

# Universidad Católica de Santa María

Facultad de Ciencias Económico Administrativas

Escuela Profesional de Administración de Empresas



## “GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA EMPRESA UNIVERSO S.A.C. AÑO 2021”

Tesis presentada por los  
Bachilleres:

**Arenas Álvarez, José**

**Mamani Quispe, Sandra Abihail**

Para optar el Título Profesional de:  
**Licenciado en Administración de  
Empresas**

Asesor:

**Lic. Alarcón Mansilla, Juan  
Manuel**

**Arequipa – Perú**

**2023**

UCSM-ERP

**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA**  
**ADMINISTRACION DE EMPRESAS**  
**TITULACIÓN CON TESIS**  
**DICTAMEN APROBACIÓN DE BORRADOR**

Arequipa, 15 de Noviembre del 2022

**Dictamen: 006476-C-EPAE-2022**

Visto el borrador del expediente 006476, presentado por:

**2012201851 - ARENAS ALVAREZ JOSE**

**2016204212 - MAMANI QUISPE SANDRA ABIHAIL**

Titulado:

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA EMPRESA UNIVERSO S.A.C.**  
**AÑO 2021**

Nuestro dictamen es:

**APROBADO**

**0167 - TORRES PAREDES LUIS EMILIO**  
**DICTAMINADOR**



**2901 - TRILLO ESPINOZA VERONICA MARGARITA**  
**DICTAMINADOR**



**3199 - CARDENAS NUÑEZ BETH EVELYN**  
**DICTAMINADOR**



## AGRADECIMIENTO

*Agradecemos a nuestros padres por el apoyo emocional que nos brindaron en estos años de universidad, a nuestros docentes que nos exigieron constantemente para ser los mejores profesionales y a nuestro asesor por guiarnos en el proyecto.*



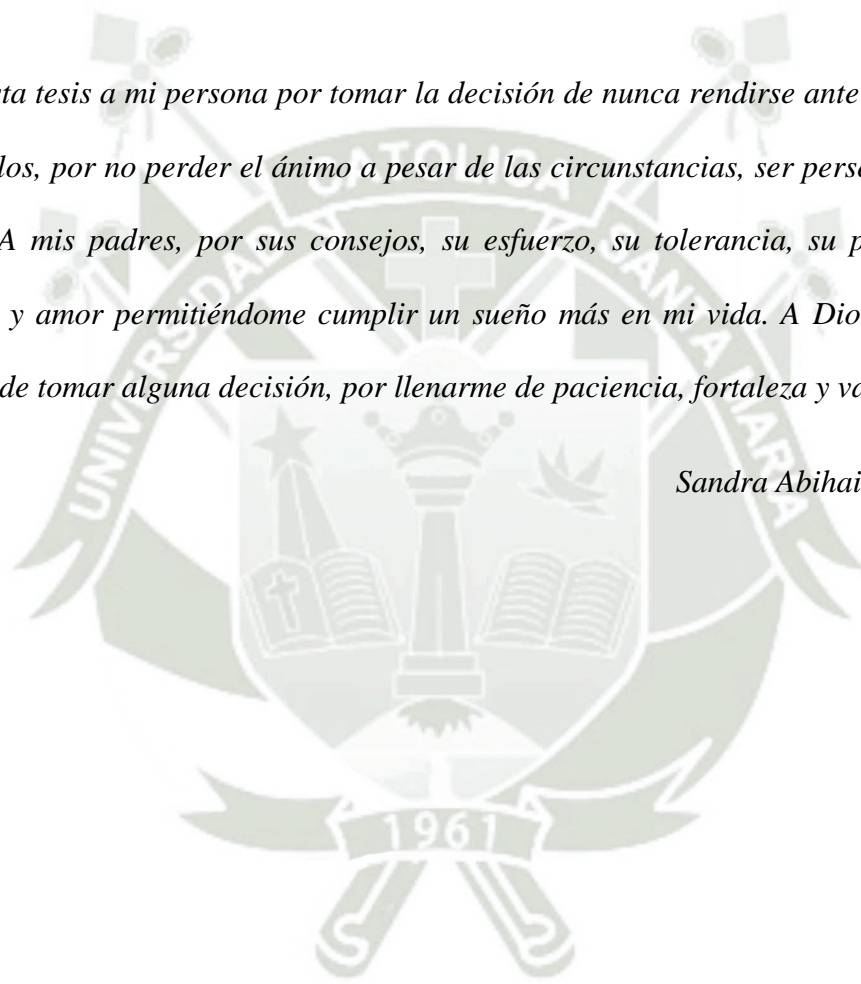
## DEDICATORIA

*Dedico esta tesis a mi familia por apoyarme todos estos años en mi carrera universitaria y a mí mismo por no rendirme en los momentos difíciles.*

*José Arenas Álvarez*

*Dedico esta tesis a mi persona por tomar la decisión de nunca rendirse ante las adversidades y obstáculos, por no perder el ánimo a pesar de las circunstancias, ser perseverante, fuerte y valiente. A mis padres, por sus consejos, su esfuerzo, su tolerancia, su perseverancia, su paciencia y amor permitiéndome cumplir un sueño más en mi vida. A Dios por guiarme al momento de tomar alguna decisión, por llenarme de paciencia, fortaleza y valentía.*

*Sandra Abihail Mamani Quispe*



## RESUMEN

La presente investigación denominada: Gestión administrativa y la calidad de servicio en la empresa Universo S.A.C. año 2021. El objetivo del estudio fue determinar la relación entre gestión empresarial y calidad de servicio que brinda la empresa Universo S.A.C. Año 2021, la metodología empleada en la investigación fue de tipo aplicada, el nivel de investigación correspondió al descriptivo y diseño no experimental. La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario el cual estuvo constituido por 16 ítems para la variable gestión administrativa y 17 ítems para la variable calidad de servicio, en la población se consideró a 30 trabajadores y 30 clientes fijos, de acuerdo al estadístico de Chi cuadrado que se estimó para corroborar la relación entre la calidad del servicio y la gestión administrativa, muestra un valor de significancia de 0.000 que es inferior al parámetro de referencia igual a 0.050, por lo que, se determinó que se acepta la hipótesis de investigación, aceptando entonces que, existe una relación positiva, significativa y moderada entre la calidad del servicio y la gestión administrativa pues se encontró un coeficiente V. de Cramer igual a 0.701, se recomienda a la empresa hacer hincapié en seguir fortaleciendo la gestión administrativa contratando personal idóneo al cargo establecidos en sus documentos de gestión, establecer las actividades de control interno y los lineamientos de las acciones para continuar así mejorando en el cumplimiento de metas y objetivos empresariales.

**Palabras clave:** Gestión Administrativa, Calidad de Servicio, Organización.

.

## ABSTRACT

The present investigation called: Administrative management and quality of service in the company Universo S.A.C. year 2021. The objective of the study was to determine the relationship between business management and quality of service provided by the company Universo S.A.C. Year 2021, the methodology used in the research was applied, the level of research corresponded to descriptive and non-experimental design. The technique used was the survey and the instrument was the questionnaire, which consisted of 16 items for the variable administrative management and 17 items for the variable quality of service, in the population 30 workers and 30 fixed customers were considered, according to the Chi square statistic that was estimated to corroborate the relationship between service quality and administrative management, shows a significance value of 0.000 that is lower than the reference parameter equal to 0.050, so it was determined that the hypothesis is accepted of investigation, then accepting that there is a positive, significant and moderate relationship between the quality of service and administrative management since a Cramer's V. coefficient equal to 0.701 was found, it is recommended that the company emphasize continuing to strengthen administrative management hiring suitable personnel for the position established in its management documents, establishing the activities of international control no and the guidelines of the actions to continue improving in the fulfillment of business goals and objectives.

**Keywords:** Administrative Management, Service Quality, Organization.

## INTRODUCCION

El presente trabajo de investigación se basa desde el planteamiento del problema respecto a la empresa Universo S.A.C. referente a la relación entre gestión administrativa y calidad del servicio de dicha empresa sobre el año 2021. Hoy en día los procesos administrativos se desarrollan en grandes empresas y aquellas que están en proceso de crecimiento, pues sus actividades administrativas les permiten a los directivos ser más eficientes.

Las empresas de igual manera tienen que estar en constante cambios, ya que la tecnología es cambiante, al estar actualizados pueden brindar un servicio de calidad para sus clientes, de esta manera podrán fidelizarlos y recibir recomendaciones lo que hará que la empresa tenga un crecimiento viable. La investigación se ejecutó de la siguiente forma:

Capítulo I, Planteamiento teórico: En este apartado se desarrolló el enunciado, la descripción del problema, justificación, objetivos, antecedentes, bases teóricas y la hipótesis de investigación.

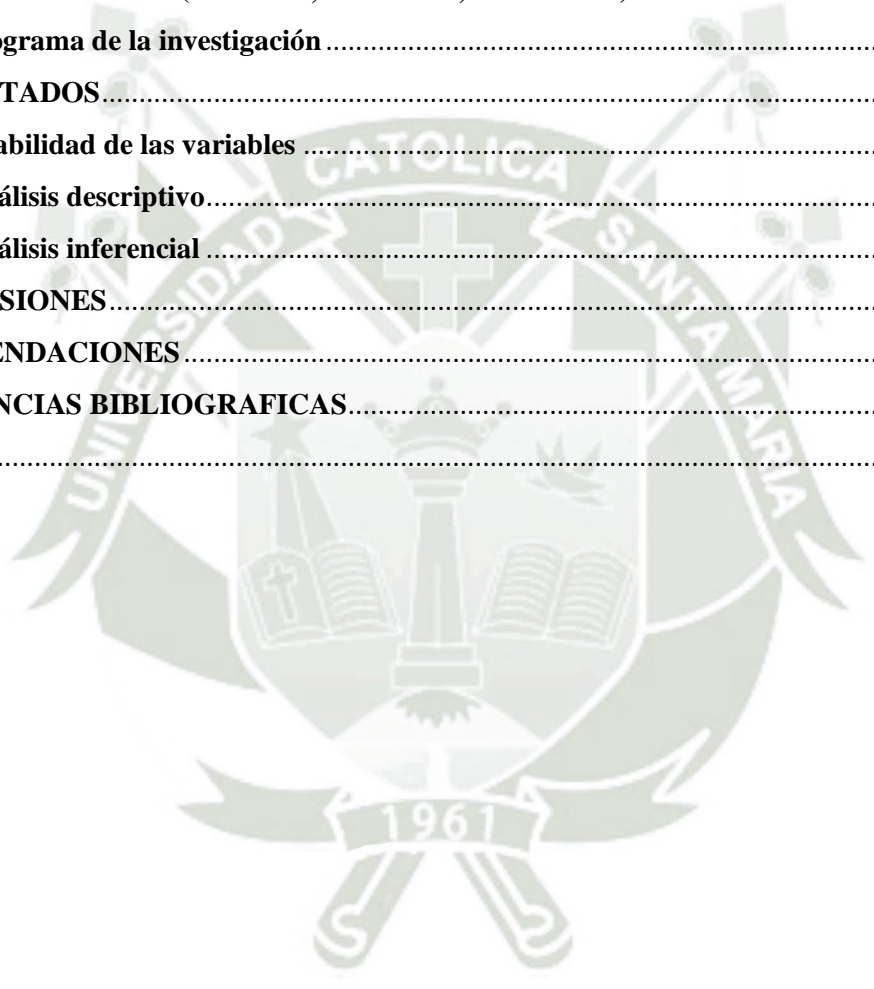
Capítulo II, Planteamiento operacional: En el apartado se desarrolló las técnicas e instrumentos y su estructura utilizada en la investigación, así como el campo de verificación, las estrategias de recolección de datos, los recursos y el cronograma de actividades.

Capítulo III, Resultados: En este apartado se presentaron los resultados de las variables de estudio. Por último, se realizaron las conclusiones, recomendaciones, fuentes de información y anexos.

INDICE

<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	iii
<b>DEDICATORIA</b> .....	iv
<b>RESUMEN</b> .....	v
<b>ABSTRACT</b> .....	vi
<b>INTRODUCCION</b> .....	vii
<b>1. PLANTEAMIENTO TEÓRICO</b> .....	1
<b>1.1. Enunciado del Problema</b> .....	1
<b>1.2. Descripción del problema</b> .....	1
<b>1.2.1. Campo, Área y Línea</b> .....	2
<b>1.2.2. Tipo de problema</b> .....	2
<b>1.2.3. Variables</b> .....	3
<b>1.2.4. Interrogantes Básicas</b> .....	4
<b>1.2.4.1. Interrogante General</b> .....	4
<b>1.2.4.2. Interrogantes Específicas</b> .....	4
<b>1.3. Justificación</b> .....	4
<b>1.4. Objetivos</b> .....	6
<b>1.4.1. Objetivo General</b> .....	6
<b>1.4.2. Objetivos Específicos</b> .....	6
<b>1.5. Marco Teórico</b> .....	6
<b>1.5.1. Antecedentes de la investigación</b> .....	6
<b>1.5.2. Marco conceptual</b> .....	9
<b>1.5.2.1. Gestión administrativa</b> .....	9
<b>1.5.2.2. Calidad de servicio</b> .....	15
<b>1.6. Definición de términos</b> .....	21
<b>1.7. Hipótesis</b> .....	23
<b>1.6.1. Hipótesis General</b> .....	23
<b>1.6.2. Hipótesis Específicos</b> .....	23
<b>CAPITULO II</b> .....	24
<b>2. PLANTEAMIENTO OPERACIONAL</b> .....	24
<b>2.1. Técnicas e instrumentos</b> .....	24
<b>2.1.1. Técnicas</b> .....	24
<b>2.1.2. Instrumentos</b> .....	24
<b>2.2. Estructuras de los Instrumentos</b> .....	24

<b>2.3. Campo de Verificación</b> .....	26
<b>2.3.1.    Ámbito</b> .....	26
<b>2.3.2.    Ubicación Temporal</b> .....	26
<b>2.3.3.    Unidades de Estudio</b> .....	26
<b>2.4.    Estrategia de recolección de datos</b> .....	27
<b>2.4.1.        Criterios para el manejo de resultados</b> .....	27
<b>2.4.2.        Organización</b> .....	27
<b>2.5. Recursos necesarios (Humanos, Materiales, Financieros)</b> .....	27
<b>2.6. Cronograma de la investigación</b> .....	28
<b>3. RESULTADOS</b> .....	29
<b>3.1. Confiabilidad de las variables</b> .....	29
<b>3.2.    Análisis descriptivo</b> .....	30
<b>3.3.    Análisis inferencial</b> .....	52
<b>CONCLUSIONES</b> .....	58
<b>RECOMENDACIONES</b> .....	60
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS</b> .....	61
<b>ANEXOS</b> .....	64

