sobre las prestaciones de su servicio y que incidan en las expectativas que el ciudadano tiene sobre las mismas. Identifica las cinco dimensiones relativas a los criterios de evaluación que utilizan los clientes para valorar la calidad en un servicio.

2.2.2.6. Principios de gestión ISO 9001

Las normas de ISO 9001 e ISO 9004, se elaboraron teniendo en cuenta los 8 principios básicos, mediante el cual se realizan todo el sistema de gestión de la calidad. Toda empresa debe seguir todos los pasos considerados del ISO 9001 para garantizar la calidad de servicio. Su omisión llevará al fracaso o simplemente a la obtención mínima sin haber llegado siquiera a la mitad de los beneficios que se esperan.

Estos principios mencionados en el ISO 9001, lo mencionaremos:

Enfoque al cliente: La existencia de las organizaciones dependen del aprecio de sus clientes, es por ello que se deben tener en cuenta las preferencias de las necesidades que les aqueja para satisfacer sus necesidades del presente y del futuro, estar a la expectativa de las exigencias del usuario.

Liderazgo: Toda organización debe tener un líder que asuma un liderazgo positivo con la finalidad de liderar la institución orientando

por un camino de la verdad propiciando un ambiente de tranquilidad, para que las acciones se realicen con tranquilidad y en forma normal.

Participación del personal: Es de vital importancia la participación del personal en todas las acciones que realice la institución, demostrando responsabilidad en las funciones asignadas que debe cumplir para el beneficio de la institución y de sus trabajadores.

Enfoque basado en procesos: Se obtiene un resultado eficiente cuando se realizan gestiones por proceso, que en la práctica resultan ser más eficientes

Enfoque de sistema para la gestión: entendido como una gestión interrelacionado, teniendo en cuenta si identidad, nos conlleva realizar una gestión sistematizado contribuyendo a la eficacia de la organización propiciando el logro de los objetivos propuestos.

Mejora continua: la mejora constante del desempeño global de la organización, debe de ser un objetivo permanente de esta.

2.2.2.7. La gestión de calidad.

Se denomina una gestión de calidad, cuando en ella se demuestra la presencia de un conjunto integral de principios, fundamentales y la realización de diferentes actividades necesarias para mejorar la gestión, planificando, ejecutando, y evaluando para mejorar la gestión institucional a través del mejoramiento continuo.

Lepeley (2001) manifestó que:

El perfeccionamiento conlleva al liderazgo, a la satisfacción de las necesidades de clientes externos es el caso del estudio padres de familia, comunidad, desarrollo de las personas al interior de la organización, uso de la información, priorización de los procesos de

apoyo, relación de la institución con otras organizaciones, la economía, sociedad y preocupación por el ambiente (p, 86).

Es necesario comprender que en la gestión no es la obtención de los resultados en forma inmediata, sino se consiguen a través del tiempo como consecuencia de un proceso, dentro de ello considerando como necesario la evaluación de las actividades que se desarrollan a fin, con la finalidad de tomar decisiones para ir corrigiendo los errores y orientemos las acciones a conseguir la calidad educativa.

El segundo cambio es, aceptar que todo está relacionado e interconectado en las diferentes organizaciones, a través de sus integrantes que son los seres humanos que son los verdaderos nexos de unión, naciendo de esta relación el concepto total, entendiendo que, todas las partes, las actividades, los procesos contribuyen a la calidad. Sin embargo, es de entender el foco de toda actividad es el cliente (el alumno) y padres de familia, por tanto, su satisfacción es lo esencial de la calidad.

Estas experiencias nos enseñan que la calidad no es establecida por alguien, sino por el cliente y la producción, el cliente es quien lo valora y le da una calificación de calidad, de acuerdo a la calidad de atención que observa en la prestación de servicios de las diferentes instituciones.

La gestión de calidad forma el paradigma que permite a las diferentes instituciones educativas la orientación a la mejora continua de sus actividades, que estén orientadas a mejorar constantemente los servicios que brinda a sus usuarios, siguiendo las recomendaciones del ministerio de educación, cuyo objetivo es generar e impulsar los conocimientos y materiales necesarios, y ponerlos a disposición de las instituciones como herramientas para lograr la mejora de su gestión.

2.2.2.8. Dimensiones de la calidad de los servicios.

Generalmente, la gestión de calidad enseña a conocer al cliente, las necesidades y qué se debe hacer para mejorarlas, especificando la satisfacción y conservación de los clientes activos, la atracción de clientes potenciales, el diseño de estrategias que satisfagan necesidades cambiantes de los nuevos clientes y la reducción de costos al responder quejas y procesar reclamos. Las dimensiones que hemos tomado para la calidad de servicios, están basadas a la escala SERVQUAL, representado en el cuadro N° 3, que considera las dimensiones que a continuación enumeraremos:

Fiabilidad: Es la capacidad que debe tener la empresa que presta el servicio para ofrecerlo de manera confiable, segura y cuidadosa. Dentro del concepto fiabilidad se encuentra incluida la puntualidad y todos los elementos que permitan al cliente detectar la capacidad y conocimientos profesionales de su empresa. Fiabilidad significa brindar el servicio de forma correcta desde el primer momento.

Seguridad: Es el sentimiento que tiene el cliente cuando pone sus problemas en manos de una organización y confía que serán resueltos de la mejor manera posible. El conocimiento que el personal proyecte, su actitud y su capacidad para ganar confianza, serán elementos básicos en este punto de juicio realizado por el cliente. Seguridad implica credibilidad, que a su vez incluye integridad, confiabilidad y honestidad. Esto significa, que no sólo es importante el cuidado de los intereses del cliente, sino que también la organización debe demostrar su preocupación en este sentido, para dar al cliente una mayor satisfacción.

Capacidad de Respuesta: Se refiere a la actitud que se muestra para ayudar a los clientes y suministrar un servicio rápido; también es considerado parte de este punto, el cumplimiento a tiempo de los

compromisos contraídos, así como también lo accesible que pueda ser la organización para el cliente, es decir, las posibilidades de entrar en contacto con la misma y la factibilidad con que se pueda lograrlo.

Empatía: Significa la disposición de la empresa para ofrecer a los clientes cuidado y atención personalizada. No es solamente ser cortés con el cliente, aunque la cortesía es parte importante de la empatía como también es parte de la seguridad.

Requiere un fuerte compromiso e implicación con el cliente, conocimiento a fondo de sus características y necesidades personales de sus requerimientos específicos. Cortesía implica comedimiento, urbanidad, respeto, consideración con las propiedades y el tiempo del cliente, así como la creación de una atmósfera de amistad en el contacto personal (incluyendo recepcionistas y el personal que atiende el teléfono).

Intangibilidad: A pesar de que existe intangibilidad en el servicio se puede afirmar que el servicio en sí es intangible. Es importante considerar algunos aspectos que se derivan de este hecho. Los servicios no pueden ser mantenidos en inventario. Si no se utiliza la capacidad de producción de servicio en su totalidad, ésta se pierde para siempre. Es como el vendedor que dispone de tiempo y no ha vendido, ese tiempo no lo recuperará jamás.

2.3. Formulación de la Hipótesis

2.3.1. Hipótesis General

La gestión administrativa se relaciona significativamente con la calidad de servicio en la empresa Proyección y Administración Empresarial del Perú S.A.C periodo 2016.

2.3.2. Hipótesis específicos.

La planificación se relaciona significativamente con la calidad de servicio en la empresa Proyección y Administración Empresarial del Perú S.A.C periodo 2016.

La organización se relaciona significativamente con la calidad de servicio en la empresa Proyección y Administración Empresarial del Perú S.A.C periodo 2016.

La ejecución se relaciona significativamente con la calidad de servicio en la empresa Proyección y Administración Empresarial del Perú S.A.C periodo 2016.

El control se relaciona significativamente con la calidad de servicio en la empresa Proyección y Administración Empresarial del Perú S.A.C periodo 2016.

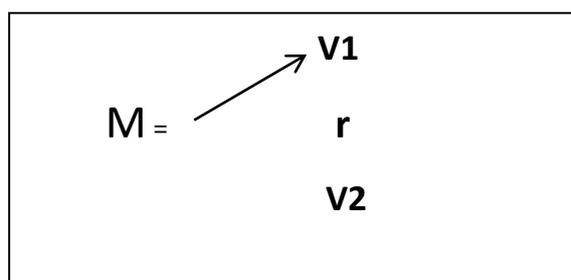
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA

3.1. Diseño Metodológico

El diseño de la investigación tiene un enfoque cuantitativo, no experimental, de tendencia correlacional de corte transversal, ya que no se manipulará ni se someterá a prueba las variables de estudio. Es transversal por qué se mide las variables en un espacio y tiempo único. (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p.124.).

La investigación se denomina no experimental porque se realiza sin manipular deliberadamente las variables. Es decir, se trata de estudios donde no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables” (Hernández et al., 2010, p. 149).

El diseño de la presente investigación se encuentra en el siguiente cuadro:



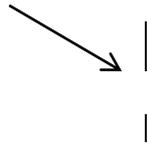


Figura 1. Diagrama de diseño de las variables

Interpretando el diagrama

Dónde:

M= Muestra de la población

V1= Variable: Gestión Administrativa

V2= Variable: Calidad de servicio

r = Coeficiente de correlación entre variables

3.1.1. Tipo

La investigación es de tipo básica con un nivel descriptivo, en vista que está orientada al conocimiento de la realidad tal y como se presenta en una situación espacio temporal dada (Sánchez y Reyes, 2006, p. 12).

La investigación corresponde al nivel descriptivo correlacional, ya que las correlaciones de las variables serán descritas a través de las teorías y de las percepciones que provienen de los mismos sujetos tratando de explicar a través de la descripción los hechos, pues no es común que se correlacionen mediciones de una variable hechas en ciertas personas, con mediciones de otra variable realizada en personas distintas.

3.1.2. Enfoque

De acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2010, p.4) el enfoque en el que se realiza este estudio, es el cuantitativo, porque se usa la recolección de datos para probar la hipótesis, haciendo uso de los datos recogidos y, que serán analizados con técnicas estadísticas descriptivas

(media, mediana, moda) e inferenciales (grados de correlación) de la investigación.

