



EN LA UAP  
TÚ ERES PARTE  
DEL CAMBIO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACION  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION Y NEGOCIOS  
INTERNACIONALES**

**TESIS**

**“GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO DE  
LA EMPRESA “JBP” S.A.C., HUANCAYO – JUNÍN, 2021”**

**PRESENTADO POR:**

**BACH. PAOLO JULIO BALDEON CAMAVILCA**

**PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN  
ADMINISTRACION Y NEGOCIOS INTERNACIONALES**

**ASESOR:**

**MG. FLORES ROJAS DE NINA KELIN YRENE**

**HUANCAYO – PERÚ**

**2021**

### **Agradecimiento**

Agradezco a nuestro crear, por derramar muchas bendiciones a mi familia y permitirme tener salud y fuerzas para cumplir mi meta como hijo, amigo y alumno.

Un agradecimiento muy especial a mis padres, quienes me apoyaron de manera incondicional para poder cumplir mis objetivos trazados, quienes me guiaron a lo largo de mi formación académica.

Agradezco a mis docentes de la Escuela Profesional, por haber compartido sus conocimientos y experiencia durante la etapa de formación, y a los trabajadores de la empresa JBP, quienes con su paciencia y tiempo me brindaron la información necesaria para elaborar mi trabajo de investigación.

### **Dedicatoria**

La presente tesis la dedico a mi padre Jorge y mi madre Julia, quienes con su amor me inculcaron buenos valores, y me ayudaron a salir adelante ante cualquier adversidad que se presenta en la vida.

## ÍNDICE

Agradecimiento.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Índice de Tablas .....	vii
Índice de Figuras.....	ix
Resumen.....	10
Abstract .....	11
INTRODUCCIÓN .....	12
CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	14
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	14
1.2. DELIMITACION DE LA INVESTIGACION .....	15
1.2.1. Delimitación Espacial .....	15
1.2.2. Delimitación Social.....	16
1.2.3. Delimitación Temporal .....	16
1.2.4. Delimitación Conceptual .....	16
1.3. FORMULACION DEL PROBLEMA.....	16
1.3.1. Problema General.....	16
1.3.2. Problemas Específicos .....	17
1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION.....	17
1.4.1. Objetivo General.....	17
1.4.2. Objetivos Específicos.....	17
1.5. JUSTIFICACION E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACION.....	18
1.5.1. Justificación de la Investigación.....	18
1.5.2. Importancia de la Investigación .....	19

1.5.3. Limitaciones de la Investigación .....	19
CAPITULO II: MARCO TEORICO .....	20
2.1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO .....	20
2.1.1. Internacionales .....	20
2.1.2. Nacionales.....	23
2.1.3. Regionales.....	26
2.2. BASES TEORICAS.....	26
2.2.1. Definición de Administración.....	26
2.2.2. Gestión Administrativa .....	27
2.2.3. Teorías de la Administración .....	29
2.2.4. Calidad de Servicios .....	31
2.3. DEFINICION DE TERMINOS .....	34
CAPITULO III: HIPOTESIS Y VARIABLES .....	37
3.1. HIPOTESIS DE LA INVESTIGACION .....	37
3.1.1. Hipótesis General.....	37
3.1.2. Hipótesis Especificas .....	37
3.2. IDENTIFICACION DE LAS VARIABLES .....	37
3.2.1. Operacionalización de la Variables .....	38
CAPITULO IV: METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION .....	40
4.1. TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACION.....	40
4.1.1. Tipo de Investigación.....	40
4.1.2. Nivel de Investigación .....	40
4.2. METODO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACION .....	40
4.2.1. Método de Investigación.....	40
4.2.2. Diseño de Investigación.....	41

4.3. POBLACION Y MUESTRA DE LA INVESTIGACION .....	41
4.3.1. Población.....	41
4.3.2. Muestra .....	41
4.4. TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS .....	42
4.4.1. Técnicas .....	42
4.4.2. Instrumento .....	42
CAPITULO V: RESULTADOS.....	43
Prueba de normalidad .....	56
Prueba de Hipótesis General.....	57
DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....	67
CONCLUSIONES .....	70
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	73
ANEXOS .....	77