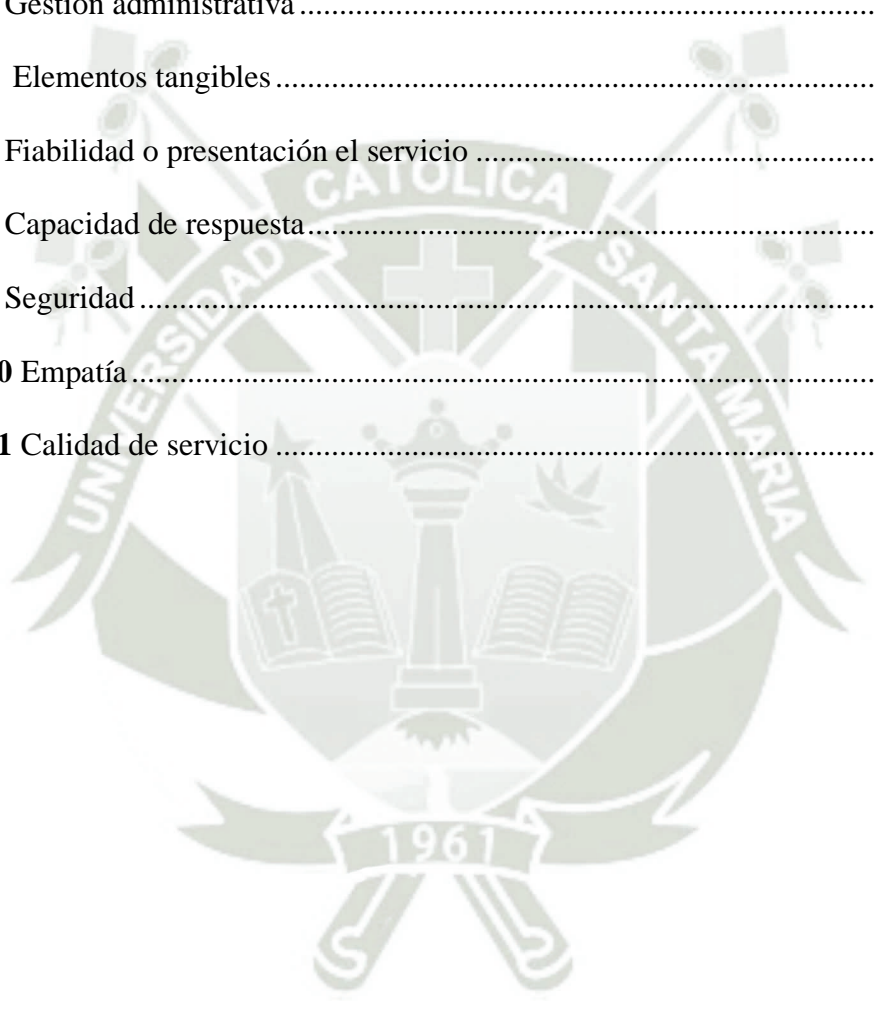


**Índice de tablas o cuadros**

<b>Tabla 1</b> Variable independiente: Gestión administrativa .....	3
<b>Tabla 2</b> Variable dependiente: Calidad de atención .....	3
<b>Tabla 3</b> Cuadro de coherencias.....	26
<b>Tabla 4</b> Estadísticas de fiabilidad de la variable gestión administrativa .....	29
<b>Tabla 5</b> Estadísticas de fiabilidad de la variable calidad de servicio .....	29
<b>Tabla 6</b> Planeación .....	30
<b>Tabla 7</b> Dirección .....	32
<b>Tabla 8</b> Organización .....	34
<b>Tabla 9</b> Control.....	36
<b>Tabla 10</b> Gestión administrativa.....	38
<b>Tabla 11</b> Elementos tangibles.....	40
<b>Tabla 12</b> Fiabilidad o presentación el servicio.....	42
<b>Tabla 13</b> Capacidad de respuesta .....	44
<b>Tabla 14</b> Seguridad.....	46
<b>Tabla 15</b> Empatía.....	48
<b>Tabla 16</b> Calidad de servicio .....	50
<b>Tabla 17</b> Pruebas de normalidad .....	52
<b>Tabla 18</b> Relación entre la calidad de servicio y la gestión administrativa.....	53
<b>Tabla 19</b> Relación entre la calidad de servicio y la planeación.....	54
<b>Tabla 20</b> Relación entre la calidad de servicio y la dirección .....	56
<b>Tabla 21</b> Relación entre la calidad de servicio y la organización .....	55
<b>Tabla 22</b> Relación entre la calidad de servicio y el control.....	57

## Índice de figuras o graficos

<b>Figura 1</b> Planeación.....	30
<b>Figura 2</b> Dirección.....	32
<b>Figura 3</b> Organización.....	34
<b>Figura 4</b> Control.....	36
<b>Figura 5</b> Gestión administrativa.....	38
<b>Figura 6</b> Elementos tangibles.....	40
<b>Figura 7</b> Fiabilidad o presentación el servicio.....	42
<b>Figura 8</b> Capacidad de respuesta.....	44
<b>Figura 9</b> Seguridad.....	46
<b>Figura 10</b> Empatía.....	48
<b>Figura 11</b> Calidad de servicio.....	50



## CAPITULO I

### 1. PLANTEAMIENTO TEÓRICO

#### 1.1. Enunciado del Problema

“GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA EMPRESA UNIVERSO S.A.C. AÑO 2021”

#### 1.2. Descripción del problema

Se tiene conocimiento que la gestión administrativa ha tenido cambios con el pasar del tiempo, sin embargo estos han traído mejoras y han optimizado sus servicios para el bienestar de sus clientes; un gran número de empresas se desarrollan de manera retrograda, es decir no realizan cambios por temor y no se actualizan Washington et al., (2022)

Por otro lado, para Aliaga y Alcas (2021) actualmente las empresas están aprendiendo sobre actividades tecnológicas y están en vía de crecimiento, sabemos que el ámbito es cambiante y las empresas deben ajustarse a dichos cambios. Muchas veces las empresas restan importancia a este aspecto, sin saber que es un pilar fundamental. Cada vez la competencia es mayor por ello las empresas deben ser más eficientes en la prestación de sus bienes o servicios cumpliendo las exigencias del cliente que cada vez son mayores, superando sus expectativas. Para esto se necesita colaboradores con gran talento y habilidades, los cuales las empresas deben retener.

Muchas empresas no se desarrollan en la ejecución de alternativas para el consumidor, lo cual es un acto negativo para la empresa ya que en las redes sociales se encuentran un gran número de posibles clientes.

Alcas y Susana (2021) señala que en Perú hay muy pocas empresas con buena gestión en alternativas para el consumidor, por lo contrario trabajan por niveles o por actividades

correspondientes para cada área, cada colaborador con su área designada. Pero por este método los funcionarios no tienen idea de lo que sucede fuera de su área, generando como consecuencia que no lleguen a sus objetivos eficientemente y ofrezcan un servicio deficiente. En términos generales las medianas empresas del Perú no cuentan con financiación, por dar mayor importancia al patrimonio, lo que conlleva que no tenga crecimiento empresarial.

La empresa Universo S.A.C. presenta debilidades en diferentes ámbitos, una de ellas es que carecen de un plan de acción para posibles problemas que se presenten, tampoco cuentan con un directivo para que supervise sus funciones, además de una mala organización entre trabajadores y sus supervisores. Se debería tener un directivo para que sea el responsable de supervisar las funciones de cada área y un mayor control por el rubro (transporte) que lleva la empresa lo requiere. De igual manera existe deficiencia en el grado de satisfacción de sus clientes generados por los tiempos de espera en sus servicios.

En este ámbito, la presente investigación busca desarrollar alternativas de gestión para que, mediante el trabajo en equipo, la empresa Universo S.A.C. logre brindar un servicio de calidad.

### 1.2.1. Campo, Área y Línea

- a) **Campo:** Ciencias Administrativas
- b) **Área:** Administración
- c) **Línea:** Gestión

### 1.2.2. Tipo de problema

- a) **Tipo:** Aplicada
- b) **Nivel:** Descriptivo – Correlacional
- c) **Enfoque:** Mixto

### 1.2.3. Variables

#### a) Análisis de las variables

**Variable independiente:** Gestión administrativa

**Variable dependiente:** Calidad de atención

#### b) Operacionalización de variables (Variables, sub variables, indicadores y medios)

**Tabla 1** Variable independiente: Gestión administrativa

VARIABLES	INDICADORES	SUBINDICADORES
Gestión administrativa	Planeación	Metas Estrategias Acción Criterio
	Organización	Jerarquía Trabajo en equipo Comunicación Disciplina
	Dirección	Capacitación Liderazgo Supervisión Toma de decisiones
	Control	Evaluación Limitar Medir Resultados

Fuente (Alcas y Susana, 2021)

**Tabla 2** Variable dependiente: Calidad de atención

Calidad de servicio	Tangibilidad	Equipos Instalaciones físicas Apariencia Materiales
	Fiabilidad	Promesa Solución Habitualidad Tiempo
	Capacidad de respuesta	Puntualidad Rápido Ayuda Repuesta
	Seguridad	Confianza Seguro Amable Conocimiento
	Empatía	Seguimiento Horario Información Intereses Comprensión

Fuente : (Alvarado, 2017)

#### 1.2.4. Interrogantes Básicas

##### 1.2.4.1. Interrogante General

¿Qué relación existe entre gestión administrativa y calidad de servicio que brinda la empresa Universo S.A.C. Año 2021?

##### 1.2.4.2. Interrogantes Específicas

- ¿Cuál es la relación entre planificación y calidad de servicio que brinda la empresa Universo S.A.C. Año 2021?
- ¿Cuál es la relación entre organización y calidad de servicio que brinda la empresa de Universo S.A.C. Año 2021?
- ¿Cuál es la relación entre dirección y calidad de servicio que brinda la empresa Universo S.A.C. Año 2021?
- ¿Cuál es la relación entre control y calidad de servicio que brinda la empresa de Universo S.A.C. Año 2021?

#### 1.3. Justificación

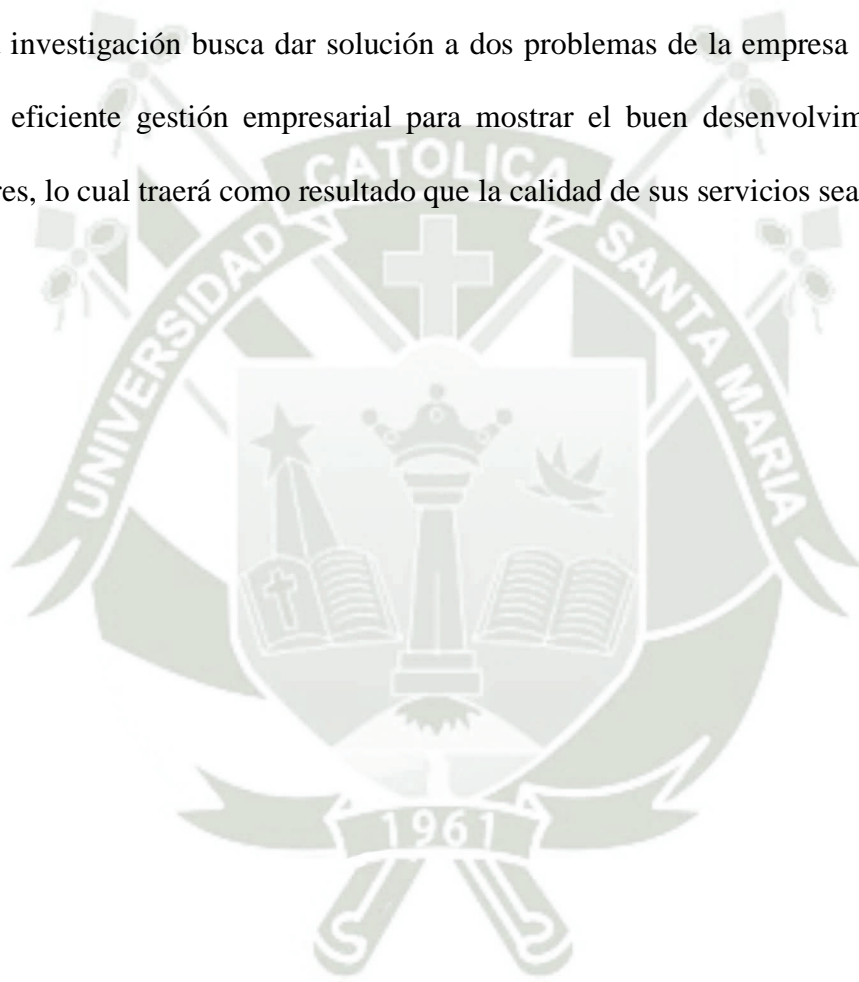
Justificación teórica: Se busca aplicar una propuesta fundamentada en la teoría de Chiavenato (2014) sobre gestión administrativa que lo conceptualiza como el directivo de una empresa donde se ejecutan diferentes actividades de planeación, organización, dirección y control internas. Por otro lado, la teoría de Lovelock y Wirtz (2015) sobre la calidad de servicio la conceptualiza como el buen desempeño a través de la experiencia obtenida.

Justificación práctica: El presente trabajo de investigación muestra alternativas para una mejor relación entre gestión empresarial y calidad de servicio de los trabajadores de la empresa Universo S.A.C., lo cual permitirá crear actividades para tener una mejor calidad de servicio y a la vez generando un buen trato a los clientes, comunicación asertiva entre las diferentes áreas.

El resultado de dicha investigación ayudara a dar solución para las dos variables de problemas estudiadas.

Justificación metodológica: El presente trabajo de investigación pasó por instrumentos de validación para medir las dos variables, tanto como para gestión administrativa como para calidad de servicio, tales instrumentos servirán para futuras investigaciones.

La investigación busca dar solución a dos problemas de la empresa Universo S.A.C., tener una eficiente gestión empresarial para mostrar el buen desenvolvimiento interno de trabajadores, lo cual traerá como resultado que la calidad de sus servicios sea optimizada.



## 1.4. Objetivos

### 1.4.1. Objetivo General

Determinar la relación entre gestión empresarial y calidad de servicio que brinda la empresa Universo S.A.C. Año 2021.

### 1.4.2. Objetivos Específicos

- Determinar la relación entre planeación y calidad de servicio que brinda la empresa Universo S.A.C. Año 2021.
- Determinar la relación entre organización y calidad de servicio que brinda la empresa Universo S.A.C. Año 2021.
- Determinar la relación entre dirección y calidad de servicio que brinda la empresa Universo S.A.C. Año 2021.
- Determinar la relación entre control y calidad de servicio que brinda la empresa Universo S.A.C. Año 2021.

## 1.5. Marco Teórico

### 1.5.1. Antecedentes de la investigación

#### 1.5.1.1. Internacional

Coque (2016) en su tesis: *La gestión administrativa y su impacto en la rentabilidad de la empresa Megamicro S.A. de la ciudad de Ambato*, cuya finalidad fue la examinar las repercusiones que tendría en la empresa la gestión administrativa, y posteriormente efectuar la toma de decisiones para lograr incrementar la rentabilidad; para ello se tuvo en cuenta un diseño descriptivo correlacional, una muestra de 12 personas que comprendían tanto colaboradores como directivos de la empresa. Como conclusión se observó la relación directa entre la deficiente gestión administrativa, la cual es prácticamente inexistente, y su influencia en la reducción de las ventas, lo que significó una baja rentabilidad. Todo ello a raíz de una inadecuada organización y planeación de las actividades tanto internas como externas de la

empresa, que en consecuencia no permitieron el logro de los objetivos trazados por esta. Por otro lado, se encontró una falta de motivación en los trabajadores que no se encontraban satisfechos con el ambiente laboral, sobre todo en lo referente al trato.

Flores (2015) en su tesis: *Proceso administrativo y gestión empresarial en Coproabas, Jinotega*, que tuvo la finalidad de examinar cada paso del proceso administrativo y cómo esto incidía en la gestión empresarial; para ello se tuvo en cuenta un diseño no experimental, descriptivo y correlacional, cuya muestra ascendía a los 18 trabajadores en total de la empresa incluyendo a la directiva. Como conclusión se observó una deficiente forma de llevar la gestión y los procesos administrativos, estimándose una limitación en el crecimiento de la empresa como consecuencia de ello y de la falta de conocimientos claves, un problema que afecta particularmente a los directivos que trabajan de forma pragmática, aunado al bajo compromiso que mostraron.

#### **1.5.1.2. Nacionales**

Cajo (2018) en su tesis: *Influencia de la gestión administrativa en el desempeño laboral de los trabajadores del Ministerio de Agricultura y Riego Lima 2018*, que tuvo la finalidad de demostrar la influencia de la gestión administrativa en el desempeño laboral; para ello se tuvo en cuenta un diseño no experimental, descriptivo y correlacional, cuya muestra ascendía a los 60 trabajadores de la oficina general de administración de dicho ministerio. Como conclusión se observó la evidente influencia positiva de la gestión administrativa en el desempeño laboral, se observó también la manera oportuna de desarrollarse estos procesos administrativos que también mostraron dicha influencia; por último, se determinó la incidencia significativa del control administrativo sobre el desempeño laboral de los trabajadores.

Ocampos y Valencia (2017) en su tesis titulada: *Gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario, en la red asistencial EsSalud*, que tuvo la finalidad de determinar la

relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario; para ello se tuvo en cuenta un diseño no experimental, descriptivo y correlacional, cuya muestra ascendía a los 39 trabajadores. Como conclusión se observó una relación directa y moderada entre ambas variables del estudio, esto desde el punto de vista de los trabajadores, ya que se obtuvo un coeficiente de correlación de Pearson ( $R=+0,559$ ). Siendo la dimensión denominada “planeación” de la variable “gestión administrativa” la que tuvo un mayor coeficiente de correlación con la otra variable al obtener un ( $R = +0,578$ ). Luego le siguió la dimensión denominada “dirección” de la variable “gestión administrativa” con ( $R = +0,510$ ) respecto a la otra variable.