3.2. Población y Muestra

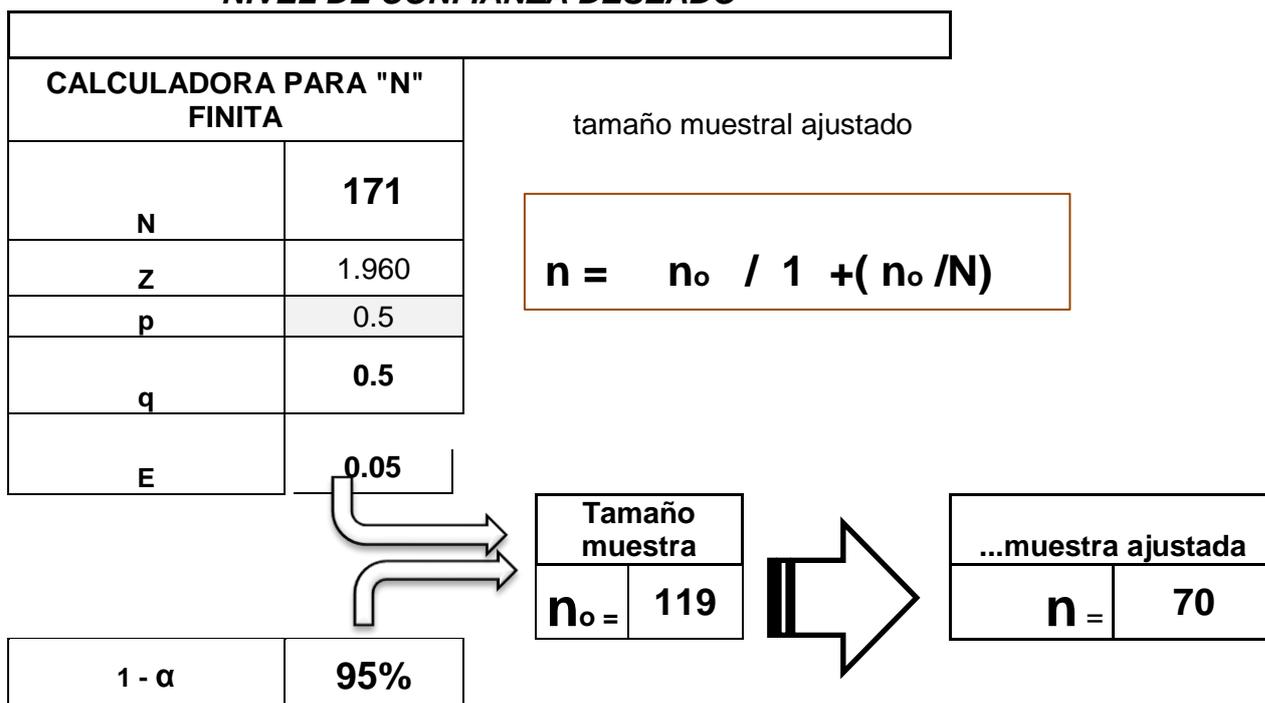
3.2.1. Población:

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010, p. 235), “la población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones [...] Las poblaciones deben situarse claramente en torno a sus características de contenido, de lugar y en el tiempo”. La población estará conformada por los 130 usuarios de la empresa Proyección y Administración Empresarial del Perú S.A.C periodo 2016.

3.2.2. Muestra:

La muestra es, en esencia, un subgrupo de la población. Según Hernández, Fernández y Baptista (2010, p. 175). La muestra de estudio estará constituida por los:

DETERMINACIÓN DE LA MUESTRA: POBLACION FINITA Y NIVEL DE CONFIANZA DESEADO



Error Muestral (E)	5%
----------------------	----

$$n_0 = (Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N) / (E^2 (N-1) + Z^2 \cdot p \cdot q)$$

3.2.3. Tipo de muestreo:

Procedimiento del tamaño y selección de muestra:

El muestreo utilizado en la siguiente investigación es de tipo censal no probabilística por conveniencia e intencionada ya que tenemos conocimiento de la población.

Carrasco (2014) mencionó al respecto de la siguiente manera:

Muestras intencionadas es aquella que el investigador selecciona según su propio criterio, sin ninguna regla matemática o estadística. El investigador procura que la muestra sea la más representativa posible, para ello es necesario que conozca objetivamente las características de la población que estudia (p, 243)

Teniendo en cuenta la recomendación del autor, decidimos seleccionar a los clientes que frecuentan más a las empresas financieras de la provincia, contando con 70 usuarios de la empresa Proyección y Administración Empresarial del Perú S.A.C periodo 2016.

3.3. Operacionalización de variables e indicadores

3.3.1. Definición Conceptual

Variable x = Gestión administrativa

Es la manera como se utilizan los recursos escasos para conseguir los objetivos deseados en una determinada empresa, siguiendo diferentes estrategias para lograr el cumplimiento de las diferentes acciones trazadas hasta lograr el objetivo propuesto. Se realiza a través de 4 funciones específicas, como es, la planeación, organización, dirección y control.

3.3.2. Definición Operacional.

Tabla 1. *Operacionilización de Variable X e Indicadores*

Variables	Dimensión	Indicadores	Ítems	Nivel / Rango
Gestión Administrativa	Planificación	Análisis externo	1,2,3	Malo
		Análisis interno	4,5.	Regular
	Organización	Estructura	6,7,8	Bueno
		Localización	9,10.	
	Ejecución	Largo plazo	11,12,13	Bueno
		Corto plazo	14,15.	
	Control	De calidad de servicio	16,17,18.	Bueno
		Cumplimiento de objetivos.	19,20.	

Variable Y = **Calidad de servicio**

3.3.3. Definición Conceptual.

Calidad de servicio es originado por la percepción de los servicios que tiene el usuario se requiere una activa interacción entre el comprador y el proveedor. Aunque definir lo que es una calidad de servicio resulta ser complejo, podremos mencionar, que la calidad de servicio está dado de acuerdo a lo que valora el usuario al momento de recibir el servicio, tipificándole si es bueno regular o deficiente de acuerdo a su observación.

3.3.2. Definición Operacional.

Tabla 2. *Operacionilización de Variable Y e Indicadores*

Variab les	Dimensión	Indicadores	Ítems	Nivel/Ran go.
Calidad de Servicio	Fiabilidad	Habilidad para realizar el servicio educativo	1,2	Malo Regular Bueno
		Cuidadoso y fiable	3,4.	
	Capacidad de respuesta	Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios.	5,6.	
		Proporcionar un servicio rápido	7,8	
	Seguridad	Conocimiento y atención mostrado por los empleados	9,10	
		Habilidades para demostrar credibilidad y confianza.	11,12	
	Empatía	Atención personalizada	13,14.	

		Atención grupal	15,16.	
	Elementos Tangibles.	Instalaciones físicas de infraestructura	17,18	
		Instalación de equipos, personal y materiales de comunicación.	19,20.	

3.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos.

3.4.1. Técnicas a emplear

Instrumento

Para la evaluación de las variables se utilizará como instrumento el cuestionario diseñado para cada variable, los cuales nos permitirán recolectar datos cuantitativos de cada variable.

3.4.2. Descripción de los instrumentos.

De acuerdo a las recomendaciones de Carrasco utilizamos un cuestionario apropiado para recoger información. En nuestro caso utilizamos un cuestionario, que según Carrasco (2013, p.318) los cuestionarios consisten en presentar a los encuestados unas hojas conteniendo una serie ordenada y coherente de preguntas formuladas, con claridad, precisión y objetividad, para que sean resueltas de igual modo.

En nuestro caso, se elaboró un cuestionario de 20 preguntas para cada variable considerando sus dimensiones, con la finalidad de recoger la información requerida de versión de los participantes de la población, datos que nos sirvió para la interpretación de los resultados a través de la estadística descriptiva e inferencial.

Tabla 3. *Escala de Likert.*

N	Nunca	1
CN	Casi nunca	2
AV	Algunas veces	3
CS	Casi siempre.	4
S	Siempre	5

Validez

Se entiende por validez el grado en que la medida refleja con exactitud el rasgo, característica o dimensión que se pretende medir. La validez se da en diferentes grados y es necesario caracterizar el tipo de validez de la prueba (Carrasco, 2013, p.142). En este sentido fue necesario validar el instrumento para que tengan un grado óptimo de aplicabilidad, por ello el constructo del instrumento, fueron validados según la opinión de juicio de expertos.

Validez de la Variable 1

Para ver la validez y verificar la confiabilidad del instrumento de la variable 1, se envió a los expertos para validar el constructo, después de ello para ver la confiabilidad se sometió a una prueba piloto, permitiéndonos medir el tiempo de aplicación y la confiabilidad a través de una fórmula estadística.

Opinión de expertos.

El instrumento fue puesto a consideración de un grupo de expertos, todos ellos profesionales temáticos con amplia experiencia, por lo que sus opiniones fueron importantes y determinaron que el instrumento presenta una validez significativa, dado que responde al objetivo de la investigación, así como precisa su validez interna. Se puede apreciar en la siguiente tabla

Tabla 4. *Validación por expertos variable 1.*

N°	Experto	Confiabilidad
Experto 1	Dr. Fortunato Diestra Salinas	Aplicable
Experto 2	Dra. Juana Rosa Ramos Vera	Aplicable
Experto 3	Mg. Haydee Ramos Pacheco	Aplicable

Fuente: Elaborado por el investigador

Del análisis de la tabla, se infiere que la ponderación general del instrumento, en base a la opinión oportuna, de los expertos consultados, oscila entre el 85% y 90% lo que da un promedio del 88.5%; que en la escala con la que se ha trabajado en la presente investigación, calificaría como Muy Bueno (80% a 100%). Por lo que se considera aplicable a la Muestra

Confiabilidad

El criterio de confiabilidad del instrumento, se determinó utilizando la prueba estadística mediante el alfa de Crombach. Esta fórmula determina el grado de consistencia y precisión, teniendo en cuenta los valores que se detallan a continuación:

Criterio de confiabilidad valores.

No es confiable	: -1 a 0
Baja confiabilidad	: 0.01 a 0.49
Moderada confiabilidad	: 0.5 a 0.75
Fuerte confiabilidad	: 0.76 a 0.89
Alta confiabilidad	: 0.9 a 1

Alfa de Crombach	N° de elementos
0,874	20

De acuerdo a la tabla, podemos observar que la variable x tiene una fuerte confiabilidad, y que se utilizó en la muestra para recoger los datos requeridos para nuestro trabajo.

Validez de la Variable 2

Para ver la validez y verificar la confiabilidad del instrumento de la variable 2, se envió a los expertos para validar el constructo, después de ello para ver la confiabilidad se sometió a una prueba piloto, permitiéndonos medir el tiempo de aplicación y la confiabilidad a través de una fórmula estadística.

Opinión de expertos.

El instrumento fue puesto a consideración de un grupo de expertos de la especialidad, todos ellos profesionales temáticos con amplia experiencia, por lo que sus opiniones fueron importantes y determinaron que el instrumento presenta una validez significativa, dado que responde al objetivo de la investigación, así como precisa su validez interna. Se puede apreciar en la siguiente tabla.

Tabla 5. *Validación por expertos variable 2.*

N°	Experto	Confiabilidad
Experto 1	Dr. Fortunato Diestra Salinas	Aplicable
Experto 2	Dra. Juana Rosa Ramos Vera	Aplicable
Experto 3	Mg. Haydee Ramos Pacheco	Aplicable

Fuente: Elaboración del investigador.

Del análisis de la tabla, se infiere que la ponderación general del instrumento, en base a la opinión oportuna, de los expertos consultados, oscila entre el 85% y 90% lo que da un promedio del 88.5%; que en la escala con la que se ha trabajado en la presente investigación, calificaría como Muy Bueno (80% a 100%). Por lo que se considera aplicable al Grupo Muestral.

Confiabilidad

El criterio de confiabilidad del instrumento, se determinó utilizando la prueba estadística mediante el alfa de Crombach. Cuya fórmula se muestra en el siguiente cuadro.

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

K: El número de ítems

Si²: Sumatoria de Varianzas de los Ítems

ST²: Varianza de la suma de los Ítems

α: Coeficiente de Alfa de Crombach

Esta fórmula determina el grado de consistencia y precisión, teniendo en cuenta los valores que se detallan a continuación

Criterio de confiabilidad valores.