## Índice de Tablas

<b>Tabla 1.</b> Operacionalización de las Variables .....	38
<b>Tabla 2.</b> Resultados obtenidos .....	43
<b>Tabla 3.</b> Resultados obtenidos de la dimensión: Planeación .....	44
<b>Tabla 4.</b> Resultado obtenidos de la dimensión: Organización .....	45
<b>Tabla 5.</b> Resultados obtenidos de la dimensión: Dirección .....	46
<b>Tabla 6.</b> Resultado obtenidos de la dimensión: Control .....	47
<b>Tabla 7.</b> Resultados obtenidos de la variable independiente: Calidad de Atención .....	48
<b>Tabla 8.</b> Resultados obtenidos de la dimensión: Fiabilidad.....	49
<b>Tabla 9.</b> Resultados obtenidos de la dimensión: Capacidad de respuesta .....	50
<b>Tabla 10.</b> Resultados obtenidos de la dimensión seguridad.....	51
<b>Tabla 11.</b> Resultados obtenidos de la dimensión: Empatía.....	52
<b>Tabla 12.</b> Niveles de medición de la Gestión Administrativa en la empresa “JBP” SAC - Huancayo. ....	53
<b>Tabla 13.</b> Niveles de medición de la variable: Calidad de Atención .....	53
<b>Tabla 14.</b> Niveles de medición de las dimensiones de la variable Gestión Administrativa .....	54
<b>Tabla 15.</b> Niveles de medición de las dimensiones de la variable: Calidad de Atención .....	55
<b>Tabla 16.</b> Prueba de Normalidad Shapiro-Wilk.....	56
<b>Tabla 17.</b> Tabla cruzada de la Gestión Administrativa y su relación con la Calidad de Atención .....	58
<b>Tabla 18.</b> Correlación de Spearman entre la Gestión Administrativa y la Calidad de Atención. 58	58
<b>Tabla 19.</b> Tabla cruzada de la planeación y su relación con la calidad de atención .....	59
<b>Tabla 20.</b> Correlación de Spearman entre la Planeación y la Calidad de Atención.....	60

<b>Tabla 21.</b> Tabla cruzada de la Organización y la calidad de atención .....	61
<b>Tabla 22.</b> Correlación de Rho de Spearman entre la Organización y la Calidad de Atención ....	62
<b>Tabla 23.</b> Tabla cruzada de la Dirección y la Calidad de Atención.....	63
<b>Tabla 24.</b> Correlación de Spearman entre la Dirección y la Calidad de Atención .....	64
<b>Tabla 25.</b> Tabla cruzada entre el Control y la Calidad de Atención .....	65
<b>Tabla 26.</b> Correlación de Spearman y la calidad de Atención .....	65

## Índice de Figuras

<b>Figura 1.</b> Gestión Administrativa.....	43
<b>Figura 2.</b> Planeación .....	44
<b>Figura 3.</b> Organización .....	45
Figura 4. Dirección .....	46
<b>Figura 5.</b> Control.....	47
<b>Figura 6.</b> Calidad de Atención .....	48
<b>Figura 7.</b> Fiabilidad.....	49
<b>Figura 8.</b> Capacidad de respuesta .....	50
<b>Figura 9.</b> Seguridad.....	51
<b>Figura 10.</b> Empatía.....	52

## Resumen

El presente trabajo se inicia con el planteamiento del problema general ¿De qué manera la gestión administrativa se relaciona con la calidad de atención del servicio ofertado por la empresa JBO SAC, Huancayo, 2021?, y luego de ello se ha planteado el objetivo general el cual es determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio ofertado por la empresa JBO SAC, Huancayo, 2021. Para el desarrollo de la presente investigación la metodología usada es de tipo básica, con un nivel descriptivo, método hipotético-deductivo, con un diseño no experimental y enfoque correlacional causal, el cual tuvo como muestra 42 trabajadores, para la recolección de los datos se ha usado el instrumento cuestionario sobre la gestión administrativa y la calidad de atención, datos que luego de haber sido recolectados, han sido ingresados al programa SPSS v25, para su análisis e interpretación correspondiente, llegando a la conclusión que debido al coeficiente de Spearman  $Rho=0.694$ , se demostró de existe elementos suficiente para determinar que existe relación entre las variables de estudio, por tal motivo se afirma que existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de atención en los servicios ofertado por la empresa Inversiones JBP SAC, 2021.