Chambilla (2017) en su tesis: *Gestión administrativa y calidad de servicio en la Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna*, la cual tuvo por finalidad principal el establecer la relación entre ambas variables del estudio (Gestión administrativa y Calidad de Servicio); para ello en la metodología se tuvo en cuenta un diseño no experimental, cuya muestra ascendía a 80 estudiantes de dicha facultad. Al finalizar el estudio se obtuvo como resultado la confirmación de dicha correlación entre Gestión administrativa y Calidad de Servicio, admitiéndose la hipótesis alterna y descartando la hipótesis nula. Por último, se concluye en la tesis que la influencia es significativa en la calidad de servicio, partiendo de la organización, dirección, planificación y la dirección como indicadores.

### **1.5.1.3. Antecedentes locales**

La investigación de Roque (2018) titulado: *Organización administrativa y calidad de servicio en los trabajadores de la UGEL de Caravelí, Arequipa-2017*, la cual tuvo por finalidad principal establecer la relación entre ambas variables del estudio (Organización administrativa y Calidad de Servicio); para ello en la metodología se tuvo en cuenta un diseño correlacional,

cuya muestra ascendía a 45 trabajadores de dicha institución. Al finalizar el estudio se obtuvo como resultado la confirmación, gracias a las encuestas, de lo adecuada que es la organización administrativa en la institución indicado por el 80% de los encuestados, mientras que el 84% reconocen que el liderazgo actual es el ideal, y por último el 78% opina que la calidad de servicio que se ofrece es adecuada. Para concluir el estudio muestra la correlación entre las dos variables antes mencionadas, ya que se obtiene una correlación  $r$  de Pearson de ( $R = 0,769$ ), y una significancia bilateral de 0,000 menor al 0,05, lo cual significa que se aceptó la hipótesis planteada en la investigación.

En la investigación de Álvarez y Rivera (2019) titulada: *Calidad de servicio y su relación con la satisfacción de los clientes de Caja Arequipa agencia Corire 2018*, la cual tuvo por finalidad principal establecer la relación entre ambas variables del estudio (Calidad de Servicio y la Satisfacción de los Clientes); para ello en la metodología se tuvo en cuenta un diseño no experimental y de nivel correlativo, cuya muestra ascendía a 338 clientes de dicha institución. Al finalizar el estudio se obtuvo como resultado la existencia de dicha correlación, en la investigación se observa la correlación de Spearman igual a 0.619, lo que significa que hubo una correspondencia moderada. Para concluir el estudio muestra una correlación significativa entre las dos variables antes mencionadas, lo cual significa que se aceptó la hipótesis planteada en la investigación.

## **1.5.2. Marco conceptual**

### **1.5.2.1. Gestión administrativa**

La gestión administrativa consiste en un conjunto de actividades a realizar, que tienen por finalidad facilitar el logro de los objetivos de una organización, la cual puede ser de cualquier tipo y/o nicho de mercado, todo esto mediante la apropiada aplicación del proceso

administrativo (planear, organizar, dirigir y controlar) para con la utilización de los recursos que se posean y en pos de alcanzar la eficiencia (Dulanto, 2019).

La gestión es entendida como una actividad que comprende todos los aspectos relacionados a los procesos de la organización, en el que confluyen distintos puntos de vistas, que idealmente se darían de manera democrática y participativa, con la finalidad de avanzar de manera eficiente hacia los objetivos planteados por las organizaciones (Huergo, 2018).

Esto tiene que ver sobre todo con la teoría organizacional, ya que ve a la gestión como una serie de actividades y tareas tanto prácticas como teóricas, y que están interrelacionadas de manera vertical y horizontal respecto al sistema de las organizaciones, esto con el objetivo de consumir las ordenanzas sociales (Chambilla, 2017).

Chumioque (2018) citando a Chiavenato (2014) menciona que la gestión administrativa se encarga de dirigir racionalmente todos los procesos que son parte de las actividades de las organizaciones, que el trabajo puede realizarse con fines de lucro o no hacerlo, y que este se sustenta en la planeación, organización, dirección y control acorde a la división de las labores que se da a nivel interno. Indica por consiguiente la gran importancia, indispensable que tiene la gestión para la subsistencia y éxito de las organizaciones.

Se explica también que la gestión ha sido utilizada siempre a lo largo de la historia, aunque de manera pragmática, pues siempre se basó en los aspectos administrativos de planeación, organización, dirección y control, los cuales le añaden un ordenamiento indispensable para el tratamiento eficiente de cualquier actividad y para liderar cualquier organización (Chumioque, 2018).

También se la define como las acciones que realiza la parte directiva de una organización en base a lo planteado con anterioridad, para alcanzar los objetivos primordiales de esta y en un tiempo límite. Por otro lado, también se menciona la relación entre los recursos

disponibles y el ordenamiento de estos, acorde a los esfuerzos que se vayan a realizar, para ello hace uso de estrategias que permitirán llevar a cabo cualquier objetivo planteado y generar un crecimiento continuo (López, 2015).

#### 1.5.2.1.1. **Planificación**

La planificación es la primera etapa de la administración, porque de ahí parten las siguientes, las cuales se definirán más adelante. En esta etapa se determinan los objetivos a ser alcanzados, dónde se quiere llegar, la manera detallada de hacerlo de la forma más eficiente que se pueda, y con acciones coherentes y secuenciales, es por esta razón que esto se lleva de manera teórica pues las acciones se verán subsecuentemente (Chiavenato, 2014).

Esta etapa consiste en efectuar un desglose determinando los objetivos a los que apunta la organización, mediante el trazado de estrategias que sean de carácter general y que sirvan para el logro de lo que se propone. También que implica la creación de ideas que permitan coordinar las tareas y juntarlas apuntando a una adecuada dirección (tanto para colaboradores y directivos) de manera estandarizada; minimizando los impactos negativos, los desperdicios y las repeticiones. Posteriormente todo este planeamiento servirá para el control y la toma de decisiones en base a ello (Chambilla, 2017).

Se la considera también como esa pauta ideal a seguir para ejecutar cualquier acción que desarrolle la organización, y que todo ello se dé de forma óptima y eficiente a lo largo del trayecto pautado, es por eso que se le considera como la base de todo proceso administrativo. De esta forma las organizaciones se defienden de cualquier problema que se encuentren en el camino (Luna, 2014).

Es la forma de prevenir cualquier problema que ocurra en el desarrollo de las actividades, evitando cualquier hecho accidental o falla que pueda acontecer, esto mediante el planteamiento de estrategias que les den a los procesos lógicos la oportunidad de florecer apropiadamente,

todo en base a que se cumplan los objetivos principales de las organizaciones, aunado a la participación general y la coordinación como referentes (Saavedra, 2019).

#### 1.5.2.1.2. Organización

El hecho de organizar comprende una actividad que se lleva a cabo para definir un orden establecido y pautado y así desarrollar el trabajo, para ello se requiere de los recursos y las directivas pertinentes a cada caso, que permita la consecución de las metas de la organización. Por tanto, inicialmente se estudian los recursos y tareas a llevarse a cabo, tratando de que los que conformen el grupo que ejecutará la organización puedan demostrar sus competencias lo mejor posible (Saavedra, 2019).

La organización entonces trata el aspecto de ordenar, distribuir las labores y desplegar cierta autoridad frente a los recursos y los colaboradores, con la finalidad de que se puedan lograr los objetivos planteados por la organización, tomando en cuenta que a diferentes objetivos diferente también la estructura de organización para la ejecución, esto último partiendo de un diseño organizacional que debe ser desarrollado por las directivas (Koontz et al. 2008).

Se indica que la organización es una función administrativa, que involucra las actividades de organizar, estructurar y unir eficientemente los recursos de la organización, así como las partes encargadas de la administración, junto a ello el hecho de determinar las facultades y las interrelaciones (Chiavenato, 2014).

También está el hecho de explicarla como un sistema de tareas a llevarse a cabo de forma conjunta y coordinada, donde el apoyo del grupo se hace fundamental. Menciona también que cualquier organización tiene éxito solo si puede mantener a su grupo de colaboradores con su capacidad comunicativa intacta, lo que finalmente procura el realizar las labores en equipo y así llegar a una meta común entre ellos. También está el aspecto de los recursos y su

disposición aunado a normativas que procuren que todo sea llevadero dentro de la organización (Fuentes, 2018).

### 1.5.2.1.3. Dirección

Chambilla (2017) citando a Jiménez (2006) dice que la dirección es la manera en que se influencia a los colaboradores para que se logren los objetivos de la organización, así como de estos mismos. También supone el hecho de dar órdenes y motivar a dichos colaboradores para que lleven a cabo sus propias actividades; de aquí parte entonces que sean fundamentales las relaciones y los tiempos para el tema de la dirección, pues justamente la directiva se relaciona profundamente con cada uno de los colaboradores para persuadirlos a realizar las tareas que posteriormente serán claves para alcanzar las metas conjuntas, y lo hacen promoviendo el buen ambiente en la organización. Por lo tanto, la dirección envuelve los aspectos de motivación, enfoque de liderazgo, trabajo en equipo y la comunicación.

Esta etapa trata el hecho de supervisar las tareas que llevan a cabo los colaboradores por parte de los altos mandos, y que esta supervisión es fundamental para alcanzar la mejor productividad a posteriori, pues la directiva procura de esta manera que se lleven a cabo los pasos planteados en la planificación y delineados en la organización; y al igual que la cita anterior también menciona la influencia que supone la directiva para con los colaboradores, la motivación y la eficiencia, todo con el propósito de alcanzar las metas trazadas por la organización (Saavedra, 2019).

Luego también esta etapa consiste en la capacidad de influencia de los directivos para que el planeamiento se ejecute acorde a lo planteado y todos los colaboradores actúen positivamente. Menciona que la dirección es la ejecución de planes teniendo en cuenta la estructura de la organización, en conjunción con la comunicación y la motivación de los colaboradores, y todo esto para poder lograr los objetivos de la organización (Fuentes, 2018).

Se trata de la tercera función administrativa y que se da pasando un tiempo considerable respecto al planeamiento y la organización. Entonces dadas las etapas anteriores mencionadas, lo que queda por realizar es que todo se lleve a cabo con normalidad y a paso firme; por tanto, se puede decir que la dirección facilita a la acción, la puesta en marcha y que todas las actividades se lleven diligentemente dentro de la organización. Y en cuanto a los colaboradores, la dirección se relaciona directamente con los recursos humanos de la organización (Chiavenato, 2014).

#### **1.5.2.1.4. Control**

Esta etapa trata el hecho de hacer mediciones y correcciones sobre el desempeño de cada colaborador y también a nivel organizacional, con la finalidad de corroborar que lo ejecutado se apege a lo planeado. Todo ello sobre la base de los objetivos planteados por la organización, evidenciando cualquier desvío en relación a la normativa (Chambilla, 2017).

El control es una función administrativa que tiene la finalidad de certificar que las etapas anteriores, llámese planeación, organización y dirección, se dieron efectivamente para lograr las metas trazadas. Esta etapa según el autor consiste en 4 fases: constituir los estándares, monitorear el desempeño, luego comparar este último con los estándares, y para finalizar corregir para que no se den desvíos y variaciones más adelante. Por otro lado, el control se da en tres niveles: estratégico, táctico y operacional (Chiavenato, 2014).

Se menciona que el control antes le prestaba demasiada importancia a la auditoría financiera-contable, pero que no sólo se trata de eso, sino que también involucra otros criterios, como son los de control con base en la auditoría administrativa, la cual se sostiene en la medición de indicadores de las distintas áreas administrativas que son parte del organigrama de cada organización, los distintos recursos administrativos como son los financieros, materiales

y humanos, y por último los elementos del proceso administrativo que ya se mencionaron con anterioridad (las cuatro etapas del proceso administrativo) (Saavedra, 2019).

### **1.5.2.2. Calidad de servicio**

La calidad de servicio consta de ofrecer la mejor atención respecto a los bienes que pueda brindar la organización, hacia los consumidores tanto internos como externos de dicha organización, con sustento en la satisfacción de estos consumidores para que se lleven la mejor opinión de la organización, pues el hecho de que el consumidor esté satisfecho procura que este a su vez recomiende a la organización. Por tanto, es importante partir de que la organización mantenga a sus colaboradores en los mejores términos pues estos suponen la imagen frente a los consumidores finales (Ocampos y Valencia, 2017).

Se menciona por otro lado la importancia fundamental que significa para todas las organizaciones, pues gracias a ello se logra una ventaja competitiva frente a otras organizaciones. Menciona que el servicio es la disposición de ayudar a otros resolviendo de alguna manera sus problemas o dudas, y en consecuencia logrando la satisfacción y el alcance de expectativas de estos (Dulanto, 2019).

Se menciona también la importancia que representa pues una mejor calidad de servicio supone el crecimiento de la productividad de la organización, esto significa un alto potencial para aumentar el valor percibido de la organización frente a los consumidores. Si bien es cierto que se trata de un reto lograr la satisfacción plena de los clientes y que esto se vea representando en la rentabilidad de las organizaciones, de ahí parte que un cliente insatisfecho no estará en disposición de pagar un alto precio, o en su defecto adquirir o preferir a la competencia (Lovelock y Wirtz, 2015).

### 1.5.2.2.1. Características de la variable calidad de servicio

#### a) Calidad total

La administración de la calidad total es un procedimiento consistente en que cada colaborador de la organización participe en la mejora de la calidad de las actividades y de productos. Esto es considerado hoy en día como una suerte de inversión pues el retorno se puede apreciar al final con el cumplimiento de los objetivos y gracias al consumidor final (Balcazar, 2020).

La calidad total (TQ por sus siglas en inglés) es un sistema centrado en la manera continua y creciente de satisfacer a los clientes con un coste más bajo, este es parte de un sistema general (no un procedimiento independiente) y es una porción integral de una estrategia de alto nivel; este se da de manera horizontal en todas las funciones y áreas, teniendo en cuenta a todos los colaboradores incluyendo también tanto a proveedores y a clientes. Este sistema resalta al aprendizaje y la adecuación respecto al cambio continuo, como los factores fundamentales para el logro de metas de la organización (Bao-condor et al. 2020).

Por otra parte, se menciona que este sistema procura una mejora constante de la calidad de todos los procesos como de los bienes que ofrece la empresa, considerándola como un factor relevante y fundamental para con los clientes, pues estos son cada vez más exigentes debido a los tiempos que se viven. Por tanto, esto es algo necesario si se desea ser rentable y competitivo en el mercado global (Chávez et al. 2020).

**c) Control**

Luego en cuanto a la calidad, los esfuerzos relevantes están puestos en dominar, inspeccionar y supervisar, esto en conjunto con una visión coercitiva muestra al control como análogo al hecho de administrar. Luego el tema de la calidad involucra la realización de dos aspectos muy importantes que son la rutina y la mejora de manera específica para cada actividad (Mendoza, 2017).

En cuanto a la estrategia, se usan estos conceptos del control de calidad a las actividades propias de las empresas de manera efectiva, que viene siendo la gestión administrativa en general y que prácticamente se trata de prevenir acciones erróneas, para lo cual se utiliza un pensamiento estadístico, reforzando así la constitución de estas organizaciones, y realizando tareas en pos de los consumidores y su satisfacción (Núñez, 2019).

**d) Procesos**

Se indica que los procesos suponen el cambio pautado de un estado a otro de determinados insumos, lo que conlleva a realizar actividades específicas para cumplir ese objetivo, de este modo cada actividad realizada antecede a otra influenciándola para obtener un efecto final (Orellana et al. 2019).

Así mismo se menciona que los procesos son un grupo de tareas que perciben uno o más entradas de aspectos productivos, y que terminan en la obtención de un bien de valor para el consumidor final. Tiempo atrás se realizaba una división desde las actividades más simples para las cuales se requería de un especialista, un concepto desfasado que aún persiste en muchas organizaciones que se resisten a cambiarlo por una orientación dirigida a los procesos (Paredes, 2020).

### e) El cliente y su percepción del servicio

Para que el cliente se lleve una buena impresión del servicio brindado por una empresa, es necesario brindarle la confianza respectiva, darle la oportunidad de escoger y atenderlo con un buen ánimo, aunado a otros recursos empáticos que lo conquisten, y que terminan siendo ventajas a la hora de procurar un servicio de calidad (Balcazar, 2020).

Por otro lado, para esta investigación se empleó el modelo Servqual para medir la variable calidad de servicio, es por ello que se desarrolla teóricamente el modelo y sus dimensiones.