No es confiable : -1 a 0

Baja confiabilidad : 0.01 a 0.49

Moderada confiabilidad : 0.5 a 0.75

Fuerte confiabilidad : 0.76 a 0.89

Alta confiabilidad : 0.9 a 1

. Alfa de Crombach.

Alfa de Crombach	Nº de elementos
0,836	20

De acuerdo a la tabla, podemos observar que la variable “y” tiene una fuerte confiabilidad, y que se utilizó en la muestra para recoger los datos requeridos para nuestro trabajo.

3.5. Técnicas para el procedimiento de la información

Después de haber aplicado los instrumentos para la recolección de datos necesarios, iniciamos nuestro trabajo de procesamiento. Para ello fue necesario hacer uso de la estadística descriptiva, utilizando los cuadros para poder tabular los resultados que se fueron obteniendo, preparando para formar la base de datos, que posteriormente nos sirvió para adquirir resultados y poderlos interpretar y explicar nuestros resultados. Finalmente hicimos uso de la estadística inferencial que nos sirvió para terminar nuestro trabajo con la prueba de hipótesis, resultados que nos sirvieron para llegar a las conclusiones.

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis descriptivo de las variables

Después de haber recogido la información de nuestros encuestados, y haber sometido a proceso de interpretación mediante la estadística descriptiva, a continuación iniciaremos la interpretación de los resultados.

Tabla 6. Distribución de frecuencias y porcentajes de la gestión administrativa y calidad de servicio en la de la empresa Proyección y Administración Empresarial del Perú S.A.C. periodo 2016

	Frecuencia	Porcentaje
Válido Malo	24	34%
Regular	25	36%

Bueno	21	30%
Total	70	100%

Fuente: Cuestionario de los encuestados a la muestra por el investigador

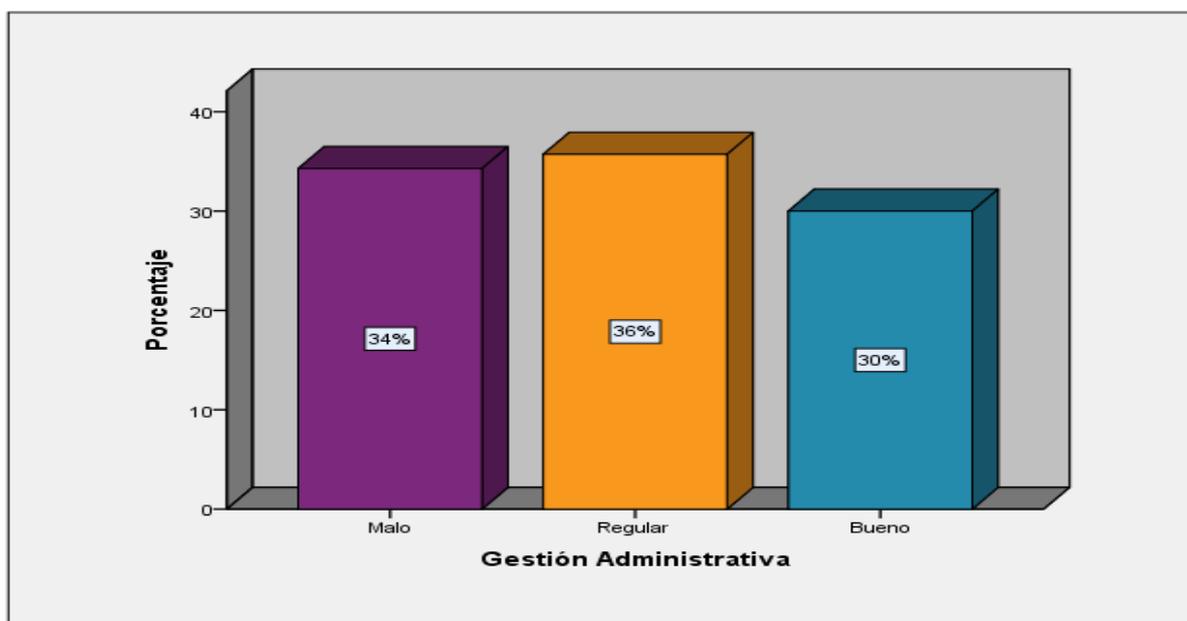


Figura 2. Gráfico de la variable manejo de residuos .

Interpretación.

En la tabla 6 y figura 1, se observa que, 24 encuestados responden que la gestión administrativa es malo, representando el 34 % de los encuestados, 25 de los encuestados consideran que es regular representando el 36%, además 21 de los encuestados que representan el 30%, confirman que es bueno.

Tabla 7. Distribución de frecuencias y porcentajes de la planificación de la empresa Proyección y Administración Empresarial del Perú S.A.C. periodo 2016

	Frecuencia	Porcentaje
Válido Malo	17	24%
Regular	29	42%
Bueno	24	34%

Fuente: Cuestionario de los encuestados a la muestra por el investigador

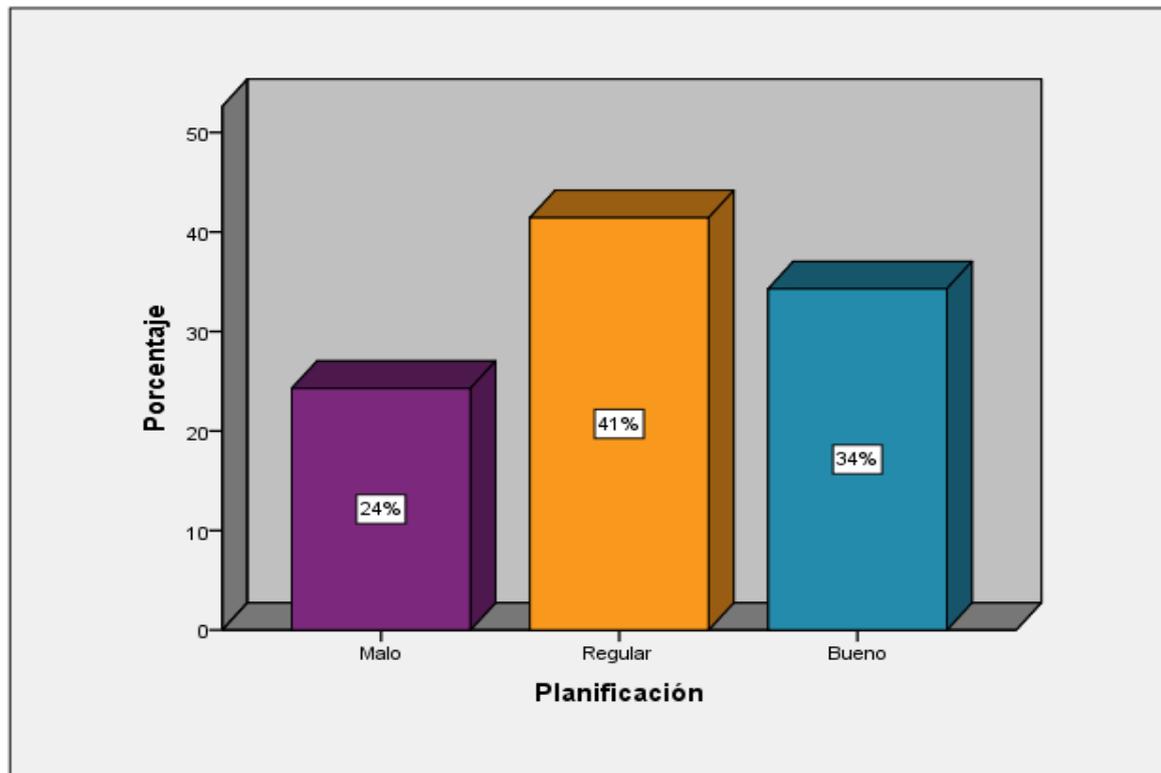


Figura 2. Gráfico de la dimensión de planificación de la administración de la empresa
Interpretación.

En la tabla 7 y figura 2, se observa que, 17 encuestados responden que la planificación es malo, representando el 24 % de los encuestados, 29 de los encuestados consideran que es regular representando el 42%, además 24 de los encuestados que representan el 34%, confirman que es bueno.

Tabla 8. Distribución de frecuencias y porcentajes de la organización en la de la empresa
Proyección y Administración Empresarial del Perú S.A.C .periodo 2016

	Frecuencia	Porcentaje
Válido Malo	22	31%
Regular	26	37%
Bueno	22	32%
Total	70	100%

Fuente: Cuestionario de los encuestados a la muestra por el investigador

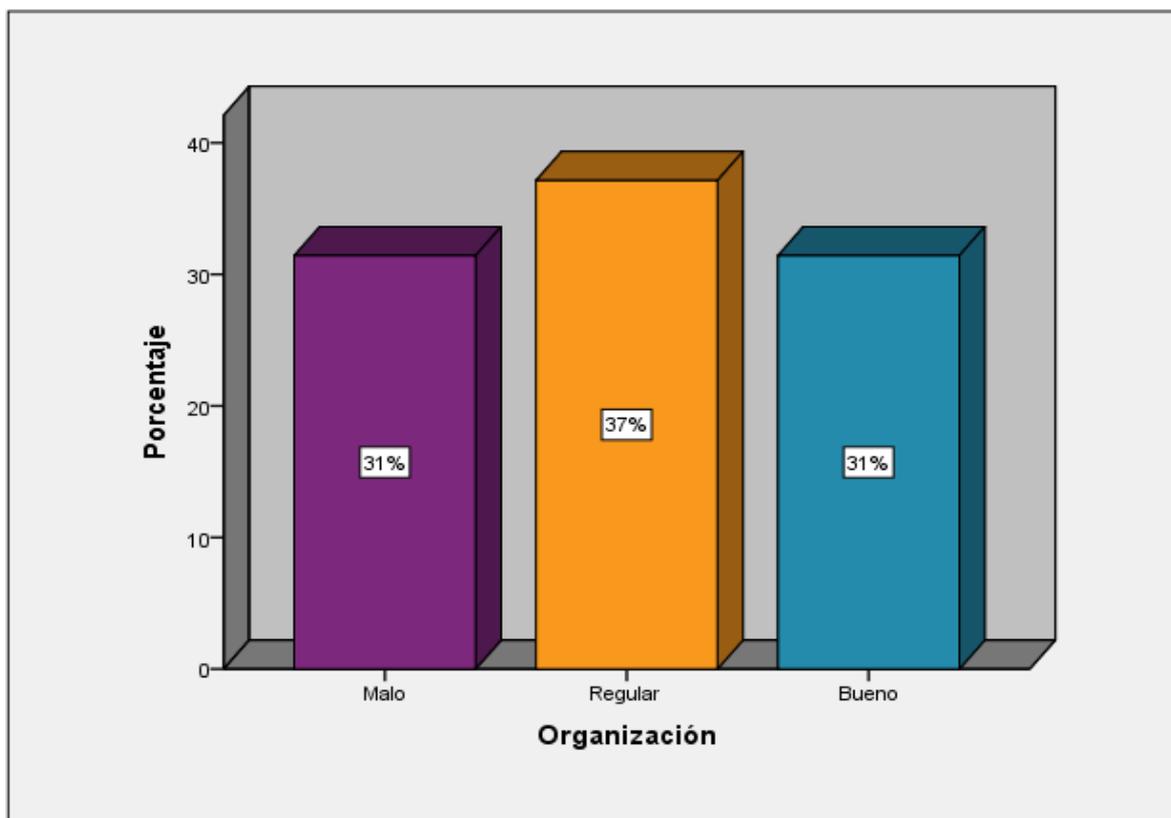


Figura 3. Gráfico de la dimensión de la organización de la administración de la empresa **Interpretación.**

En la tabla 8 y figura 3, se observa que, 22 encuestados responden que la organización es malo, representando el 32% de los encuestados, 26 de los encuestados consideran que es regular representando el 37%, además 22 de los encuestados que representan el 32%, confirman que es bueno.

Tabla 9. Distribución de frecuencias y porcentajes de la ejecución en la de la empresa *Proyección y Administración Empresarial del Perú S.A.C. periodo 2016*

	Frecuencia	Porcentaje
Válido Malo	16	23%
Regular	29	42%
Bueno	25	36%

Fuente: Cuestionario de los encuestados a la muestra por el investigador

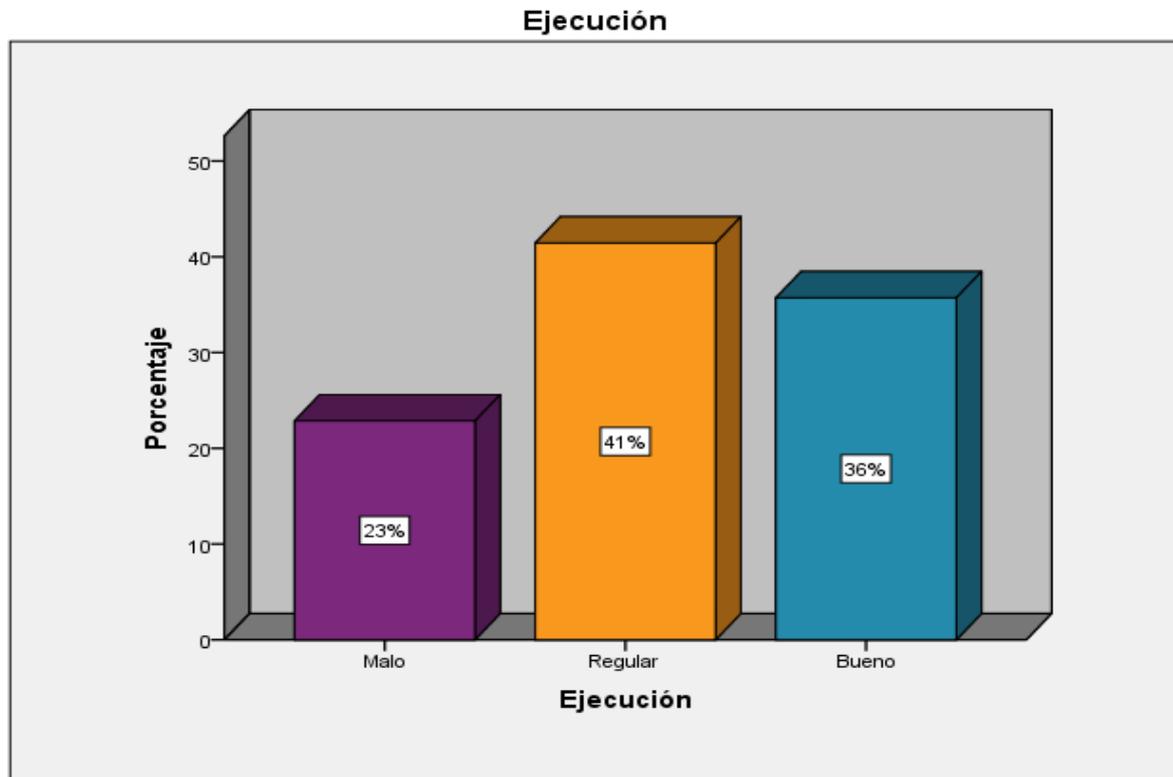


Figura 4. Gráfico de la dimensio de ejecución de la administracion de la empresa Interpretación.

En la tabla 9 y figura 4, se observa que, 22 encuestados responden que la organización es malo, representando el 32% de los encuestados, 26 de los encuestados consideran que es regular representando el 37%, además 22 de los encuestados que representan el 32%, confirman que es bueno

Tabla 10. Distribución de frecuencias y porcentajes de control en la empresa Proyección y Administración Empresarial del Perú S.A.C. periodo 2016

	Frecuencia	Porcentaje
Válido Malo	10	14%
Regular	28	40%
Bueno	32	46%

Total	70	100%
-------	----	------

Fuente: Cuestionario de los encuestados a la muestra por el investigador

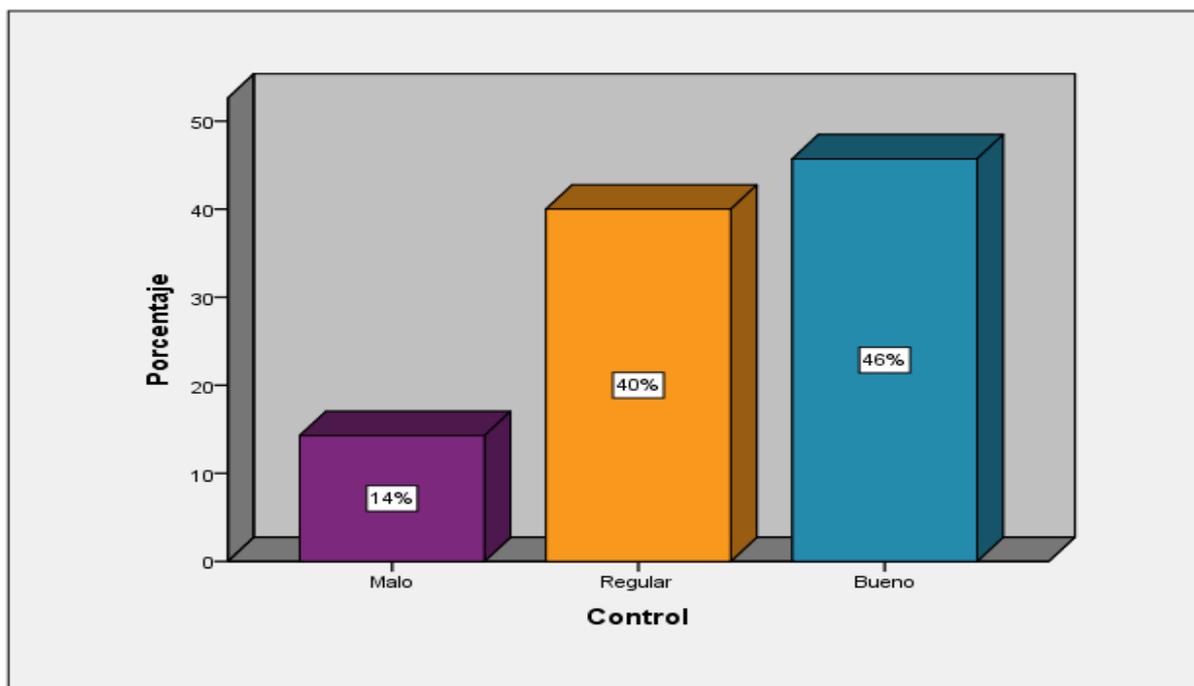


Figura 5. Gráfico de la dimensio del control de la administracion de la empresa

Interpretación.

En la tabla 10 y figura 5, se observa que, 10 encuestados responden que el control en la administración de la empresa es malo, representando el 14% de los encuestados, 28 de los encuestados consideran que es regular representando el 40%, además 32 de los encuestados que representan el 46%, confirman que es bueno

Tabla 11. Distribución de frecuencias y porcentajes de la calidad de servicio en la empresa Proyección y Administración Empresarial del Perú S.A.C. periodo 2016

	Frecuencia	Porcentaje
Válido Malo	22	31%

Regular	39	56%
Bueno	9	13%
Total	70	100%

Fuente: Cuestionario de los encuestados a la muestra por el investigador

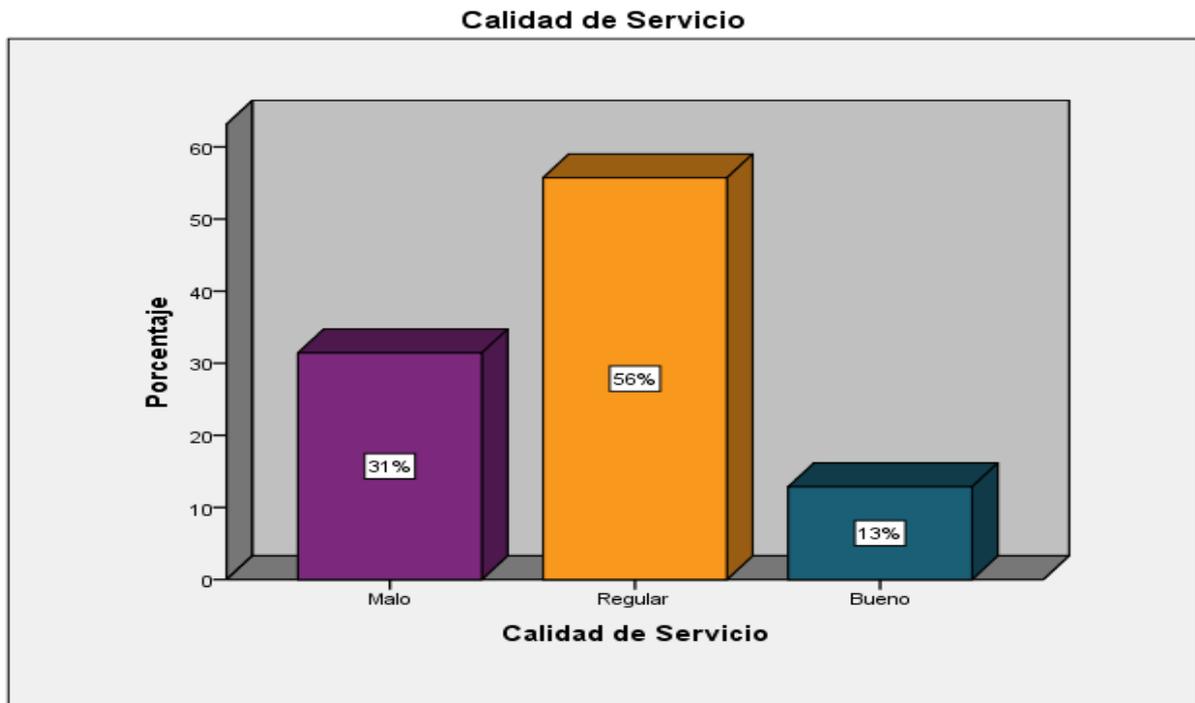


Figura 6. Gráfico de la calidad de servicios de la administración de la empresa

Interpretación.