El modelo Servqual es un instrumento de investigación que se utiliza para medir la calidad del servicio que brindan las organizaciones respecto de las opiniones de los clientes. En este modelo la calidad del servicio se indica como la diferencia entre las expectativas y las apreciaciones del cliente (Suárez, 2016).

Por lo tanto, el modelo Servqual mide lo que el consumidor quiere obtener del servicio de una organización, y los datos los compara con la percepción del consumidor respecto al producto o servicio, dicha medición se lleva a cabo con cinco dimensiones denominadas Servqual los cuales son: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Los resultados obtenidos servirán para que las organizaciones tengan una herramienta con la que mejorar la calidad de sus servicios, al evidenciar las diferencias entre lo que el cliente quiere obtener de la organización y lo que recibe. Entonces la finalidad termina siendo el reducir esa brecha (Suárez, 2016).

#### 1.5.2.2.2. Gestión de la calidad del servicio

Según el autor, esta se debe enfocar en los colaboradores que prestan el servicio y también en los métodos que se requieren para la ejecución. El beneficio es notorio cuando se fragmenta en partes cada paso del servicio, con pasos, etapas, acortando en favor de la eficiencia y centralizándolas en profesionales. La gestión de calidad del servicio entonces se debe enfocar

en la relación de colaboradores y los métodos por los cuales se brinda, convirtiéndose de esa manera en un factor esencial. Se infiere que ninguno de estos origina resultados exitosos por sí solos a no ser que se acompañen entre sí (Núñez, 2019).

La calidad de servicio por tanto se enfoca en la medida de la productividad. En general los consumidores suelen tener criterios de evaluación de la calidad de servicio de sus proveedores. Entonces, cuando una empresa intenta determinar los indicadores de la calidad que brinda, se debe cuestionar si está midiendo lo mismo que es importante para sus consumidores, de esa manera se pueden obtener parámetros de medida efectivos.

#### **a. Tangibilidad**

Según el autor la tangibilidad son los elementos que se pueden “tocar” en una organización tales como: las imágenes de las infraestructuras, los equipos, máquinas, incluso la actitud del personal, hasta manuales y sistemas de información. En resumidas cuentas, son los materiales tangibles referidos a las instalaciones físicas, los equipos, el personal y los elementos de comunicación con los consumidores (Alvarado, 2017).

El ambiente laboral, también llamado paisaje de servicios, incide particularmente en los empleados y luego también en los consumidores, de maneras fisiológicas, psicológicas, sociológicas, cognitivas y emocionales. La tangibilidad representa confianza para dichos consumidores considerados mediante servicios profesionales, elevado conocimiento técnico, actitud de cortesía y buenas destrezas comunicativas, todo esto para que los consumidores de la organización puedan creer realmente en esta (Azabache, 2020).

#### **b. Fiabilidad**

Se explica que la fiabilidad se trata de la ejecución del servicio ofrecido sin fallo alguno y de manera apropiada, en otras palabras, que se cumpla con el compromiso señalado por la organización (Dulanto, 2019).

La fiabilidad trata sobre la facilidad de la utilización del producto o servicio, así como también el soporte al consumidor, siendo que los clientes sin experiencia sólo pueden diferenciar en los momentos de la entrega y del consumo. Luego se mencionan los caracteres de credibilidad, que son las características dificultosas para que el consumidor final pueda evaluar el producto o servicio, inclusive después del consumo, que prácticamente representa al final el beneficio que realmente se entrega por parte de las empresas (Lovelock & Wirtz, 2015).

### **c. Capacidad de respuesta**

Este punto trata sobre la legítima intención de ayudar y servir de manera eficiente al consumidor final por parte de las empresas. Un ejemplo que ilustra mejor este concepto está en las empresas que proveen servicios de internet, cuando reciben peticiones de sus clientes sobre algún fallo, y la capacidad de estas empresas de solucionar cualquier problema técnico que se presente de forma efectiva y veloz, sin la necesidad de pasar por interminables conversaciones con los operadores de atención al cliente por teléfono (Mejías et al. 2018).

Así mismo se menciona que esta es la actitud positiva y con voluntad para auxiliar a los clientes y facilitar un servicio eficaz y veloz. Entre los aspectos básicos y posteriores para que se dé una respuesta eficaz por parte de las empresas está la seguridad y la empatía que se definen a continuación (Suárez, 2016).

### **d. Seguridad**

Este apartado se refiere a los conocimientos y la atención brindados por los trabajadores, junto a sus aptitudes para inspirar credibilidad y confianza (Chumioque, 2018).

Esta dimensión se refiere a la apreciación del cliente sobre las aptitudes y la atención que revelan los trabajadores, así como sus habilidades y la capacidad de estimular la confianza y la credibilidad necesarias (Suárez, 2016).

### e. Empatía

La empatía implica el hecho de ir un paso más allá de la cortesía, el intentar ponerse en el lugar de los consumidores para complacer sus propios intereses. La empatía supone un deber para con los consumidores, es el afán de entender sus necesidades y encontrar la respuesta más pertinente. Por ende, se intuye que el servicio que se brinda implica ser cuidadoso y personalizado (Azabache, 2020).

Se la define como un instrumento con mucha facilidad de ser usado, pues sólo se requiere de aspectos como una adecuada comunicación y el hecho de entender al consumidor. Para lograr esto se pueden realizar capacitaciones dirigidas a los empleados de las empresas, con la finalidad de que se desplieguen y comporten empática y respetuosamente al ejecutar sus tareas (Lovelock & Wirtz, 2015).

La empatía entonces tiene que ver directamente con el cuidado y la atención personalizada que se brinda a los consumidores, esto puede ir desde la buena disposición al programar una entrega en el momento que le convenga al consumidor, utilizar un lenguaje de fácil comprensión, hasta llamar a estos consumidores por sus nombres.

### 1.6. Definición de términos

**Gestión administrativa:** Consiste en la gestión de una empresa a través de la ejecución del proceso administrativo y encaminar al logro de objetivos.

**Calidad de servicio:** Brindar un determinado producto o servicio que tenga las características necesarias del cliente, su finalidad es satisfacer las expectativas de la misma.

**Planificación:** Implica el planteamiento de estrategias para el logro de objetivos de la organización.

**Organización:** Se refiere a la correcta designación de funciones tomando en cuenta el nivel jerárquico de la organización

**Dirección:** Implica encaminar a la empresa así mismo liderar un grupo de personas con el fin de lograr objetivos a corto plazo.

**Control:** Consiste en llevar ordenadamente las metas a realizar, y estar en constante retroalimentación a los colaboradores respecto a su desempeño.

**Satisfacción:** Lograr con las expectativas de los consumidores potenciales y nuevos.

**Fiabilidad:** Implica transmitir confianza al cliente con la finalidad de que adquiera el servicio o producto.

**Eficiencia:** Esta referido a la realización de las tareas encomendadas y con los recursos necesarios.

**Empatía:** Es la capacidad de comprensión a un cliente mediante la solución de sus requerimientos.

**Eficacia:** Esta referido al cumplimiento de lo planificado, lo alcanzado después de las actividades ejecutadas.

**Estandarización:** Es la aplicación de las reglas para unir el proceso de producción con la finalidad de minimizar costos y maximizar la eficiencia.

**Jerarquía:** Es cuando las empresas reflejan las funciones de cada cargo en el organigrama por niveles de autoridad.

**Estratégica:** Esta referido a planes tácticas con el fin de lograr los objetivos planificados.

## 1.7. Hipótesis

### 1.6.1. Hipótesis General

La relación entre gestión empresarial y calidad de servicio que brinda la empresa Universo S.A.C, es positiva y significativa.

### 1.6.2. Hipótesis Específicos

- La relación entre planeación y calidad de servicio que brinda la empresa Universo S.A.C. es positiva y significativa.
- La relación entre organización y calidad de servicio que brinda la empresa Universo S.A.C. es positiva y significativa.
- La relación entre dirección y calidad de servicio que brinda la empresa Universo S.A.C. es positiva y significativa.
- La relación entre control y calidad de servicio que brinda la empresa Universo S.A.C. es positiva y significativa.

## CAPITULO II

### 2. PLANTEAMIENTO OPERACIONAL

#### 2.1. Técnicas e instrumentos

##### 2.1.1. Técnicas

En el desarrollo del estudio se empleó la técnica denominada encuesta, es así que tomando en cuenta Hernández y Mendoza (2018) lo define como una tecnica de recoleccion de datos el cual es utilizado principalmnete en las investigaciones correlacionales y que pertenecen a la sociologia, asi mismo se aplica a los estudios de tipo científico.

##### 2.1.2. Instrumentos

Durante el desarrollo de la investigación se utilizó como intrumento el cuestionario, es así que Hernández y Mendoza (2018) lo difine como un documento cuyo fin es recolectar datos a través de interrogantes que guardan relación con las varibales de estrudio además que permiten alcanzar los objetivos de un determinado estudio.

#### 2.2. Estructuras de los Instrumentos

**Cuestionario:** Gestión administrativa

**Autor:** José Arenas Álvarez, Sandra Abihail Mamani Quispe

**Año:** 2021

**Estructura:** Conformado por 16 ítems

**Duración:** 15 minutos

**Ámbito:** Trabajadores de la Empresa Universo S.A.C., año 2021

**Cuestionario:** Calidad de servicio

**Autor:** José Arenas Álvarez, Sandra Abihail Mamani Quispe

**Año:** 2021

**Estructura:** Conformado por 17 ítems

**Duración:** 15 minutos

**Ámbito:** Clientes internos de la Empresa Universo S.A.C., año 2021



### 2.2.1. Cuadro de coherencias

**Tabla 3** Cuadro de coherencias

VARIABLES	INDICADORES	ESCALA	TÉCNICAS E INSTRUMENTO	ÍTEMS
<b>V. Independiente</b> Gestión administrativa	Planeación Organización Dirección Control	Ordinal	Encuesta Cuestionario	16
<b>V. Dependiente</b> Calidad de servicio	Tangibilidad Fiabilidad Capacidad de respuesta Seguridad Empatía	Ordinal	Encuesta Cuestionario Modelo Servqual	17

Fuente: Elaboración propia

## 2.3. Campo de Verificación

### 2.3.1. Ámbito

La investigación fue desarrollada en la empresa Universo S.A.C., el cual pertenece al rubro de transportes.

### 2.3.2. Ubicación Temporal

La elaboración de la investigación fue durante el año 2021.

### 2.3.3. Unidades de Estudio

#### 2.3.3.1. Población

Tomando la definición de Hernández y Mendoza (2018) con respecto a la población detallan que es todo un conjunto de elementos que poseen características en común.

Para el presente estudio la población se constituyó por 30 trabajadores y 30 clientes internos de la Empresa Universo S.A.C.

### 2.3.3.2. Muestra

De acuerdo a Hernández y Mendoza (2018) se define como parte que representa a la población, se considera para desarrollar un estudio determinado, es por ello que para la presente investigación se consideró el total de la población, por ser una población pequeña.

## 2.4. Estrategia de recolección de datos

### 2.4.1. Criterios para el manejo de resultados

- En el desarrollo de la investigación se siguió los siguientes procedimientos:
- Se analizó la situación actual de la problemática
- Se revisó minuciosamente el instrumento a emplear en la investigación
- Se solicitó la autorización para la aplicación del instrumento
- En un periodo de un mes se aplicó el instrumento a los clientes y personal de la empresa en estudio

### 2.4.2. Organización

Durante el desarrollo de los resultados se utilizó gráficos y tablas donde se reflejaban los datos obtenidos de la aplicación del instrumento, ello permitió el análisis de cada una de las dimensiones de las variables, por consiguiente, se determinó la correlación de las variables mediante la comprobación de hipótesis mediante el uso del coeficiente Rho de Spearman. ya establecidas en el proyecto de investigación y a través del uso del SPSS v. 25 y el programa Microsoft Excel.

## 2.5. Recursos necesarios (Humanos, Materiales, Financieros)

a) Humano: Estuvo conformada por el investigador, asesores, y población.

b) Materiales: Se utilizó el programa estadístico SPSS, el Microsoft Excel para la tabulación y Word, herramientas de Google para el análisis correspondiente.

c) Financieros: El trabajo de investigación fue financiado por el autor.

## 2.6. Cronograma de la investigación

Actividades	Meses																			
	1				2				3				4				5			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Idea del proyecto y desarrollo del plan de tesis	■	■	■	■	■	■														
Levantamiento de observaciones							■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■			
Aplicación del instrumento									■	■	■	■								
Procesamiento de datos													■	■	■					
Esquematización del informe final															■	■				
Elaboración de conclusiones y recomendaciones																	■	■	■	■



### CAPITULO III

#### 3. RESULTADOS

##### 3.1. Confiabilidad de las variables

Se realizó el análisis de fiabilidad de los instrumentos para cada una de las variables de investigación, empleándose el coeficiente Alfa de Cronbach que establece un parámetro referencial de 0.75 como un valor de fiabilidad para determinar que un instrumento cuenta con al menos el mínimo aceptable para su aplicación.

**Tabla 4**

*Estadísticas de fiabilidad de la variable gestión administrativa*

Alfa de Cronbach basada en		
Alfa de Cronbach	elementos estandarizados	N de elementos
.991	.991	16

Fuente: Elaboración en SPSS 25

A partir de la Tabla 4, se observa que, el coeficiente Alfa de Cronbach muestra un valor de 0.99, por lo que, al ser este valor mayor al parámetro de 0.75, se determina que el instrumento diseñado para medir la variable gestión administrativa cuenta con la suficiente fiabilidad para ser empleado.

**Tabla 5**

*Estadísticas de fiabilidad de la variable calidad de servicio*

Alfa de Cronbach basada en		
Alfa de Cronbach	elementos estandarizados	N de elementos
.992	.992	17

Fuente: Elaboración en SPSS 25

A partir de la Tabla 5, se observa que, el coeficiente Alfa de Cronbach muestra un valor de 0.99, por lo que, al ser este valor mayor al parámetro de 0.75, se determina que el instrumento

diseñado para medir la variable calidad de servicio cuenta con la suficiente fiabilidad para ser empleado.

### 3.2. Análisis descriptivo

En este apartado, se presenta un análisis descriptivo de cada una de las variables y sus respectivas dimensiones, de manera que, se revisa el estado de cada uno de estas en la unidad de estudio específico que se ha trabajado.

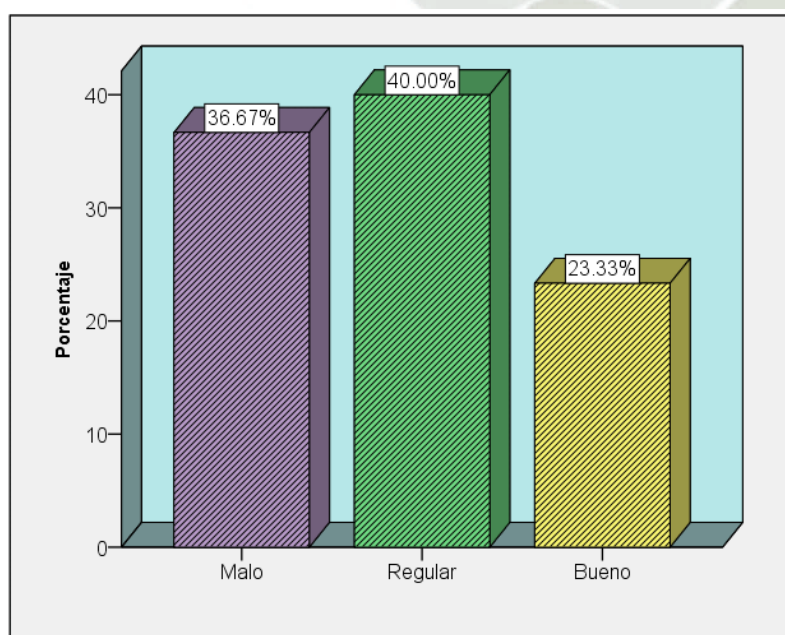
**Tabla 6**

*Planeación*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nivel	Malo	11	36.7	36.7
	Regular	12	40.0	76.7
	Bueno	7	23.3	100.0
	Total	30	100.0	

Fuente: Elaboración en SPSS 25

**Figura 1** *Planeación*



Fuente: Elaboración en SPSS 25

A partir de la Tabla 6 y Figura 1, se observa que, una gran mayoría de los trabajadores encuestados dada por el 40.0% percibe que la planeación entorno a la gestión administrativa es regular, los colaboradores mencionan que la empresa no cuenta con planes estratégicos que encaminen al cumplimiento de objetivos de la entidad, así mismo no existen planes establecidos de manera formal siendo este la mayoría de manera verbal, mientras que, el 36.7% percibe como mala debido a que los planes establecidos de manera informal no se cumplen, en la misma línea las acciones que se deberían cumplir y los mismos conllevar al cumplimiento de objetivos no se reflejan en un documento formal, solo un 23.3% percibe tal planeación como buena ello debido a que existen acciones por parte de algunos colaboradores que conllevan al cumplimiento de planes esenciales que ayudan a la marcha de la empresa ello incide positivamente en la calidad de servicio al cliente y la satisfacción de las mismas.