En la tabla 11 y figura 6, se observa que, 22 encuestados responden que la calidad de servicio en la empresa es malo, representando el 31% de los encuestados, 39 de los encuestados consideran que es regular representando el 56%, además 9 de los encuestados que representan el 13%, confirman que es bueno

Tabla 12. Distribución de frecuencias y porcentajes de la fiabilidad de la empresa Proyección y Administración Empresarial del Perú S.A.C. periodo 2016

	Frecuencia	Porcentaje
<u>Válido</u> Malo	12	17%

Regular	36	51%
Bueno	22	32%
Total	70	100%

Fuente: Cuestionario de los encuestados a la muestra por el investigador

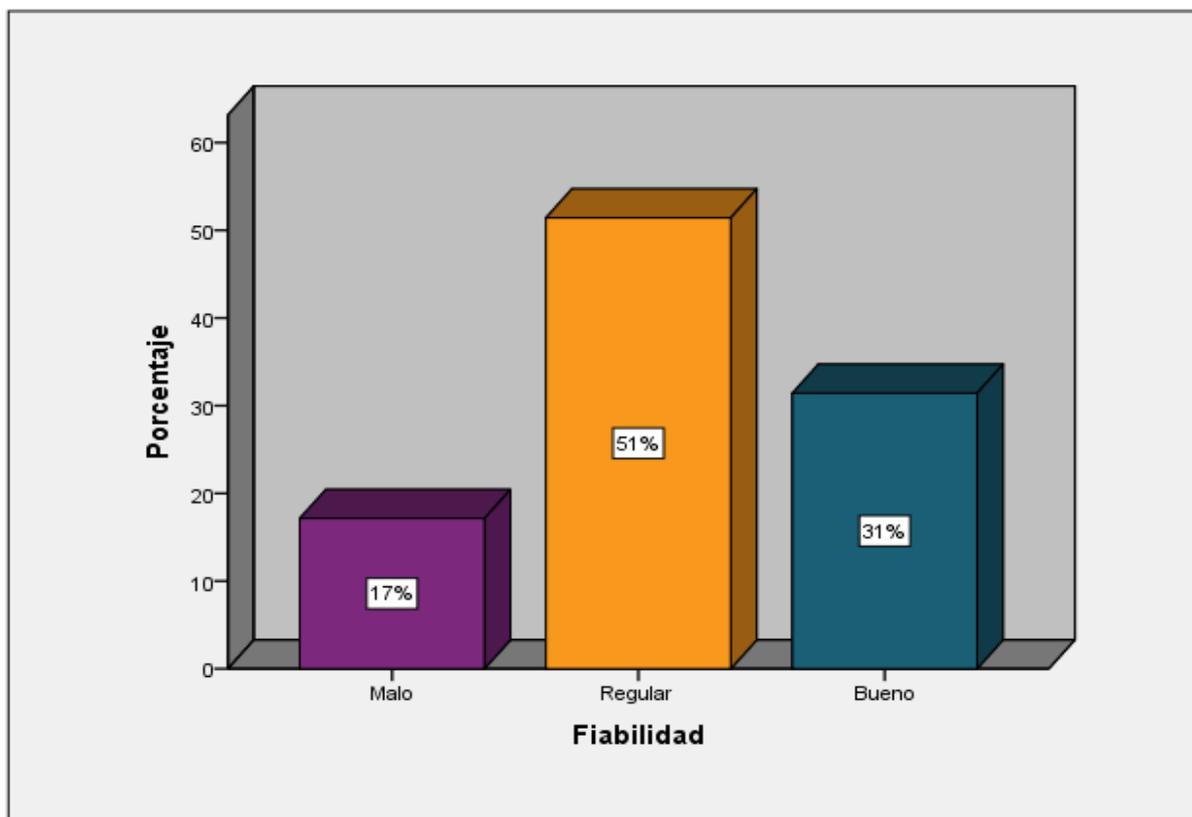


Figura 7 Gráfico de la dimensión de la fiabilidad de la administración de la empresa

Interpretación.

En la tabla 12 y figura 7, se observa que, 12 encuestados responden que la fiabilidad en la empresa es malo, representando el 17% de los encuestados, 36 de los encuestados consideran que es regular representando el 51%, además 22 de los encuestados que representan el 32%, confirman que es buena.

Tabla 13. Distribución de frecuencias y porcentajes de capacidad de respuesta en la empresa Proyección y Administración Empresarial del Perú S.A.C. periodo 2016

Frecuencia	Porcentaje
------------	------------

Válido	Malo	32	46%
	Regular	31	44%
	Bueno	7	10%
	Total	70	100%

Fuente: Cuestionario de los encuestados a la muestra por el investigador.

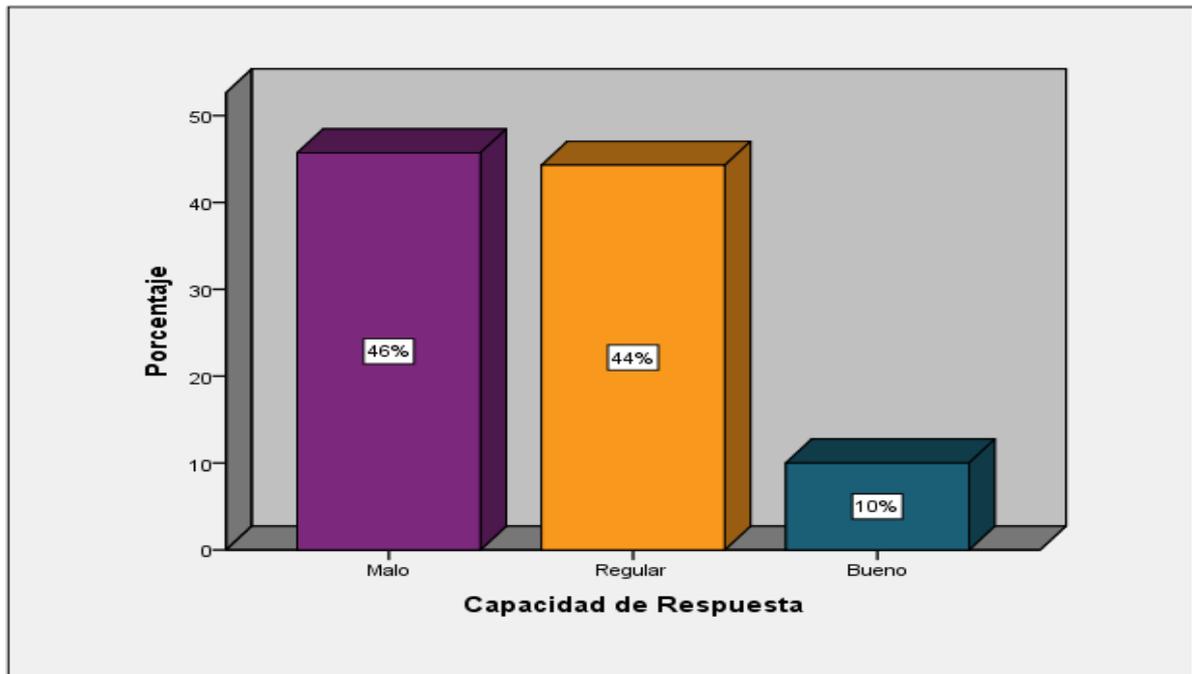


Figura 8. Gráfico de la dimensión capacidad de respuesta de la empresa

Interpretación.

En la tabla 13 y figura 8, se observa que, 32 encuestados responden que la capacidad de respuesta en la empresa es malo, representando el 46% de los encuestados, 31 de los encuestados consideran que es regular representando el 44%, además 7 de los encuestados que representan el 10%, confirman que es buena

Tabla 14. Distribución de frecuencias y porcentajes de seguridad de la empresa Proyección y Administración Empresarial del Perú S.A.C. periodo 2016

Frecuencia	Porcentaje
------------	------------

Válido	Malo	2	3%
	Regular	40	57%
	Bueno	28	40%
	Total	70	100%

Fuente: Cuestionario de los encuestados a la muestra por el investigador

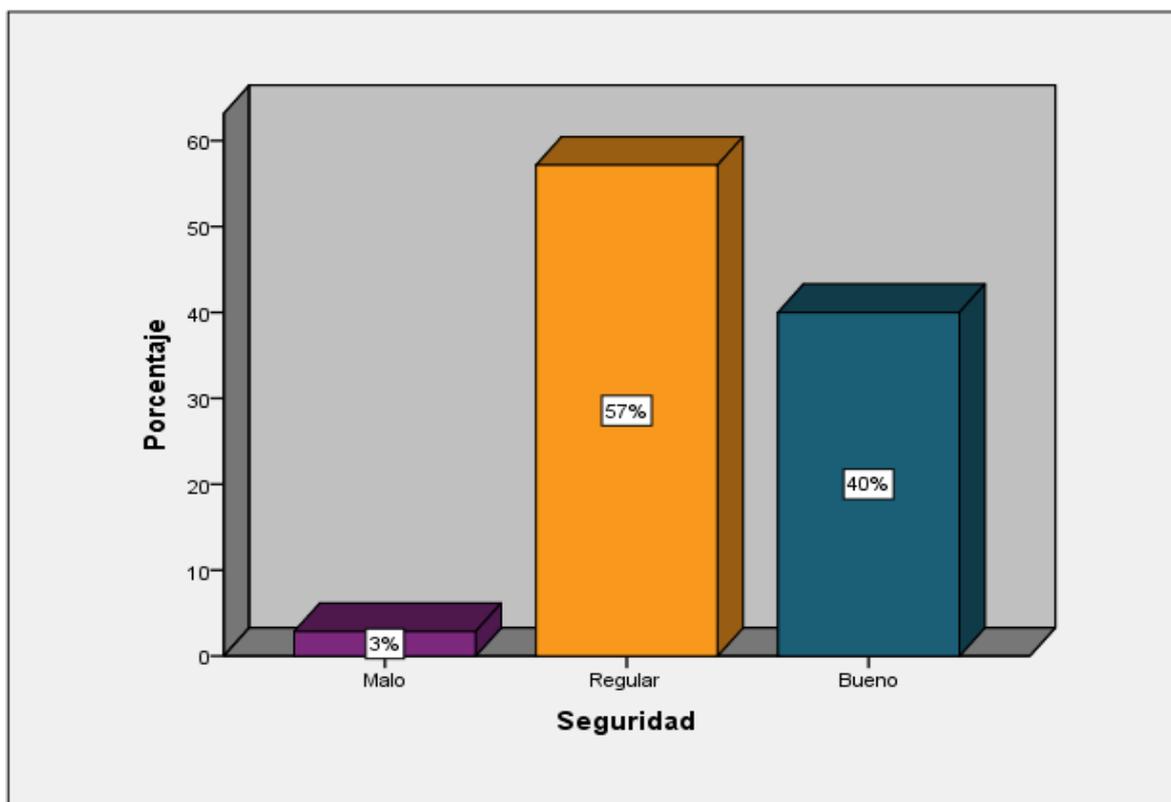


Figura 9. Gráfico de la dimensión de seguridad de la administración de la empresa

Interpretación

En la tabla 14 y figura 9, se observa que, 2 encuestados responden que la seguridad en la empresa es malo, representando el 3% de los encuestados, 40 de los encuestados consideran que es regular representando el 57%, además 28 de los encuestados que representan el 40%, confirman que es bueno

Tabla 15. Distribución de frecuencias y porcentajes de la empatía en la empresa Proyección y Administración Empresarial del Perú S.A.C. periodo 2016

Frecuencia	Porcentaje
------------	------------

Válido	Malo	12	17%
	Regular	25	36%
	Bueno	33	47%
	Total	70	100%

Fuente: Cuestionario de los encuestados a la muestra por el investigador

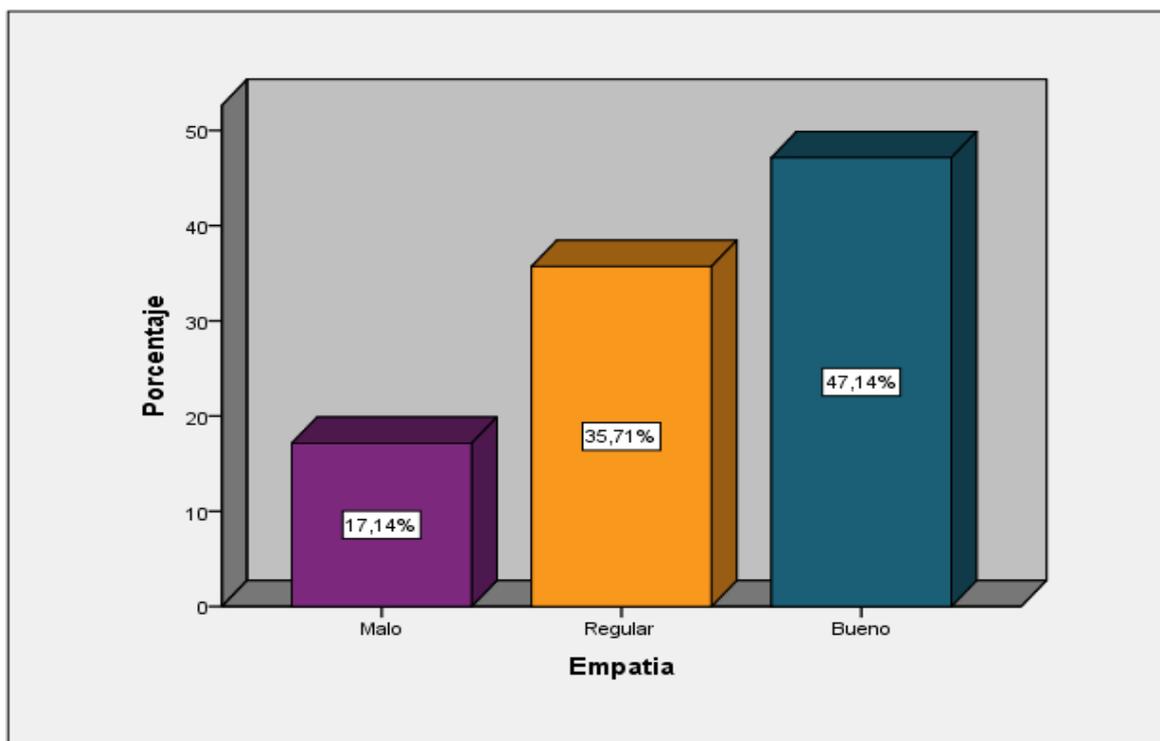


Figura 10. Gráfico de la dimensión empatía de la administración de la empresa

Interpretación

En la tabla 15 y figura 10, se observa que, 12 encuestados responden que la empatía en la empresa es malo, representando el 17% de los encuestados, 25 de los encuestados consideran que es regular representando el 36%, además 33 de los encuestados que representan el 47%, confirman que es bueno.

Tabla 16. Distribución de frecuencias y porcentajes de elementos tangibles de la empresa Proyección y Administración Empresarial del Perú S.A.C. periodo 2016

Frecuencia	Porcentaje
------------	------------

Válido	Malo	10	14%
	Regular	14	21%
	Bueno	46	65%
	Total	70	100%

Fuente: Cuestionario de los encuestados a la muestra por el investigador

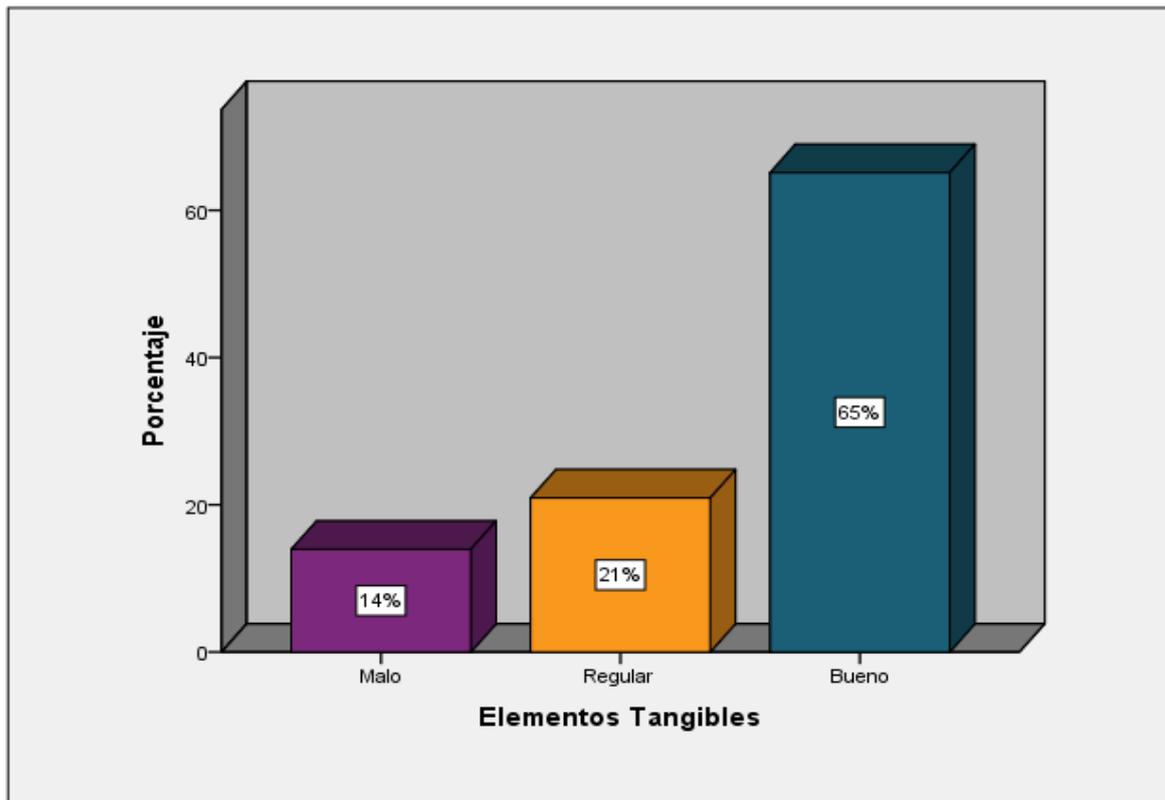


Figura 11. Gráfico de la dimensión elemento tangible de la administración de la empresa

Interpretación

En la tabla 16 y figura 11, se observa que, 10 encuestados responden que los elementos tangibles en la empresa son malo, representando el 14% de los encuestados, 14 de los encuestados consideran que es regular representando el 21%, además 46 de los encuestados que representan el 65%, confirman que es bueno.

4.2. Prueba de Hipótesis

4.2.1. Hipótesis General

H0 = La gestión administrativa no se relaciona significativamente con la calidad de servicio en la empresa Proyección y Administración Empresarial del Perú S.A.C. periodo 2016

H1 = La gestión administrativa se relaciona significativamente con la calidad de servicio en la empresa Proyección y Administración Empresarial del Perú S.A.C. periodo 2016

Para someter a la prueba de hipótesis de las variables de estudio, sometemos a una prueba de normalidad a fin de conocer el estadístico que debemos utilizar.

Tabla17. Prueba de normalidad de las variables objeto de estudio según Kolmogorov-Smirnov.

		Kolmogorov-Smirnov ^a		
Calidad de Servicio		Estadístico	gl	Sig.
Gestión Administrativa	Malo	,475	22	,000
	Regular	,247	39	,000
	Bueno	,396	9	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Cuestionario de los encuestados a la muestra por el investigador

En la tabla 17 se observa que el resultado obtenido en la prueba de normalidad, nos da un grado de significación de 0,000 y 0.00 siendo este menor a 0,05, lo que nos indica que los datos provienen de una distribución no normal, y pertenecen a pruebas no paramétricas, por consiguiente procederemos a utilizar dichas pruebas.

Tabla18. Correlación de la prueba de hipótesis general.

		Calidad de servicio	
		Gestión administrativa	de
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,748**
			,000

	N	70	70
Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,748**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	70	70

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

En la tabla 18 se observa que: sometido a la prueba estadística de Rho de Spearman, se aprecia que si existe relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la empresa Proyección y Administración Empresarial del Perú S.A.C. periodo 2016, hallándose una correlación de moderada confiabilidad de 0,748, con valor de significancia (bilateral) 0,000; siendo el valor $p < 0.05$, ante las evidencias estadísticas presentadas se toma la decisión de aceptar la hipótesis general, rechazando la hipótesis nula, afirmándose que: La gestión administrativa se relaciona significativamente con la calidad de servicio en la empresa Proyección y Administración Empresarial del Perú S.A.C. periodo 2016

4.2.2. Prueba de Hipótesis Específicas

Prueba de hipótesis Especifica 1.

H0 = La planificación no se relaciona significativamente con la calidad de servicio en la empresa Proyección y Administración Empresarial del Perú S.A.C. periodo 2016.

H1 = La planificación se relaciona significativamente con la calidad de servicio en la empresa Proyección y Administración Empresarial del Perú S.A.C. periodo 2016.

Tabla 19. Correlación de la *prueba de hipótesis especifica 1*.

Correlaciones			
		planificación	Calidad de servicio
Rho de Spearman	planificación	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,520**
			,000

	N	70	70
Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,520**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	70	70

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

En la tabla 19 se observa que: sometido a la prueba estadística Rho de Spearman, se aprecia que existe relación entre la planeación y la calidad de servicio de la empresa Proyección y Administración Empresarial del Perú S.A.C. periodo 2016, hallándose una correlación de moderada confiabilidad de 0.520, con valor de significancia (bilateral) 0,000; siendo el valor $p < 0.05$, ante las evidencias estadísticas presentadas se toma la decisión de aceptar la hipótesis específica alterna 1, confirmando que: La planeación se relaciona significativamente con la calidad de servicio en la empresa Proyección y Administración Empresarial del Perú S.A.C periodo 2016.

Prueba de hipótesis Específica 2.

H0 = La organización no se relaciona significativamente con la calidad de servicio en la empresa Proyección y Administración Empresarial del Perú S.A.C. periodo 2016.

H1 = La organización se relaciona significativamente con la calidad de servicio en la empresa Proyección y Administración Empresarial del Perú S.A.C periodo 2016.