Así, destaca que, la mayoría de trabajadores percibe que no se llegan a cumplir con las metas pues no hay una correcta anticipación a imprevistos, además de que los planes y las estrategias necesitan mejorar para estar acorde a las necesidades reales, es por ello que los gerentes deberán fijar resultados de los objetivos establecidos y supervisar de manera constante las actividades que deberán ejecutarse con la finalidad de lograr metas trazadas. Además de analizar componentes de carácter interno y externo que podrían repercutir en las decisiones acertadas para llegar a los resultados deseados.

La importancia de realizar gestiones para lograr una adecuada planeación que conlleve a brindar calidad de servicio de la empresa son:

- Definir los objetivos
- Determinación de la situación real de la organización
- Proyectar ideas respecto al futuro es decir identificar alternativas y posibles situaciones
- Realizar un análisis y elección de alternativas
- Implementar el plan y evaluar los resultados

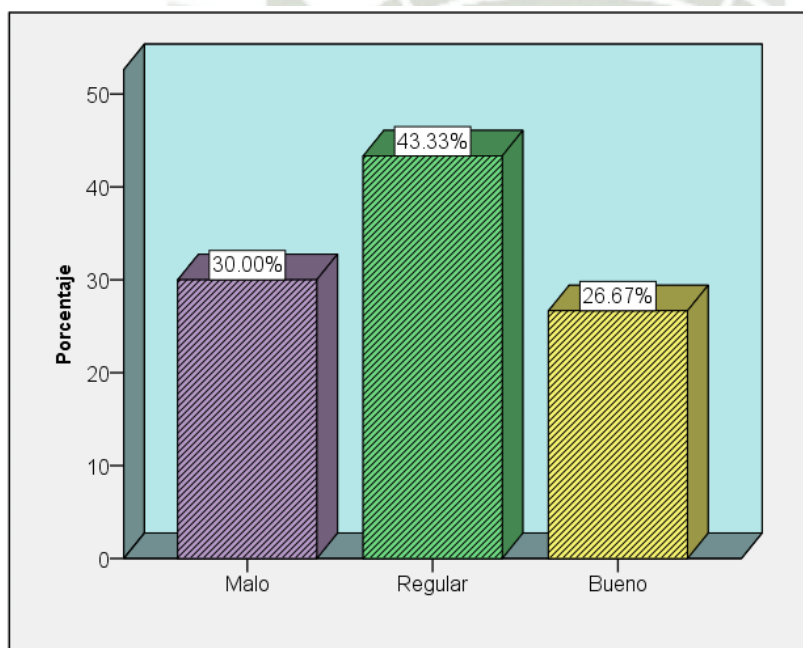
**Tabla 7**

*Dirección*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nivel	Malo	9	30.0	30.0
	Regular	13	43.3	73.3
	Bueno	8	26.7	100.0
	Total	30	100.0	

Fuente: Elaboración en SPSS 25

**Figura 2** *Dirección*



Fuente: Elaboración en SPSS 25

A partir de la Tabla 7 y Figura 2, se observa que, una gran mayoría de los trabajadores encuestados dada por el 43.3% percibe que la dirección entorno a la gestión administrativa es regular debido a que en la empresa existe falta de motivación y liderazgo por parte de los gerentes, supervisores, mientras que, el 30.0% la percibe como mala porque la falta de motivación y liderazgo a los colaboradores origina una inadecuada calidad de servicio al cliente lo que repercute en la disminución de ventas por ende la baja rentabilidad de la empresa y solo un 26.7% percibe tal dirección como buena debido a que en algunas ocasiones existe

cumplimiento de lo planificado y se realiza de manera acertada la selección de colaboradores lo que conlleva a una buena calidad de servicio al cliente.

Así mismo, destaca que, la mayoría de trabajadores percibe que no es de gran ayuda la poca constancia respecto de las capacitaciones, además de que consideran que se necesita un mayor liderazgo que vaya más allá de la supervisión, sino que busque mejoras.

Es por ello que los gerentes deberán realizar coordinaciones con referencia al desempeño laboral del equipo que integra la empresa, ello permitirá el desarrollo adecuado dentro de sus áreas. Así mismo es importante que los gerentes asuman el compromiso de ser líderes de un determinado grupo, con la finalidad de supervisar y guiar constantemente las actividades realizadas, por otro lado, la motivación juega un papel primordial ya que contribuirá al logro de objetivos de forma eficiente a través de la comunicación efectiva para evitar conflictos interpersonales dentro de la empresa.

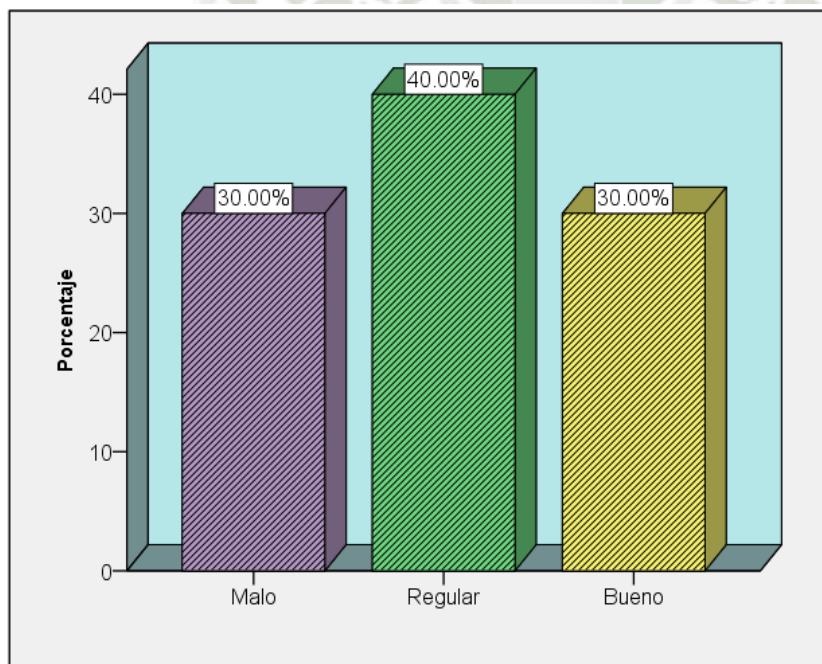
**Tabla 8**

*Organización*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nivel	Malo	9	30.0	30.0
	Regular	12	40.0	70.0
	Bueno	9	30.0	100.0
	Total	30	100.0	

Fuente: Elaboración en SPSS 25

**Figura 3** Organización



Fuente: Elaboración en SPSS 25

A partir de la Tabla 8 y Figura 3, se observa que, una gran mayoría de los trabajadores encuestados dada por el 40.0% percibe que la organización entorno a la gestión administrativa es regular debido a que existe deficiencias en la asignación de recursos y coordinación de actividades y ello no permite el cumplimiento de planes y objetivos definidos, mientras que, el 30.0% la percibe como mala debido a que para algunos colaboradores los jefes directos son muy autoritarios y no toman en cuenta la opinión de los colaboradores, así mismo en la empresa no se ejecuta las políticas de trabajo en equipo lo que conlleva a una mala calidad de servicio al cliente y la insatisfacción de las mismas y otro 30.0% percibe tal organización como buena porque algunos trabajadores mencionan que existe estrategias de coordinación en la empresa los cuales permiten el logro de objetivos. Así, destaca que, la mayoría de trabajadores percibe que hay debilidades a superar en la política de trabajo en equipo que se tiene pues se debería escuchar respetuosamente y considerar las opiniones y sugerencias que se realizan.

Es decir, los gerentes deberán tener el cargo de gestionar cuya finalidad es asignar; actividades, seleccionar equipos de trabajo, y determinar los recursos suficientes para la ejecución de las acciones por departamento o área.

Además de establecer la estructura organizativa ya sea informal o formal reflejada en un organigrama manteniendo la influencia de una jerarquía a otra. En la estructura formal se determina las relaciones laborales, se realiza la segmentación del trabajo, se relaciona con la supervisión, se establecen los canales de comunicación, se identifica los niveles y subniveles jerárquicos.

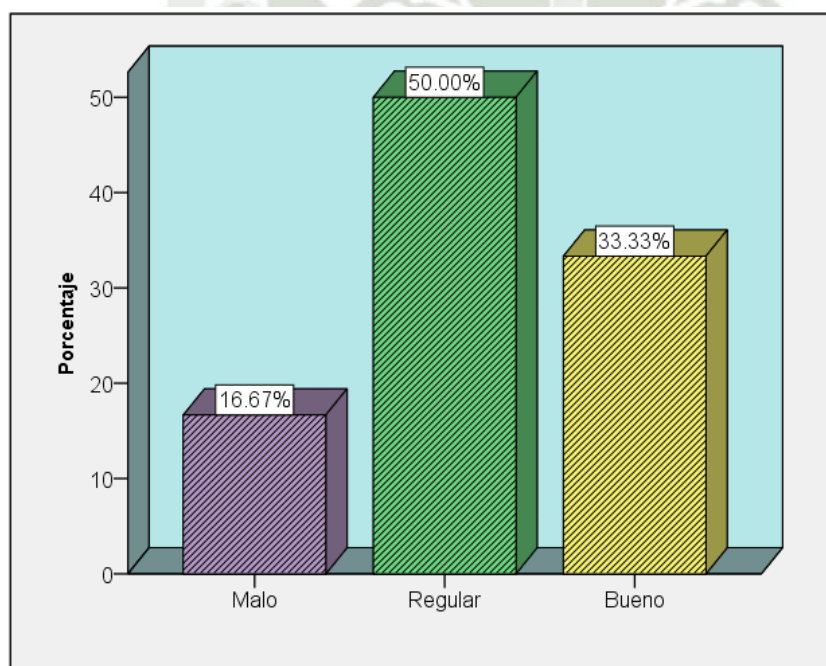
**Tabla 9**

*Control*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nivel	Malo	5	16.7	16.7
	Regular	15	50.0	66.7
	Bueno	10	33.3	100.0
	Total	30	100.0	

Fuente: Elaboración en SPSS 25

**Figura 4** *Control*



Fuente: Elaboración en SPSS 25

A partir de la Tabla 9 y Figura 4, se observa que, una gran mayoría de los trabajadores encuestados dada por el 50.0% percibe que control entorno a la gestión administrativa es regular debido a que no existe una adecuada evaluación de desempeño de los colaboradores además no se ha estado midiendo de forma constante los resultados y en muchas ocasiones no se cumple con la meta diaria, mientras que, el 33.3% la percibe como buena debido a que el monitoreo y la evaluación que se ha dado ya permitido que la empresa siga en marcha y solo un 16.7% percibe tal control como malo ya que algunos colaboradores detallan que no existe supervisión en cada proceso administrativo lo que incide en la mala atención a los clientes de la empresa. Así, destaca que, la mayoría de trabajadores percibe que el cumplimiento de metas no debería contraponerse a los horarios de trabajo pues esto solo propicia descontento, además de que la medición de los resultados para evaluar su desempeño tendría que ser ajustado para determinar las deficiencias que primero debe superarse para lograr un mayor desempeño.

Es así que los gerentes deberán tener la función de control el cual representa el monitoreo y supervisión contante del desempeño de los colaboradores durante las operaciones empresariales, su finalidad es verificar si lo que se ha planeado, organizado y dirigido se está cumpliendo de acuerdo a los resultados esperados, es decir los altos mandos deberán realizar un comparativo de lo planeado con lo ejecutado ello permitirá la identificación de posibles errores y hacer las correcciones necesarias.

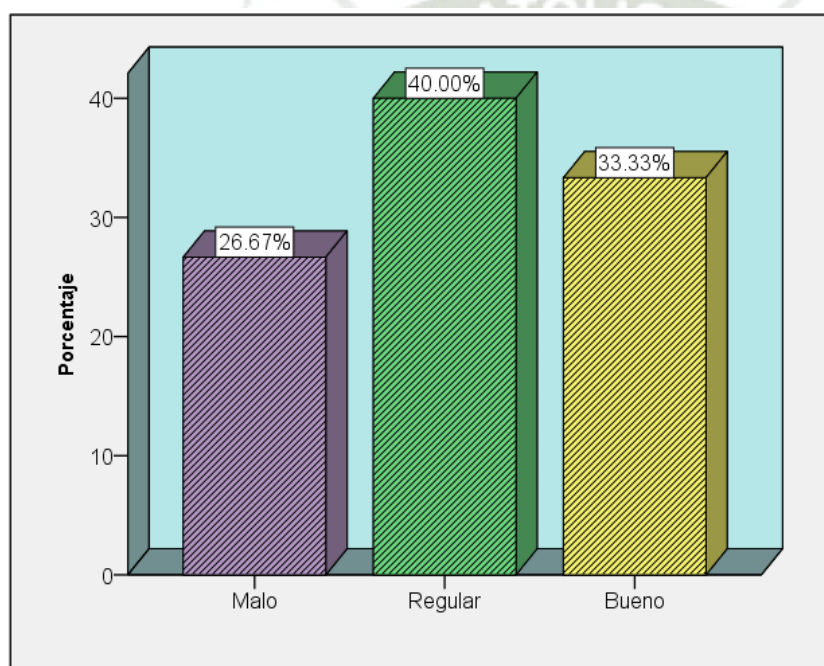
**Tabla 10**

*Gestión administrativa*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nivel	Malo	8	26.7	26.7
	Regular	12	40.0	66.7
	Bueno	10	33.3	100.0
	Total	30	100.0	

Fuente: Elaboración en SPSS 25

**Figura 5** *Gestión administrativa*



Fuente: Elaboración en SPSS 25

A partir de la Tabla 10 y Figura 5, se observa que, una gran mayoría de los trabajadores encuestados dada por el 40.0% percibe que la gestión administrativa es regular, mientras que, el 33.3% la percibe como buena y un 26.7% percibe tal gestión como mala. Así, destaca que, la mayoría de trabajadores percibe que las deficiencias más serias que van en detrimento de una buena gestión administrativa son en primera instancia las que no permiten un buen control ni organización pues estas primeras terminan por incidir desfavorablemente en la planeación y dirección que no está permite un desenvolvimiento inocuo del trabajador lo que influye en una mala calidad de servicio a los clientes.



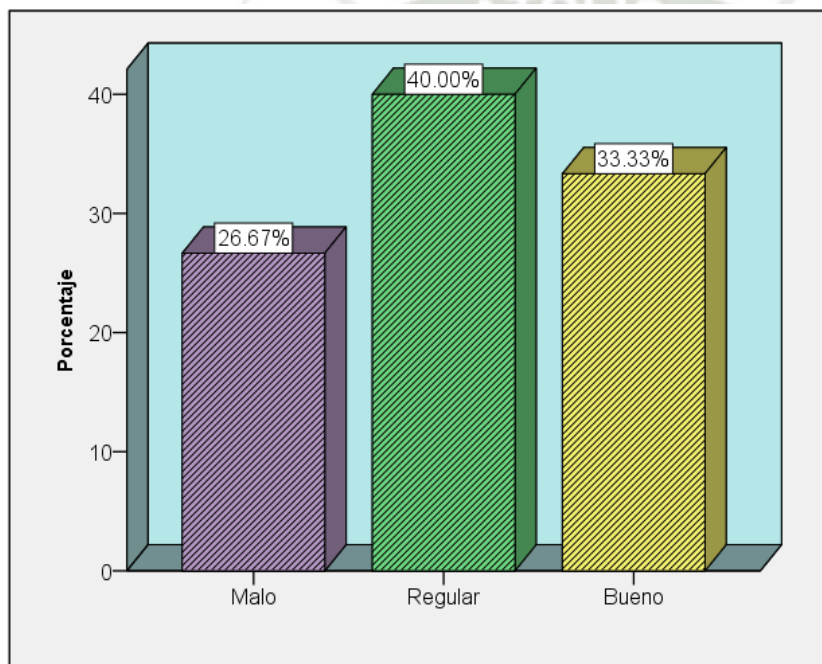
**Tabla 11**

*Elementos tangibles*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nivel	Malo	8	26.7	26.7
	Regular	12	40.0	66.7
	Bueno	10	33.3	100.0
	Total	30	100.0	

Fuente: Elaboración en SPSS 25

**Figura 6** *Elementos tangibles*



Fuente: Elaboración en SPSS 25

A partir de la Tabla 11 y Figura 6, se observa que, una gran mayoría de los clientes encuestados dada por el 40.0% percibe que los elementos tangibles del servicio son regulares debido a que los automóviles de los colaboradores algunos de ellos son antiguas, además que algunos elementos materiales no son visualmente atractivos, mientras que, el 33.3% la percibe como buena porque las instalaciones físicas de la empresa son cuidadas y aptas para brindar un adecuado servicio y un 26.7% percibe tales elementos como malos. Así, destaca que, la mayoría de los clientes percibe que la apariencia de los equipos de trabajo y de los propios trabajadores no es del todo moderna, además de que, los elementos materiales no llegan a ser totalmente atractivos visualmente pese a que las instalaciones no les propician descontento del todo.