Tabla 20. *Correlación de la prueba de hipótesis específica 2 organización y calidad de servicio.*

			Calidad de
		organización	servicio
Rho de Spearman	organización	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
	N	70	70
	Calidad de	Coeficiente de correlación	,606**
			1,000

servicio	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	70	70

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

En la tabla 20. se observa que: sometido a la prueba estadística de Rho de Spearman, se aprecia que si existe relación entre la organización y la calidad de servicio en la empresa Proyección y Administración Empresarial del Perú S.A.C. periodo 2016, hallándose una correlación de moderada confiabilidad de 0.606, con valor de significancia (bilateral) 0,00; 0.000 siendo el valor $p < 0.05$, ante las evidencias estadísticas presentadas se toma la decisión de aceptar la hipótesis específica alterna 2, rechazando la hipótesis nula, afirmándose que: La organización se relaciona significativamente con la calidad de servicio en la empresa Proyección y Administración Empresarial del Perú S.A.C periodo 2016.

Prueba de hipótesis Específica 3.

H0 = La ejecución no se relaciona significativamente con la calidad de servicio en la empresa Proyección y Administración Empresarial del Perú S.A.C. periodo 2016.

H1 = La ejecución se relaciona significativamente con la calidad de servicio en la empresa Proyección y Administración Empresarial del Perú S.A.C. periodo 2016.

Tabla 21. Correlación de la *prueba de hipótesis específica 3* ejecución y calidad de servicio.

			ejecución	Calidad de servicio
Rho de Spearman	ejecución	Coefficiente de correlación	1,000	,749**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	70	70
Calidad de servicio	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,749**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	70	70

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

En la tabla 21. se observa que: sometido a la prueba estadística de Rho de Spearman, se aprecia que si existe relación entre la ejecución y la calidad de servicio en la empresa Proyección y Administración Empresarial del Perú S.A.C. periodo 2016, hallándose una correlación de moderada confiabilidad de 0.749, con valor de significancia (bilateral) 0,00; 0.000 siendo el valor $p < 0.05$, ante las evidencias estadísticas presentadas se toma la decisión de aceptar la hipótesis específica alterna 3, rechazando la hipótesis nula, afirmándose que: La ejecución se relaciona significativamente con la calidad de servicio en la empresa Proyección y Administración Empresarial del Perú S.A.C periodo 2016.

Prueba de hipótesis Especifica 4.

H0 = El control no se relaciona significativamente con la calidad de servicio en la empresa Proyección y Administración Empresarial del Perú S.A.C. periodo 2016

H1 = El control se relaciona significativamente con la calidad de servicio en la empresa Proyección y Administración Empresarial del Perú S.A.C periodo 2016.

Tabla 22. Correlación de la prueba de hipótesis específica 4 ejecución y calidad de servicio.

			control	Calidad de servicio
Rho de Spearman	control	Coefficiente de correlación	1,000	,690**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	70	70
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,690**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	70	70

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

En la tabla 22. se observa que: sometido a la prueba estadística de Rho de Spearman, se aprecia que si existe relación entre el control y la calidad de servicio en la empresa Proyección y Administración Empresarial del Perú S.A.C. periodo 2016, hallándose una correlación de moderada confiabilidad de 0.690, con valor de significancia (bilateral) 0,00; 0.000 siendo el valor $p < 0.05$, ante las evidencias estadísticas presentadas se toma la decisión de aceptar la hipótesis específica alterna 4, rechazando la hipótesis nula, afirmándose que: El control se relaciona significativamente con la calidad de servicio en la empresa Proyección y Administración Empresarial del Perú S.A.C periodo 2016

V. DISCUSIÓN, CONCLUSIÓN Y RECOMENDACIONES

5.1. Discusión de Resultados

La presente investigación tuvo como propósito principal de conocer la relación que existe entre gestión administrativa y la calidad de servicio en la empresa Proyección y Administración Empresarial del Perú S.A.C. periodo 2016, conocer cuál era el nivel de relación entre las dos variables a fin de tener una información para poder tener una visión clara referente a estas dos variables.

Para el logro de los objetivos de la investigación se aplicó, los cuestionarios de las variables 1 y 2 graduado en la escala de liker, a los encuestados integrantes de la muestra seleccionados al azar por conveniencia del

investigador, previamente la encuesta fue elaborado en base a las teorías de los autores plasmados en el marco teórico oportunamente.

Los hallazgos de la investigación tienen cierta similitud con el de **Gonzales (2015)** quien manifiesta que: debemos mencionar que estas dos variables, como son gestión administrativa y calidad de servicio, se complementan y hacen de este estudio un aporte importante a la gestión de esta institución. Por tanto expresamos que este aporte puede ser como un punto de partida para que haya otras investigaciones al respecto, hacer uso de ello cuando se crea necesario y oportuno, para tratar de mejorar al tener una administración eficiente, y de igual manera la calidad de servicio sea eficiente.

En nuestro trabajo al realizar la estadística descriptiva encontramos un nivel regular y malo en la variable 1 y sus dimensiones con mayor frecuencia, es así que, el nivel regular llega ocupar una frecuencia mayor moderado frente al nivel malo en la primera variable y sus dimensiones. Es así que en la variable 1, gestión administrativa se observa que el 34% de los encuestados manifiestan que es malo, el 36% manifiestan que es regular, solamente el 30% manifiesta que es bueno. De la misma manera en la variable 2, calidad del servicio, el 31% de los encuestados manifiestan que es malo y el 56% contestan que es regular, el 13% manifiestan que es bueno, lo que significa que no existe una buena administración como consecuencia no hay un servicio de calidad, lo que implica realizar un trabajo estratégico para poder llegar a la buena expectativa de los encuestados a fin de ubicarse en el nivel bueno.

En esa misma línea se observan que las dimensiones todas oscilan entre malo y regular, tal es el caso de planificación el 42% de los encuestados manifiestan que es regular, lo que nos indica que los participantes observan que la planificación solamente alcanza el nivel regular, de la misma manera en organización, prima el de regular, indicándonos que no todos tienen idea de cómo se organiza en esta empresa, de la misma manera en cuanto a ejecución, el 42% de los encuestados manifiestan que es regular, en control se observa que 46% manifiestan que es bueno, lo que debería ser lo ideal para el resto de dimensiones. En ese mismo sentido se observa en la variable

calidad de servicio se observa que, los encuestados en un 56% manifiestan que es regular, primando en ello este nivel lo que significa trabajar más para llegar al nivel bueno. En la dimensión fiabilidad la mayor frecuencia de los encuestados que represente el 51% manifiestan que es regular, en capacidad de respuesta el 46% manifiestan que es malo, en seguridad el 57% de los encuestados manifiestan que es regular, en empatía, el 47% manifiesta que es bueno, finalmente, en elementos tangibles, el 65% de los encuestados manifiestan que es bueno.

Los hallazgos de las hipótesis, tanto General y específicas nos dan las evidencias que existen relación de moderada confiabilidad entre las variables, de tal forma podemos verificar que: la Hipótesis General, entre la gestión administrativa y calidad de servicio tenemos una correlación moderada de 0.748, lo que significa que falta mejorar la gestión administrativa para mejorar el servicio en la mencionada empresa donde se centra nuestro estudio. La Hipótesis Especifica 1, demuestra una moderada relación cuya correlación es de 0.520, la hipótesis 2 demuestra que existe moderada relación, presentando una correlación de 0.606, la hipótesis específica 3 demuestra que existe una relación moderada, cuya correlación es de 0.749, finalmente la hipótesis específica 4 presenta una relación moderada de 0.690

Finalmente, las confirmaciones de las hipótesis, general y específicas 1, 2, 3,4 nos permiten también confirmar el logro de nuestros objetivos específicos 1, 2, 3, 4. Los hallazgos de la investigación permiten realizar investigaciones futuras sobre la relación de las variables que se presentan como modelo, y las causas de aquellos niveles que no consideran los encuestados, dando origen a nuevas investigaciones y de mucha importancia.

5.2. Conclusiones

Primero: Sometido a la prueba estadística de Rho de Spearman, se aprecia que si existe relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio, hallándose una correlación de moderada confiabilidad de 0.748, con valor de significancia (bilateral) 0,000; siendo el valor $p < 0.05$, ante las evidencias estadísticas presentadas se toma la decisión de aceptar la hipótesis general, rechazando la hipótesis nula, afirmándose que, La gestión administrativa se relaciona significativamente con la calidad de servicio en la empresa Proyección y Administración Empresarial del Perú S.A.C. periodo 2016.

Segundo: Sometido a la prueba estadística de Rho de Spearman, se aprecia que existe relación entre la planificación y calidad de servicio, hallándose una correlación de moderada confiabilidad de 0.520, con valor de significancia (bilateral) 0,000; siendo el valor $p > 0.05$, ante las evidencias estadísticas presentadas se toma la decisión de aceptar la hipótesis específica alterna 1, rechazando la hipótesis nula, afirmándose que, La planificación se relaciona significativamente con la calidad de servicio en la empresa Proyección y Administración Empresarial del Perú S.A.C. periodo 2016.

Tercero: Sometido a la prueba estadística de Rho de Spearman, se aprecia que si existe relación entre la organización y la calidad de servicio, hallándose una correlación de moderada confiabilidad de 0.606, con valor de significancia (bilateral) 0,000; siendo el valor $p < 0.05$, ante las evidencias estadísticas presentadas se toma la decisión de aceptar la hipótesis alterna 2, rechazando la hipótesis nula, afirmándose que, La organización se relaciona significativamente con la calidad de servicio en la empresa Proyección y Administración Empresarial del Perú S.A.C periodo 2016.

Cuarto: Sometido a la prueba estadística de Rho de Spearman, se aprecia que si existe una relación de moderada confiabilidad entre ejecución y calidad de servicio hallándose una correlación de 0.749, con valor de significancia (bilateral) 0,000; siendo el valor $p > 0.05$, ante las evidencias estadísticas presentadas se toma la decisión de aceptar la hipótesis alterna 3, rechazando la hipótesis nula, afirmándose que, La ejecución se relaciona significativamente con la calidad de servicio en la empresa Proyección y Administración empresarial del Perú S.A.C periodo 2016.

Quinto: Sometido a la prueba estadística de Rho de Spearman, se aprecia que si existe una relación de moderada confiabilidad entre control y calidad de servicio hallándose una correlación de 0.690, con valor de significancia (bilateral) 0,000; siendo el valor $p > 0.05$, ante las evidencias estadísticas presentadas se toma la decisión de aceptar la hipótesis alterna 4, rechazando la hipótesis nula, afirmándose que, El control se relaciona

significativamente con la calidad de servicio en la empresa Proyección y Administración Empresarial del Perú S.A.C periodo 2016.

5.3. Recomendaciones

Primero: Ante las evidencias encontradas en la investigación, recomendamos a las personas responsables de conducir la gestión administrativa de la empresa Proyección y Administración Empresarial del Perú S.A.C con sede en Marcona, tenga en cuenta esta observación a fin de que pueda tomar alguna estrategia que mejore este impase.

Segundo: Se sugiere ser más, estratégicos en cuanto a la planificación, siendo recomendable recoger algunas sugerencias del personal a fin de que tengan conocimiento de lo que se planifica y puedan participar

activamente en las diferentes actividades que se ejecutan durante el periodo de trabajo.