Para una adecuada prestación de servicio de calidad al cliente la empresa deberá gestionar a las personas quien vana a brindar el servicio de manera directa, así mismo renovar las movilidades, actualizar el sistema de trabajo, las telecomunicaciones así mismo implementar la interface del servicio ofrecido, así como folletos de bienvenida y otros atractivos.

Por otro lado, la empresa debe priorizar la presentación del personal que presta el servicio los cuales debe identificarse con un uniforme o fotocheck, la capacitación deberá ser constante con la finalidad de brindar un servicio satisfactorio.

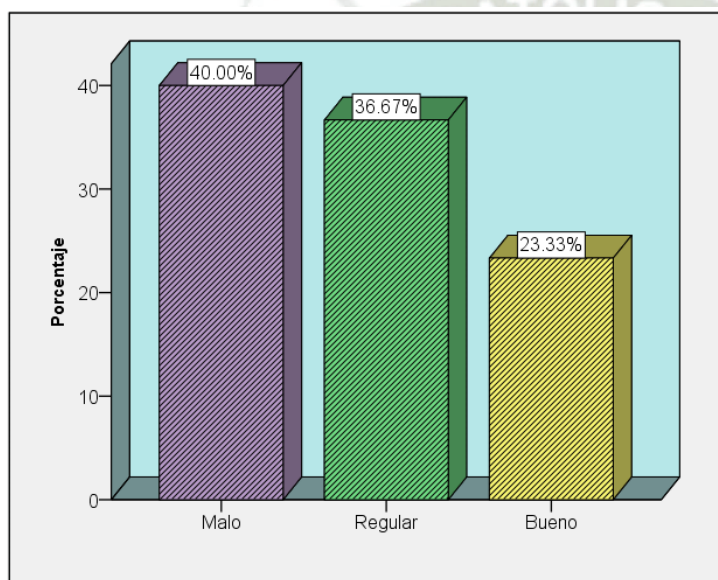
**Tabla 12**

*Fiabilidad o presentación el servicio*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nivel	Malo	12	40.0	40.0
	Regular	11	36.7	76.7
	Bueno	7	23.3	100.0
	Total	30	100.0	

Fuente: Elaboración en SPSS 25

**Figura 7** *Fiabilidad o presentación el servicio*



Fuente: Elaboración en SPSS 25

A partir de la Tabla 12 y Figura 7, se observa que, una gran mayoría de los clientes encuestados dada por el 40.0% percibe que la fiabilidad o la prestación del es mala debido a que la inadecuada gestión administrativas ocasiona que el servicio no responda a lo que el cliente lo espera, mientras que, el 36.7% la percibe como regular porque en ocasiones los colaboradores no cumplen con el servicio en el tiempo acordado, así mismo cuando un cliente tiene un problema el trabajador no muestra un sincero interés en solucionarlo y un 23.4% percibe tal fiabilidad como buena porque los colaboradores realizan un adecuado servicio por primera vez. Así, destaca que, la mayoría de los clientes percibe que la primera impresión del servicio prestado no fue del todo favorable pues en ocasiones el servicio no se llevó a cabo como lo previsto, aunque se reconoce el interés del trabajador por solucionarlo. Los colaboradores deberán tener la habilidad de prestar el servicio con buen desempeño y exactitud tomando en cuenta la eficacia, la eficiencia, la efectividad, la repetición y la gestión ante problemas, aunque sean causados por los clientes.

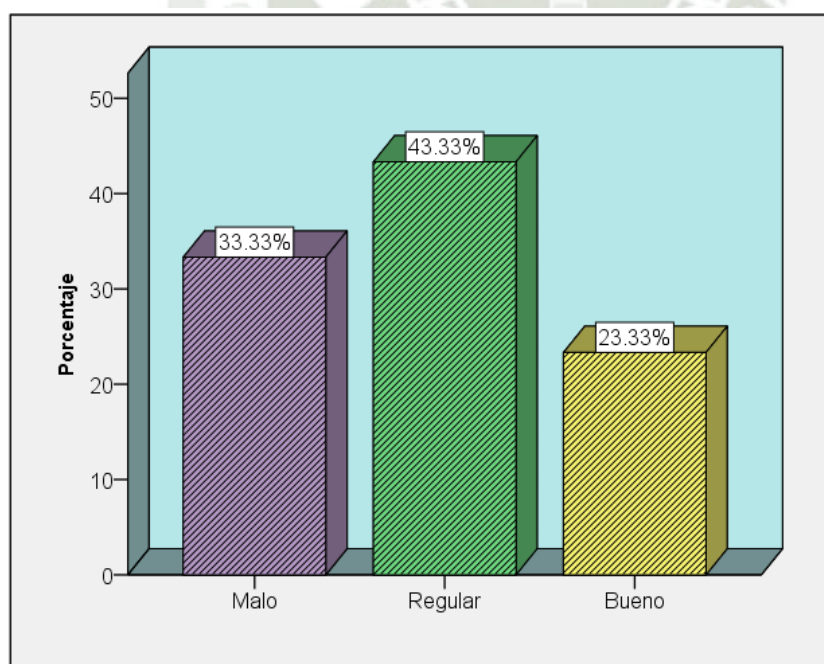
**Tabla 13**

*Capacidad de respuesta*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nivel	Malo	10	33.3	33.3
	Regular	13	43.3	76.7
	Bueno	7	23.3	100.0
	Total	30	100.0	

Fuente: Elaboración en SPSS 25

**Figura 8** *Capacidad de respuesta*



Fuente: Elaboración en SPSS 25

A partir de la Tabla 13 y Figura 8, se observa que, una gran mayoría de los clientes encuestados dada por el 43.3% percibe que la capacidad de respuesta del servicio es regular debido a que los clientes manifiestan que el tiempo que aguardan para obtener el servicio no es muy satisfactorio, y a veces no hay disponibilidad de los colaboradores para la atención, mientras que, el 33.3% la percibe como mala porque si el cliente necesita resolver algunas dudas no se le atendió en un tiempo adecuado y un 23.3% percibe tal respuesta como buena. Así, destaca que, la mayoría de los clientes percibe el tiempo que tuvieron que esperar para el servicio no fue del todo satisfactorio, aunque, si se reconoce que hubo disposición para ayudar y absolver sus consultas.

Los directivos deben capacitar a los colaboradores a cerca de la capacidad que se debe tener para responder a los clientes y en el tiempo oportuno. Debido a que no solamente es conocer el proceso de venta, sino los factores de atención, cuales son: respuesta a dudas, tiempo de espera ante las consultas, la solución de problemas tomando en cuenta el servicio de seguimiento después de cerrar una venta o una compra.

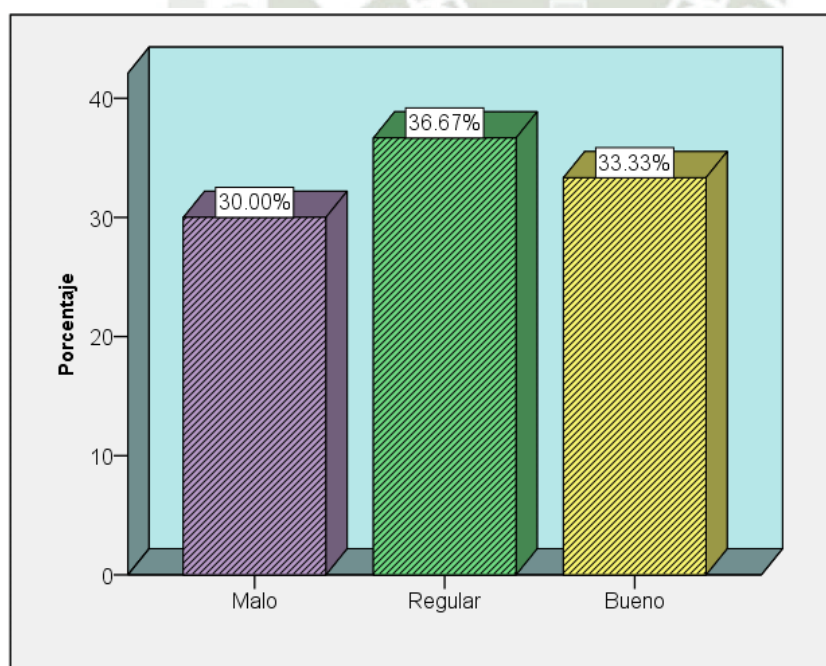
**Tabla 14**

*Seguridad*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nivel	Malo	9	30.0	30.0
	Regular	11	36.7	66.7
	Bueno	10	33.3	100.0
	Total	30	100.0	

Fuente: Elaboración en SPSS 25

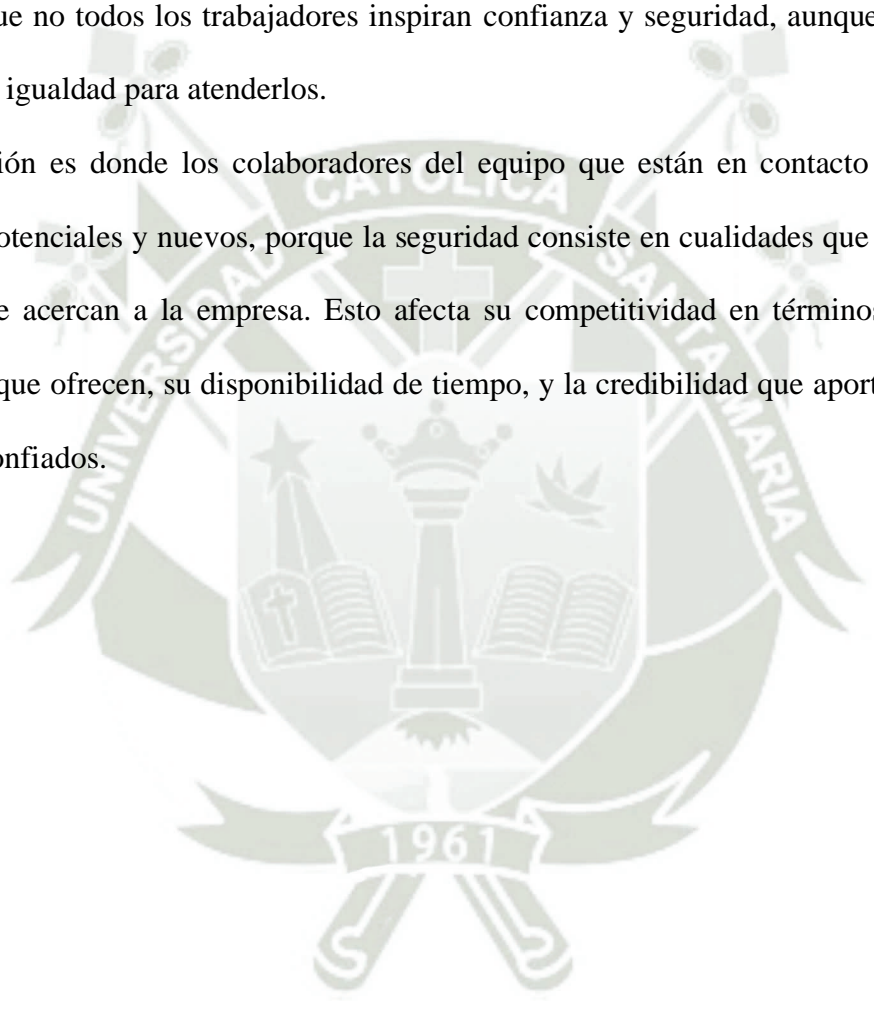
**Figura 9** *Seguridad*



Fuente: Elaboración en SPSS 25

A partir de la Tabla 14 y Figura 9, se observa que, una gran mayoría de los clientes encuestados dada por el 36.7% percibe que la seguridad en torno al servicio es regular ya que no siempre el comportamiento de los empleados les inspira confianza y seguridad a los clientes, mientras que, el 33.3% la percibe como buena es decir los empleados demuestran igualdad para todos sus clientes y un 30.0% percibe tal seguridad como mala. Así, destaca que, la mayoría de los clientes percibe que no todos los trabajadores inspiran confianza y seguridad, aunque, si se reconoce que, hubo igualdad para atenderlos.

Esta sección es donde los colaboradores del equipo que están en contacto directo con los clientes potenciales y nuevos, porque la seguridad consiste en cualidades que dan confianza a quienes se acercan a la empresa. Esto afecta su competitividad en términos del servicio o producto que ofrecen, su disponibilidad de tiempo, y la credibilidad que aportan incluso a los más desconfiados.



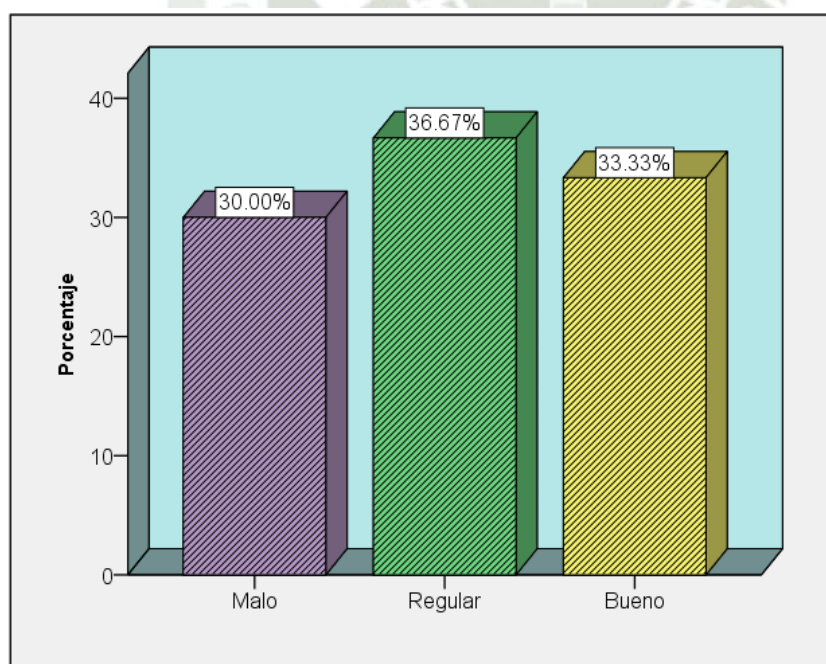
**Tabla 15**

*Empatía*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nivel	Malo	9	30.0	30.0
	Regular	11	36.7	66.7
	Bueno	10	33.3	100.0
	Total	30	100.0	

Fuente: Elaboración en SPSS 25

**Figura 10** *Empatía*



Fuente: Elaboración en SPSS 25

A partir de la Tabla 15 y Figura 10, se observa que, una gran mayoría de los clientes encuestados dada por el 36.7% percibe que la empatía en torno al servicio es regular porque los empleados no siempre demuestran amabilidad y buen trato por falta de motivación o capacitaciones, además que no siempre los colaboradores entienden las necesidades específicas de los clientes, mientras que, el 33.3% la percibe como buena porque la atención es individualizada y existe horarios convenientes para todos los usuarios y un 30.0% percibe tal empatía como mala. Así, destaca que, la mayoría de los clientes no percibió una atención individualizada pese al trato amable y la preocupación de los trabajadores pues no se llega a entenderlos completamente, además de que los horarios de atención en ocasiones no les satisfacen completamente. Esta referido al grado de atención, de manera personalizada que se brinda a los clientes. Ya que no todos los clientes tienen los mismos requerimientos, necesidades o problemas incluso las personalidades son distintas. Por lo tanto, es importante que estas diferencias entre los clientes se observen claramente en el servicio para atenderlos lo mejor posible.