Tercero: En cuanto a la organización se sugiere tener en cuenta las habilidades, o capacitaciones de cada uno de los trabajadores para colocarlos en puestos precisos de tal manera que se aprecie el buen desempeño como consecuencia se brinde un mejor servicio a los usuarios

CAPÍTULO V: FUENTES DE INFORMACIÓN

Referencias Bibliográficas.

Alarcón N. y Méndez, R. (2002). *Calidad y productividad en la docencia de la educación superior.* <http://www.monografias.com/trabajo10/ponenc/ponenc.shtml>

Bitner (2002) Calidad administrativa y el desempeño docente en los estudiantes del doctorando del semestre 2009 - Tesis de la Universidad de Valencia - España.

- Carrasco, S. (2014). *Metodología de la investigación científica*. Lima Editorial San Marcos. pp. 471. ISBN: 9972-34-242-5.
- Díaz, H. (2008). *Evaluación de Instituciones Educativas de Educación Básica*. En:http://politicadeeducacion.educared.pe/2008/09/evaluacion_de_instituciones_ed.html. www.cne.gob.pe/.../Hugo-Díaz/evaluar-un-proyecto-educativo-instit...
- Deming, E. (1989). *Calidad, productividad y competitividad, la salida de la crisis*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos S.A.
- Delgado Luz (2006) El mejoramiento de la Gestión administrativa a través de procesos de Calidad debe bajar los índices de deserción en el colegio de la Enseñanza cardenal Luque Compañía de María Bogotá. Tesis Universidad de Granada Bogotá Colombia
- Fuentes, M (1994). *Tecnologías sociales, Relaciones Públicas y Comunicación Organizacional*. (2da edi). Universidad Católica Santa María. Arequipa Perú.
- Gonzales C. (2015) “gestión administrativa y calidad de los servicios en la municipalidad provincial de Huaral en el año 2015” tesis de la Universidad los Ángeles de Chimbote.
- Hernández, R, Fernández y Bapista, P. (2010). *Metodología de la investigación científica*. (5 ta Ed.) México Editorial Mc Graw.
- Lepeley, M. (2001). *Gestión y Calidad en Educación*. Mc Graw-Hill Interamericana de Chile.
- LEBOYER LEVY, Claude (2000) *Gestión de las Competencias* Barcelona – España.
- Marengo, M.; Fernández, Y.; Vargas, O.; Morales, M. Y Díaz, Y. (tutora) (2008). *Investigación sobre comportamiento del consumidor en Inversiones Castellón S.A. en Managua*. Trabajo de Diplomado en Mercadeo y Publicidad. Universidad de Managua.

- Pérez, V. (2006). *Calidad total en la atención al cliente. Pautas para garantizar la excelencia en el servicio*. España: Ed. Vigo.
- Pérez, A. (1996) *Introducción a la dirección de empresa: organización humana*. (2. Ed). Universidad de Piura. Piura Perú.
- Quichca, G. (2012) “Relación entre la calidad de gestión administrativa y el desempeño docente según los estudiantes del I al VI ciclo 2010 - I del Instituto superior particular “La Pontificia” del distrito Carmen Alto Provincia de Huamanga Ayacucho – Perú, Tesis de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Ramos, J.; Collado, G.; Marzo, J.; Subirats, M. Y Martín, P. (2001). *Calidad de servicio percibida por gerentes, empleados y clientes de hoteles y restaurantes*. Revista de Psicología Social Aplicada. Volumen 11. Número 1.
- Rodríguez, M. (2008). *La gestión institucional, elemento para la calidad educativa en la formación docente: un estudio de caso en el marco de las políticas públicas comparadas de los procesos de la formación en las Escuelas Normales del estado de Michoacán*. Maestría en Políticas Públicas Comparadas; FLACSO- Sede Académica de México.
- Robbins, Stephen (1998) *La administración en el mundo de hoy*. Editorial Prentice Hall Hispanoamericana. México.
- Vera, M (1989) “Una Aproximación a la Evaluación de la Calidad de servicio en los Centros de la Universidad de Alicante”, tesis de LA Universidad de Alicante - España.

A N E X O S

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	POBLACIÓN Y MUESTRA	METODOLOGÍA
<p>General: ¿Cuál es la relación de la gestión administrativa y la calidad de servicio en la empresa Proyección y Administración Empresarial del Perú S.A.C periodo 2016? Problemas Específicos ¿Cuál es la relación entre la planeación y la calidad de servicio en la empresa Proyección y Administración Empresarial del Perú S.A.C periodo 2016? ¿Cuál es la relación entre la organización y la calidad de servicio en la empresa Proyección y Administración Empresarial del Perú S.A.C periodo 2016? ¿Cuál es la relación entre la ejecución y la calidad de servicio en la empresa Proyección y Administración Empresarial del Perú S.A.C periodo 2016? ¿Cuál es la relación entre el control y la calidad de servicio en la empresa Proyección y Administración Empresarial del Perú S.A.C periodo 2016?</p>	<p>General Determinar la relación de la gestión administrativa y la calidad de servicio en la empresa Proyección y Administración Empresarial del Perú S.A.C periodo 2016. Objetivos Específicos. Conocer la relación entre la planeación y la calidad de servicio en la empresa Proyección y Administración Empresarial del Perú S.A.C periodo 2016. Identificar la relación entre la organización y la calidad de servicio en la empresa Proyección y Administración Empresarial del Perú S.A.C periodo 2016. Conocer la relación entre la ejecución y la calidad de servicio en la empresa Proyección y Administración Empresarial del Perú S.A.C periodo 2016. Determinar la relación entre el control y la calidad de servicio en la empresa Proyección y Administración Empresarial del Perú S.A.C periodo 2016.</p>	<p>General La gestión administrativa se relaciona significativamente con la calidad de servicio en la empresa Proyección y Administración Empresarial del Perú S.A.C periodo 2016 . Hipótesis Específicas La planeación se relaciona significativamente con la calidad de servicio en la empresa Proyección y Administración Empresarial del Perú S.A.C periodo 2016. La organización se relaciona significativamente con la calidad de servicio en la empresa Proyección y Administración Empresarial del Perú S.A.C periodo 2016. La ejecución se relaciona significativamente con la calidad de servicio en la empresa Proyección y Administración Empresarial del Perú S.A.C periodo 2016. El control se relaciona significativamente con la calidad de servicio en la empresa Proyección y Administración Empresarial del Perú S.A.C periodo 2016.</p>	<p>X: Gestión administrativa <u>Indicadores</u> * Análisis externa * Análisis internos * Estructura * Localización * Largo plazo * Cumplimiento de objetivos. Y: Calidad de Servicio <u>Indicadores</u> * Habilidad para el servicio * cuidadoso fiable * disposición para ayudar a los demás * proporcionar el servicio rápido * Instalación de equipos * habilidad para demostrar la destreza</p>	<p>La población Conformada por los 130 Colaboradores de la empresa Proyección y Administración Empresarial del Perú S.A.C periodo 2016. La muestra Estará representada por 70 clientes de la empresa Proyección y Administración Empresarial del Perú S.A.C periodo 2016.</p>	<p>Método: Científico Hipotético Deductivo Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Diseño: Descriptivo correlacional, y asume el siguiente diagrama:</p>  <p>Donde: M es la muestra de investigación, Ox es la observación de la primera variable, Oy es la observación de la segunda variable, y r es el grado de relación que existe entre ambas variables.</p>

Título: **Gestión administrativa y la calidad de servicio en la empresa Proyección y Administración Empresarial del Perú S.A.C periodo 2016.**

INSTRUMENTO PARA MEDIR: LA GESTION ADMINISTRATIVA.

Estimados amigos: Les invito a responder las preguntas referentes a la logística verde. Lee atentamente y responde las preguntas del recuadro marcando con un aspa (x) la respuesta más adecuada para ti.

Valoración: escala Likert:

1) Nunca 2) Casi nunca 3) Algunas veces 4) Casi siempre 5) Siempre

Valoración

Nª	Preguntas	Valoración				
		1	2	3	4	5
DIMENSIÓN: Planeación						
01	La empresa tiene en cuenta organizarse para atender fuera de sus ambientes.					
02	Siempre se tiene en cuenta el ambiente exterior.					
03	La planificación exterior es de gran importancia para la empresa					
04	En forma interna existe una buena organización de trabajo					
05	La organización para la atención funciona muy bien.					
DIMENSIÓN: Organización						
06	La empresa tiene una organización formal					
07	La empresa tiene una organización informal					
08	La empresa tiene una organización estructural					
09	La empresa tiene un alcance local					
10	La empresa tiene un alcance internacional					
DIMENSIÓN: Ejecución:						
11	La ejecución de los proyectos se realizan a largo plazo					
12	Para ejecutar las actividades no existe planificación					
13	Las actividades se cumplen con posterioridad a lo planificado					
14	Los proyectos planificados son ejecutados en el momento					
15	Las actividades se cumplen en forma inmediato					
DIMENSIÓN: Control						
16	Se controla que todo los servicios sean de calidad					
17	En lo posible la empresa busca que el servicio sea de calidad.					
18	Existe intensión de mantener la atención de calidad.					
19	La empresa cumple sus objetivos con todo lo planificado.					
20	Lo planificado se cumple a cabalidad					

Fuente :Elaboracion Propia

INSTRUMENTO PARA MEDIR: CALIDAD DE SERVICIO

Estimado amigo, la presente encuesta tiene como objetivo recoger información sobre la Calidad de servicio, es de carácter anónimo. Agradeceré contestar todas las preguntas, marcando con x la opción que creas necesario de acuerdo a los siguientes valores.

Valoración: escala Likert:

1) Nunca 2) Casi nunca 3) Algunas veces 4) Casi siempre 5) Siempre

Nº	PREGUNTAS	Valoración				
		1	2	3	4	5
DIMENSIÓN: Fiabilidad						
01	La atención en la empresa está bien organizado					
02	Los trabajadores de la empresa se esmeran para que la atención salga bien.					
03	Las dificultades presentadas son atendidas de manera rápida					
04	Cada año que pasa las mejoras son más evidentes en la empresa					
DIMENSIÓN: Capacidad de respuesta						
05	Toda la organización empresarial cuenta con principios y valores					
06	Se cumple con los requerimientos anuales, contándose con presupuesto para ello					
07	Se desarrollan estrategias para las buenas relaciones humanas					
08	El personal está capacitado para atender en forma inmediata					
DIMENSIÓN: Garantía						
09	La atención en la empresa es de garantía					
10	Toda gestión en la empresa inspira confianza					
11	La planificación estratégica de la empresa es conocido por toda la comunidad educativa					
12	El personal de la institución desempeña adecuadamente su labor					
DIMENSIÓN: Empatía						
13	Se respeta los horarios designados para la atención a los clientes.					
14	Hay apertura a la escucha y al dialogo de reclamos del personal y clientes					
15	Existe espacio para justificar las inasistencias de los trabajadores					
16	La comunicación en la empresa es asertiva					
DIMENSIÓN: Elementos intangibilidad						
17	La empresa tiene suficientes ambientes para el desarrollo de sus actividades					
18	Las instalaciones de infraestructura están instaladas adecuadamente para la atención a los clientes.					
19	La empresa, está ubicada en una zona adecuada para producir y generar ventas.					
20	La empresa cuenta con suficiente maquinaria y de apoyo tecnológico.					

Fuente :Elaboracion Propia