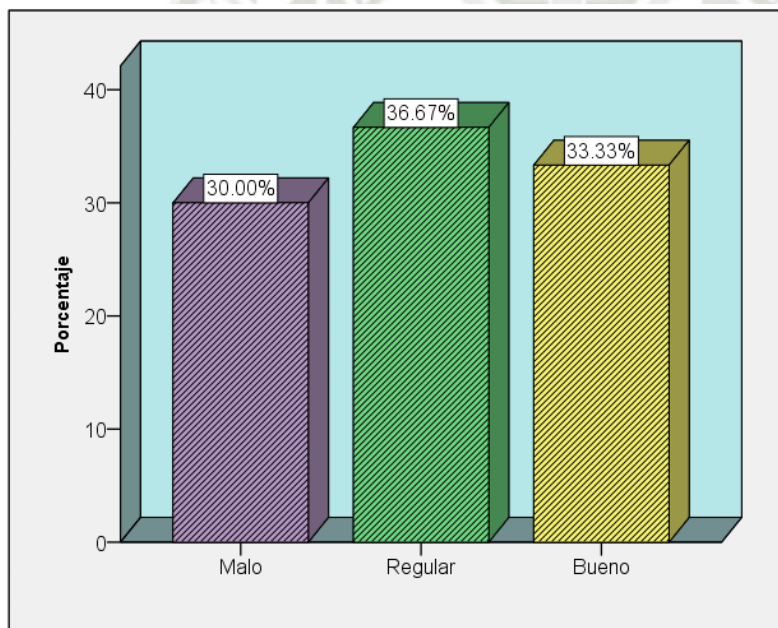
**.Tabla 16**

*Calidad de servicio*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nivel	Malo	9	30.0	30.0
	Regular	11	36.7	66.7
	Bueno	10	33.3	100.0
Total		30	100.0	

Fuente: Elaboración en SPSS 25

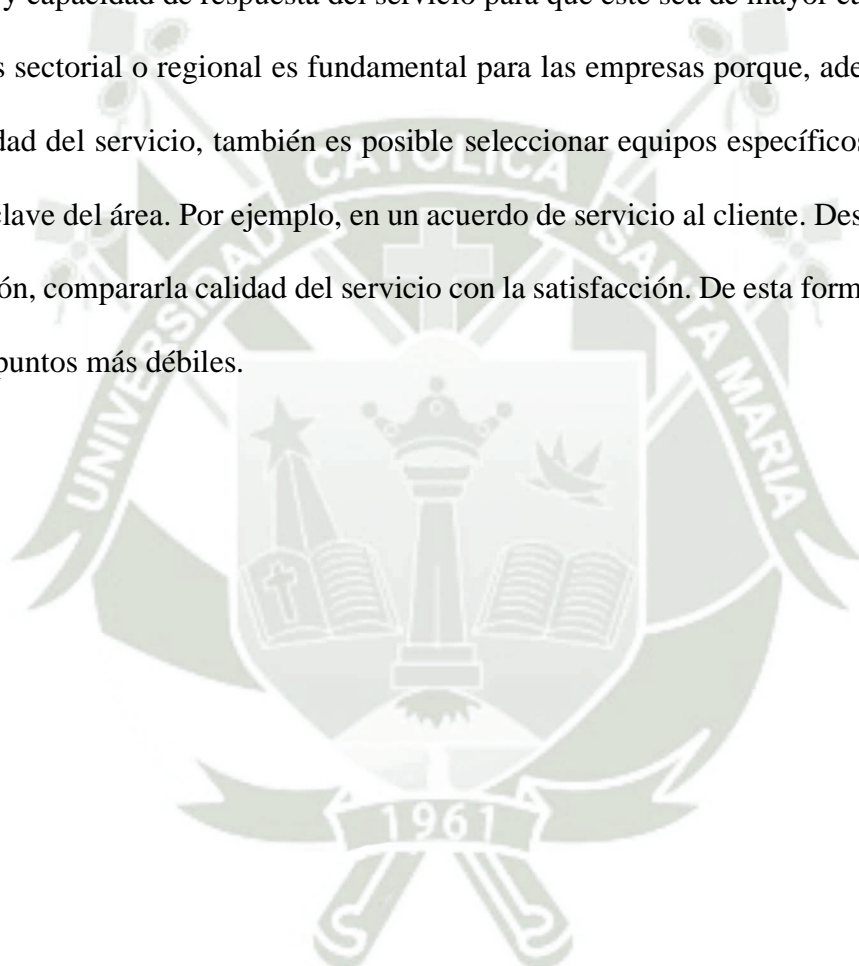
**Figura 11** *Calidad de servicio*



Fuente: Elaboración en SPSS 25

A partir de la Tabla 16 y Figura 11, se observa que, una gran mayoría de los clientes encuestados dada por el 36.7% percibe que la calidad del servicio es regular, mientras que, el 33.3% la percibe como buena y un 30.0% percibe tal calidad como mala. Así, destaca que, la mayoría de los clientes percibe pese a la cierta conformidad con los elementos tangibles, la empatía y seguridad del servicio, también se identifica fallas que necesitan ser superadas en torno a la fiabilidad y capacidad de respuesta del servicio para que este sea de mayor calidad.

El análisis sectorial o regional es fundamental para las empresas porque, además de centrarse en la calidad del servicio, también es posible seleccionar equipos específicos responsables de aspectos clave del área. Por ejemplo, en un acuerdo de servicio al cliente. Después de recopilar información, compararla calidad del servicio con la satisfacción. De esta forma, es más urgente tratar los puntos más débiles.



### 3.3. Análisis inferencial

En este apartado, se presenta el análisis inferencial que corresponde a la comprobación de normalidad de las variables y sus respectivas dimensiones, de manera que, se realizó el análisis correlacional con el que se corroboró cada una de las hipótesis planteadas.

**Tabla 17**

*Pruebas de normalidad*

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Planeación	.936	30	.071
Dirección	.963	30	.379
Organización	.953	30	.202
Control	.944	30	.114
Gestión administrativa	.958	30	.269
Calidad de servicio	.958	30	.280

Fuente: Elaboración en SPSS 25

A partir de la Tabla 17, se observa que, el estadístico de normalidad de Shapiro Wilk que se estimó para la variable calidad de servicio y la variable gestión administrativa, así como de sus respectivas dimensiones, muestra valores de significancia que superan el parámetro de referencia igual a 0.050, por lo que, se determinó que ni las variables ni las dimensiones de análisis cumplen con el supuesto de normalidad, por tanto, se utilizó el análogo del coeficiente de correlación de Spearman, es decir, el estadístico Chi cuadrado como técnica estadística no paramétrica en propósito de corroborar las hipótesis de investigación.

### Contraste de la hipótesis general

H0: No existe una relación, positiva y significativa entre la gestión administrativa y calidad de servicio que brinda la empresa Universo S.A.C.

H1: Si existe una relación, positiva y significativa entre la gestión administrativa y calidad de servicio que brinda la empresa Universo S.A.C.

### Tabla 18

*Relación entre la calidad de servicio y la gestión administrativa*

			Gestión administrativa
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Chi cuadrado	29.504
		Sig. (bilateral)	.000
		V. de Cramer	.701**

Fuente: Elaboración en SPSS 25

A partir de la Tabla 18, se observa que, el estadístico de Chi cuadrado que se estimó para corroborar la relación entre la calidad del servicio y la gestión administrativa, muestra un valor de significancia de 0.000 que es inferior al parámetro de referencia igual a 0.050, por lo que, se determinó que se acepta la hipótesis de investigación, aceptando entonces que, existe una relación positiva, significativa y moderada entre la calidad del servicio y la gestión administrativa pues se encontró un coeficiente V. de Cramer igual a 0.701.

Entonces, si mejora la gestión administrativa que se lleva a cabo, también, es probable que, mejore la calidad del servicio que se brinda a los clientes.

### Contraste de la hipótesis específica 1

H0: No existe una relación, positiva y significativa entre planeación y calidad de servicio que brinda la empresa Universo S.A.C.

H1: Si existe una relación, positiva y significativa entre planeación y calidad de servicio que brinda la empresa Universo S.A.C.

**Tabla 19**

*Relación entre la calidad de servicio y la planeación*

			Planeación
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Chi cuadrado	16.793
		Sig. (bilateral)	.002
		V. de Cramer	0.529**

Fuente: Elaboración en SPSS 25

A partir de la Tabla 19, se observa que, el estadístico de Chi cuadrado que se estimó para corroborar la relación entre la calidad del servicio y la planeación en torno a la gestión administrativa, muestra un valor de significancia de 0.002 que es inferior al parámetro de referencia igual a 0.050, por lo que, se determinó que se acepta la hipótesis de investigación, aceptando entonces que, existe una relación positiva, significativa y moderada entre la calidad del servicio y la planeación en torno a la gestión administrativa pues se encontró un coeficiente V. de Cramer igual a 0.529.

Entonces, si mejora la planeación entorno a la gestión administrativa que se lleva a cabo, también, es probable que, mejore la calidad del servicio que se brinda a los clientes.

## Contraste de la hipótesis específica 2

H0: No existe una relación, positiva y significativa entre organización y calidad de servicio que brinda la empresa Universo S.A.C.

H1: Si existe una relación, positiva y significativa entre organización y calidad de servicio que brinda la empresa Universo S.A.C.

### Tabla 20

*Relación entre la calidad de servicio y la organización*

			Organización
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Chi cuadrado	30.323
		Sig. (bilateral)	.000
		V. de Cramer	.711**

Fuente: Elaboración en SPSS 25

A partir de la Tabla 21, se observa que, el estadístico de Chi cuadrado que se estimó para corroborar la relación entre la calidad del servicio y la organización en torno a la gestión administrativa, muestra un valor de significancia de 0.000 que es inferior al parámetro de referencia igual a 0.050, por lo que, se determinó que se acepta la hipótesis de investigación, aceptando entonces que, existe una relación positiva, significativa y moderada entre la calidad del servicio y la organización en torno a la gestión administrativa pues se encontró un V. de Cramer coeficiente igual a 0.711.

Entonces, si mejora la organización entorno a la gestión administrativa que se lleva a cabo, también, es probable que, mejore la calidad del servicio que se brinda a los clientes.

### Contraste de la hipótesis específica 3

H0: No existe una relación, positiva y significativa entre dirección y calidad de servicio que brinda la empresa Universo S.A.C.

H1: Si existe una relación, positiva y significativa entre dirección y calidad de servicio que brinda la empresa Universo S.A.C.

**Tabla 21**

*Relación entre la calidad de servicio y la dirección*

			Dirección
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Chi cuadrado	19.372
		Sig. (bilateral)	.001
		V. de Cramer	.568**

Fuente: Elaboración en SPSS 25

A partir de la Tabla 20, se observa que, el estadístico de Chi cuadrado que se estimó para corroborar la relación entre la calidad del servicio y la dirección en torno a la gestión administrativa, muestra un valor de significancia de 0.001 que es inferior al parámetro de referencia igual a 0.050, por lo que, se determinó que se acepta la hipótesis de investigación, aceptando entonces que, existe una relación positiva, significativa y moderada entre la calidad del servicio y la dirección en torno a la gestión administrativa pues se encontró un coeficiente V. de Cramer igual a 0.568.

Entonces, si mejora la dirección entorno a la gestión administrativa que se lleva a cabo, también, es probable que, mejore la calidad del servicio que se brinda a los clientes.

#### Contraste de la hipótesis específica 4

H0: No existe una relación, positiva y significativa entre el control y calidad de servicio que brinda la empresa Universo S.A.C.

H1: Si existe una relación, positiva y significativa entre el control y calidad de servicio que brinda la empresa Universo S.A.C.

**Tabla 22**

*Relación entre la calidad de servicio y el control*

			Control
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Chi cuadrado	26.00
		Sig. (bilateral)	.000
		V. de Cramer	.658**

Fuente: Elaboración en SPSS 25

A partir de la Tabla 22, se observa que, el estadístico de Chi cuadrado que se estimó para corroborar la relación entre la calidad del servicio y el control en torno a la gestión administrativa, muestra un valor de significancia de 0.000 que es inferior al parámetro de referencia igual a 0.050, por lo que, se determinó que se acepta la hipótesis de investigación, aceptando entonces que, existe una relación positiva, significativa y moderada entre la calidad del servicio y el control en torno a la gestión administrativa pues se encontró un coeficiente V. de Cramer igual a 0.658.

Entonces, si mejora el control entorno a la gestión administrativa que se lleva a cabo, también, es probable que, mejore la calidad del servicio que se brinda a los clientes.

## CONCLUSIONES

**Primera:** Se concluye a través de la comprobación de hipótesis, que existe relación positiva moderada entre la gestión administrativa y calidad de servicio en la empresa en estudio es decir el logro de metas de manera eficiente y eficaz a través de la planeación, organización, dirección y control de recursos, permite a la empresa y a los colaboradores brindar servicios de calidad, así mismo la planificación y organización adecuada de actividades del factor humano que la empresa tiene, así como la gestión del tiempo y los procesos de comunicación dentro de la empresa conllevará a un correcto desarrollo de calidad de servicio a los clientes y el cumplimiento de los objetivos empresariales.

**Segunda:** Se concluye que existe relación positiva moderada de la planeación y la calidad de servicio a los clientes, es decir un plan operativo a través de acciones estratégicas conlleva a que los colaboradores brinden un servicio de calidad a los clientes, además, la definición adecuada de objetivos y metas generales que la empresa pretende alcanzar, así como precisar acciones y estrategias para lograrlos, la determinación de recursos necesarios y nombrar a los encargados para la ejecución de cada actividad planeada conllevará a un adecuado desarrollo de calidad de servicio a los clientes.

**Tercera:** Se concluye que existe relación positiva moderada entre la organización y calidad de servicios a través de la comprobación de hipótesis, es decir la jerarquización, el establecimiento de un organigrama y reglamento de manual de organización y funciones, una adecuada identificación, clasificación, agrupación, y asignación de labores de manera que cada uno de los colaboradores tenga claro lo esperado de su labor y la contribución al cumplimiento de los objetivos de la empresa, conllevaría a un adecuado desarrollo de calidad de servicio a los clientes.

**Cuarta:** Se llegó a la conclusión que existe una relación positiva moderada entre dirección y calidad de servicio, es decir los encargados de a cada área deberá direccionar cada una de las

acciones para el cumplimiento del plan, a través de la comunicación, supervisión con la finalidad de asegurar el cumplimiento de cada una de las actividades y que se desarrollen de manera eficiente y eficaz, además poner en práctica de todo lo planificado y organizado de manera constante a través de las personas que integran la empresa con la finalidad de incrementar el logro del objetivo empresarial, e ello conllevará a un adecuado desarrollo de calidad de servicio a los clientes.

**Quinta:** Se concluye que existe relación positiva moderada entre el control y calidad de servicio es decir el aseguramiento del cumplimiento de lo planeado a través del establecimiento de estándares, observación del desempeño, corregir y eliminar desviaciones y la aplicación del control estratégico, control táctico y operaciones conllevará a un servicio de calidad hacia los clientes, además el cumplimiento del proceso sistemático la medición constante de las actividades desarrolladas dentro de la empresa con la finalidad de cumplir los objetivos establecidos en los planes estratégicos, en la misma línea identificar los errores y desviaciones con el fin de corregir y evitar su repetición, ello conllevaría a un adecuado desarrollo de calidad de servicio a los clientes.

## RECOMENDACIONES

**Primera:** Se recomienda al directivo empresarial registrar un sistema de actividades para la toma de decisiones, de esta manera sean planeadas y acertadas para delegar funciones a sus trabajadores, de igual manera realizar eventos de confraternidad para que los colaboradores de diferentes áreas puedan relacionarse y aprender uno del otro.

**Segunda:** Se recomienda al directivo empresarial realizar juntas semanales, para tratar temas de avance de metas para que de alguna manera los colaboradores muestren mayor compromiso para con sus funciones, también fomentar mayor número de capacitaciones sobre temas del rubro.

**Tercera:** Se recomienda al directivo empresarial que desarrollen autoconocimiento mediante conferencias, capacitaciones, etc. que fortalezcan lazos de trabajo en equipo y comunicación eficiente para que puedan desenvolverse metodológicamente ante los objetivos de la empresa.

**Cuarta:** Se recomienda al directivo empresarial ser más estrictos en diferentes puntos como la vestimenta, puntualidad y orden de salida de los vehículos para de esta manera poder captar y fidelizar clientes. Se recomienda usar palabras de fácil interpretación para el buen entendimiento de los colaboradores.

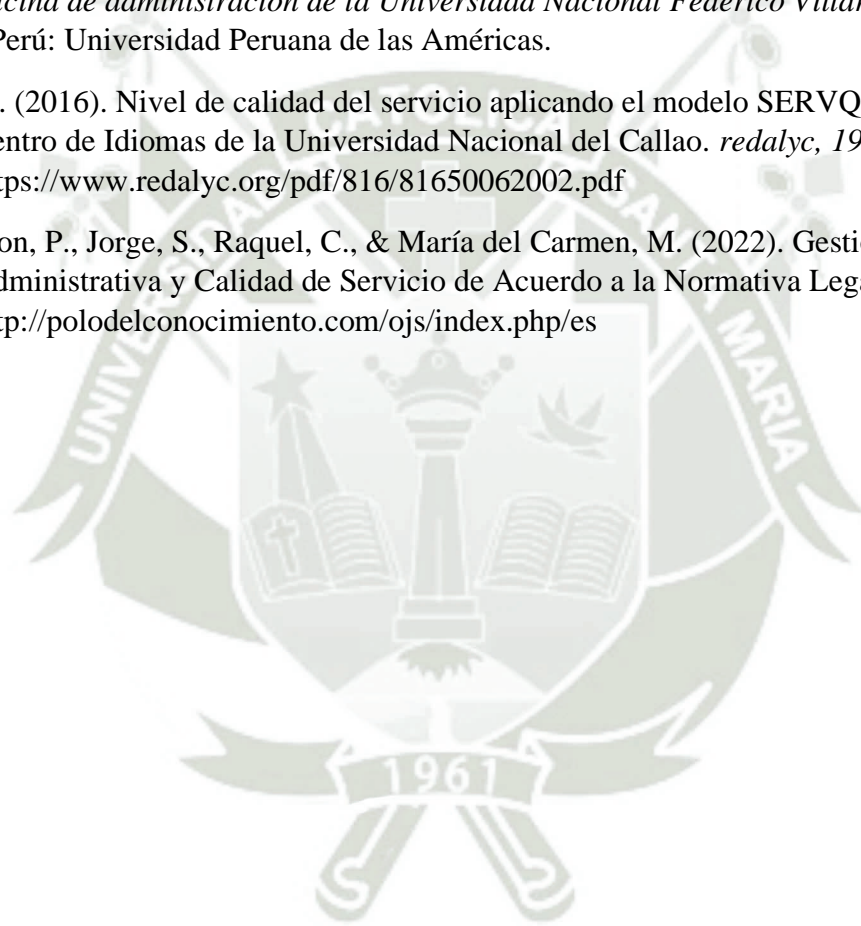
**Quinta:** Se recomienda al directivo empresarial realizar test de desempeño eventualmente para medir el desempeño de colaboradores con sus metas propuestas, también reconocer un buen trabajo por parte de los trabajadores e incentivar a los demás integrantes de la empresa.

**REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS**

- Alcas, Z., & Susana, N. (2021). Análisis de la gestión administrativa y la calidad del servicio en la atención de los partos humanizados en un hospital nacional de Lima. *Dialnet*. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7878909>
- Aliaga, D., & Alcas, Z. (2021). Análisis de la gestión administrativa y la calidad del servicio en la atención de los partos humanizados en un hospital nacional de Lima. *INNOVA Research Journal*, 6(1), 18-30. <https://doi.org/10.33890/innova.v6.n1.2021.1490>
- Alvarado, J. (2017). APLICACIÓN DEL MODELO DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD SERVQUAL Y ESTABLECIMIENTO DE MEDIDAS DE INTERVENCIÓN PARA LA EMPRESA COOSALUD EPS-S SUCURSAL BOYACÁ. *UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA Y TECNOLÓGICA DE COLOMBIA*. <https://repositorio.uptc.edu.co/bitstream/001/1957/1/TGT-589.pdf>
- Álvarez, D., & Rivera, A. (2019). *Calidad de servicio y su relación con la satisfacción de los clientes de Caja Arequipa agencia Corire 2018*. Arequipa: Universidad Tecnológica del Perú.
- Amador, J. (2008). [http://www.elprisma.com/apuntes/administracion\\_de\\_empresas/procesoad](http://www.elprisma.com/apuntes/administracion_de_empresas/procesoad)
- Azabache, G. (2020). *Gestión administrativa y calidad del servicio en el área de registros civiles en la Municipalidad Distrital de Laredo, 2020*. Ica: Universidad Autónoma de Ica.
- Balcazar, A. (2020). Gestión administrativa en hospitales públicos de Cundinamarca-. 60. <https://doi.org/10.30554/lumina.21.3444.2020>
- Bao-condor, C., Marcelo, M., Rosaluz, V., Corcino, F., & Huamanyauri, W. (2020). *Gaceta científica*, 6(2).
- Cajo, L. (2018). *Influencia de la gestión administrativa en el desempeño laboral de los trabajadores del Ministerio de Agricultura y Riego, Lima 2018*. Lima - Perú: Universidad Inca Garcilazo de la Vega.
- Chambilla, E. (2017). *Gestión administrativa y calidad de servicio en la Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna*. Lima - Perú: Universidad César Vallejo.
- Chávez, M., Castelo, G., Salazar, Á., & Villaci, F. (2020). Administrative management from the processes of agricultural companies in Ecuador. *FIPCAEC*(5). <http://fipcaec.com/ojs/index.php/es>
- Chiavenato, I. (2014). *Introducción a la teoría general de la administración*. México: McGraw-Hill.
- Chumioque, S. (2018). *Gestión administrativa y calidad de servicio que brinda la empresa de transportes Emprecosur S.A. - Pachacamac*. Lima - Perú: Universidad Autónoma del Perú.

- Coque, D. (2016). *La gestión administrativa y su impacto en la rentabilidad de la empresa Megamicro S.A. de la ciudad de Ambato*. Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.
- Dulanto, K. (2019). *Gestión administrativa y la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Chancay, periodo 2018*. Huacho - Perú: Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.
- Flores, S. (2015). *Proceso administrativo y gestión empresarial en Coproabas, Jinoteaga*. Nicaragua: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Matagalpa, .
- Fuentes, J. (2018). *Gestión administrativa y satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2017*. Moquegua - Perú: Universidad José Carlos Mariategui.
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Ciudad de México: Editorial Mc Graw Hill Education.
- Huergo, J. (15 de junio de 2018). *Institución pedagógica*.  
<http://servicios.abc.gov.ar/lainstitucion/univpedagogica/especializaciones/seminario/materialesparadescargar/seminario4/huergo3.pdf>
- Jiménez, O. (2006). *La gestión en la Clínica PROMEDIC y la calidad del servicio a sus clientes*.
- Koontz, H., & Weihrich, H. (2008). *Administración un perspectiva global*. McGraw-Hill.
- López, P. (2015). *Hacia una evolución en el campo del conocimiento de la disciplina administrativa de la administración de empresas a la gestión de organizaciones*. Colombia: Fundación Universidad Central de Colombia.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2015). *Marketing de servicios: Personal, tecnología y estrategia*. México: Pearson.
- Luna, A. (2014). *Proceso administrativo*. México: Grupo editorial patria.
- Mejías, A., Godoy, E., & Piña, R. (2018). Impacto de la calidad de los servicios sobre la satisfacción de los clientes en una empresa de mantenimiento. *redalyc*, 21(40).  
<https://www.redalyc.org/journal/880/88055200020/88055200020.pdf>
- Mendoza, B. (2017). Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresa comerciales en la ciudad de Manta. *Dominio de Las Ciencias*, 3(2).  
<https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/614>
- Núñez, L. (2019). Competencias administrativas en la calidad del servicio en las instituciones educativas del nivel inicial. *Apuntes Universitarios*, 9(1).  
<https://doi.org/10.17162/au.v9i1.347>
- Ocampos, L., & Valencia, S. (2017). *Gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario, en la red asistencial ESSALUD - Tumbes 2016*. Tumbes - Perú: Universidad Nacional de Tumbes.

- Orellana, D., Erazo, J., Narváez, C., & Matovelle, M. (2019). Gestión administrativa, elemento clave para el desarrollo de las empresas de servicio de transporte. *Visionario Digital*, 3(2). <https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v3i2.2.639>
- Paredes, V. (2020). Gestión administrativa y calidad de servicio que brindan las Instituciones de Educación Superior Públicas. <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/31522>
- Roque, P. (2018). *Organización administrativa y calidad de servicio en los trabajadores de la UGEL de Caravelí, Arequipa-2017*. Perú: Universidad César Vallejo.
- Saavedra, J. (2019). *La gestión administrativa institucional y la calidad del servicio de la oficina de administración de la Universidad Nacional Federico Villareal, 2018*. Lima - Perú: Universidad Peruana de las Américas.
- Suárez, R. (2016). Nivel de calidad del servicio aplicando el modelo SERVQUAL en el Centro de Idiomas de la Universidad Nacional del Callao. *redalyc*, 19(1). <https://www.redalyc.org/pdf/816/81650062002.pdf>
- Washington, P., Jorge, S., Raquel, C., & María del Carmen, M. (2022). Gestión Administrativa y Calidad de Servicio de Acuerdo a la Normativa Legal. *Dialnet*. <http://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es>



## ANEXOS

### ANEXO 1: Cuestionario sobre gestión administrativa

Instructivo: Estimado(a) colaborador: El presente instrumento tiene por finalidad evaluar su percepción sobre la gestión administrativa que viene desarrollando la empresa donde labora, por ello marque con una “x” la alternativa de la columna en cada una de los enunciados propuestos, de acuerdo a su percepción respecto a la gestión administrativa, según la siguiente escala:

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

Dimensión	Preguntas	1	2	3	4	5
<b>Planeación</b>	Se cumplen las metas en el tiempo planificado					
	Detallan estrategias para mejorar					
	La empresa tiene planes de acción anticipados ante algún imprevisto					
	Desarrollan planes de acuerdo a las necesidades más importantes					
<b>Dirección</b>	Las capacitaciones son constantes					
	Siempre sigue a un líder en su empresa					
	Supervisan su trabajo de manera constante					
	Los cambios que se hacen son para mejorar					
<b>Organización</b>	El jefe siempre está dispuesto a escucharlo					
	Usan una política de trabajo en equipo					
	El jefe toma en cuenta su opinión					
	Es respetuoso con sus compañeros					
<b>Control</b>	Evalúan su desempeño laboral					
	Limitan sus horarios de trabajo					
	Miden sus resultados constantemente					
	Cumple con su meta diaria					

**ANEXO 2:** Cuestionario sobre calidad de servicio (MODELO SERVQUAL)

Instructivo: Estimado(a) colaborador: El presente instrumento tiene por finalidad evaluar su percepción sobre la calidad de servicio que viene aplicando la empresa donde labora, por ello marque con una “x” la alternativa de la columna en cada una de los enunciados propuestos, de acuerdo a su percepción respecto a la calidad de servicio, según la siguiente escala:

Se miden diferentes aspectos a los que usted debe de responder marcando con una “X” un número entre el 1 y el 5 siendo el 1 la mínima satisfacción y el 5 la máxima.

Dimensión	Preguntas	1	2	3	4	5
<b>Elementos tangibles</b>	Los trabajadores tienen equipos de apariencia moderna					
	Los elementos materiales (folletos, similares) son visualmente atractivos y claros.					
	Las instalaciones físicas son atractivas, cuidadas y aptas para brindar un buen servicio					
<b>Fiabilidad o presentación del servicio:</b>	El servicio responde a lo que usted esperaba, usted obtiene el servicio que esperaba					
	Cuando el trabajador de servicios promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumple					
	Cuando un cliente tiene un problema el trabajador muestra un sincero interés en solucionarlo El trabajador realiza bien el servicio la primera vez					
<b>Capacidad de respuesta:</b>	El tiempo que aguardo para obtener el servicio fue satisfactorio					
	Hay disponibilidad del empleado para atenderle					
	Si necesitó resolver algunas dudas se le atendió en un tiempo adecuado					
<b>Seguridad</b>	El comportamiento de los empleados le inspira confianza y seguridad					
	Los empleado demuestran igualdad para todos sus clientes					
<b>Empatía:</b>	Usted recibió atención individualizada					
	Los empleado demuestran amabilidad y buen trato					
	El empleado se preocupa por los intereses de sus clientes					
	Ofrece horarios convenientes para todos los usuarios					
	El empleado entiende las necesidades específicas del cliente					

**Anexo 3: FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS**

**FICHA DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO**

**I. DATOS GENERALES:**

- I.1. Apellidos y nombres del informante:
- I.2. Especialidad del Validador:
- I.3. Cargo e Institución donde labora:
- I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación:
- I.5. Autor del instrumento:

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:**

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

**III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:**

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

**IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:**



## Matriz de consistencia

Tema	Planteamiento del problema	Objetivos del estudio	Hipótesis de investigación	Variables de la investigación	Indicadores y subindicadores	Metodología usada
“GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA EMPRESA UNIVERSO S.A.C. AÑO 2021”	<b>Problema general</b> ¿Qué relación existe entre gestión administrativa y calidad de servicio que brinda la empresa Universo S.A.C. Año 2021?	<b>Objetivo general</b> Determinar la relación entre gestión empresarial y calidad de servicio que brinda la empresa Universo S.A.C. Año 2021.	<b>Hipótesis general</b> La relación entre gestión empresarial y calidad de servicio que brinda la empresa Universo S.A.C, es positiva y significativa.	<b>Variable independiente</b> Gestión administrativa  <b>Variable dependiente</b> Calidad de servicio	<b>Planeación</b> Metas Estrategias Acción Criterio <b>Dirección</b> Capacitación Liderazgo Supervisión Toma de decisiones <b>Organización</b> Jerarquía Trabajo en equipo Comunicación Disciplina <b>Control</b> Evaluación Limitar Medir Resultados  <b>Satisfacción</b> Necesidad Cumplimiento Pericia <b>Fiabilidad</b> Seguridad Compromiso Atención <b>Eficiencia</b> Tiempo Fácil acceso Valoración <b>Empatía</b> Acceso a la información Comprensión Confiabilidad	<b>Tipo de investigación</b> Aplicada <b>Diseño de la investigación</b> No experimental <b>Nivel de la investigación</b> Descriptivo - Correlacional <b>Técnica</b> Encuesta <b>Instrumentos</b> Cuestionario <b>Población</b> Trabajadores de la Empresa Universo S.A.C.
	<b>Problemas específicos</b> ¿Cuál es la relación entre planificación y calidad de servicio que brinda la empresa Universo S.A.C. Año 2021? ¿Cuál es la relación entre dirección y calidad de servicio que brinda la empresa Universo S.A.C. Año 2021? ¿Cuál es la relación entre organización y calidad de servicio que brinda la empresa de Universo S.A.C. Año 2021? ¿Cuál es la relación entre control y calidad de servicio que brinda la empresa de Universo S.A.C. Año 2021?	<b>Objetivos específicos</b> Determinar la relación entre planeación y calidad de servicio que brinda la empresa Universo S.A.C. Año 2021. Determinar la relación entre dirección y calidad de servicio que brinda la empresa Universo S.A.C. Año 2021. Determinar la relación entre organización y calidad de servicio que brinda la empresa Universo S.A.C. Año 2021. Determinar la relación entre control y calidad de servicio que brinda la empresa Universo S.A.C. Año 2021.	<b>Hipótesis específicas</b> La relación entre planeación y calidad de servicio que brinda la empresa Universo S.A.C. es positiva y significativa. La relación entre dirección y calidad de servicio que brinda la empresa Universo S.A.C. es positiva y significativa. La relación entre organización y calidad de servicio que brinda la empresa Universo S.A.C. es positiva y significativa. La relación entre control y calidad de servicio que brinda la empresa Universo S.A.C. es positiva y significativa.			