***Palabras claves:*** *Gestión Administrativa y Calidad de Servicio*

### **Abstract**

The present work begins with the approach of the general problem: How is the administrative management related to the quality of service offered by the company JBO SAC, Huancayo, 2021?, and after that the general objective has been raised: which is to determine the relationship between administrative management and the quality of service offered by the company JBO SAC, Huancayo, 2021. For the development of this research, the methodology used is basic, with a descriptive level, hypothetical-deductive method, with a non-experimental design and causal correlational approach, which had 42 workers as a sample, for data collection the questionnaire instrument on administrative management and quality of care has been used, data that after being collected, have been entered into the SPSS v25 program, for its corresponding analysis and interpretation, reaching the conclusion that due to the Spearman Rho coefficient = 0.694, demonstrated that there are sufficient elements to determine that there is a relationship between the study variables, for this reason it is stated that there is a significant relationship between administrative management and the quality of care in the services offered by the company Inversiones JBP SAC, 2021.

***Keywords:*** *Administrative Management and Service Quality*

## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación denominado: Gestión Administrativa y Calidad de Atención en la empresa JBP SAC; Huancayo, 2021, en la cual se hizo un análisis de la problemática que presenta esta organización con relación a la atención a los clientes, y además si los procedimientos administrativos se realizan de la manera correcta, a ello se planteó como objetivo principal determinar la relación entre la Gestión Administrativa y la calidad de atención al servicio ofertado por la empresa JBP SAC.

La Gestión Administrativa en los últimos tiempos ha generado cambios en diferentes países, lo cual ha ocasionado un impacto en las estructuras administrativas, y es por ello que esta investigación tiene como finalidad brindar servicios de calidad en las diferentes organizaciones, ya sea micro, pequeña empresa.

Investigación que presenta cinco capítulos debidamente organizados. El primer capítulo trata sobre el planteamiento del problema, la descripción de la realidad problemática, la formulación del problema, de los objetivos, la importancia y justificación; sus limitaciones, alcances. En el capítulo II, hallamos el marco teórico, en la cual se consignan los antecedentes, las bases legales, las teorías y el marco conceptual, lo cual se fundamenta la investigación.

De la misma forma, el capítulo III trata de la hipótesis y de la operacionalización de las variables; asimismo, el capítulo IV trata de la parte metodológica, donde se detalla el método, el diseño, el enfoque, la población, muestra y tipo de muestro empleando para el desarrollo de la investigación; de la misma forma en el capítulo IV, se encuentra los resultados el contraste de la hipótesis y la discusiones de los resultados y finalmente, se plasmaron los resultados, recomendaciones y las referencias bibliográficas y anexos con los se demuestra la originalidad del trabajo.

Trabajo que pretende ser referente a la contribución con el cambio y la prosperidad de las diversas empresas en nuestra sociedad y ser un modelo de inicio de futuras investigaciones que ayudan en el cambio del sistema empresarial.

## **CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

El presente trabajo de investigación cuyo título es “Gestión Administrativa y la calidad de servicios en la empresa “JBP” S.A.C., 2020”, se ha llegado a plantear el problema usando el método deductivo, de lo general a lo particular, es decir haciendo referencia de los problemas similares que se presentan en las empresas privadas, para luego tratar el problema con mayor profundidad la problemática que se viene suscitando en la empresa “JBP” Sociedad Anónima Cerrada.

A nivel mundial existen diferentes países que aplican la gestión administrativa, pues según la revista sobre Calidad, Eficiencia y Cambio en Educación, señala que, en Colombia, a la fecha se continúa empleando la gestión administrativa para innovar la educación, lo que implica el replanteó del modelo de gestión y organización que causen contextos de enseñanza y optimización para el perfeccionamiento de la organización (Gezuraga, 2017).

La gestión administrativa ha fomentado necesarias reformas en las diferentes naciones, lo que ha generado un impacto en las estructuras administrativas de casi todas las empresas, por las cuales han empezado a modernizar los significativos adelantos en relación al actual estilo de gestión administrativa. La globalización de la tecnología, la cultura y el trabajo de la sociedad, en las micro y pequeñas empresas, hacen lo imposible para generar ingresos pese a que cuentan con escasos recursos, para lograr mejoras y ser más competitivo y, además, esto ayuda al crecimiento de un determinado país.

Según nota de prensa emitida por el (INEI, 2021), en el Perú existen más de 2 millones 838 mil empresas, que según el 1er trimestre del año 2021, las personas naturales que adoptaron

como empresa es del 62.1%, empresas constituidas como sociedad anónima es del 17.1%, y como empresas individual de responsabilidad limitada es del 13.9%, estas son las más representativas; pero también hubo empresas que fueron dadas de baja o cerradas de forma definitiva siendo un total de 8 mil 87 empresas, siendo una reducción del 73.2% con relación al mismo periodo del año anterior.

La calidad de servicio, es un problema que se suscita en muchas organizaciones, de ahí que no es tan sencillo brindar un servicio eficiente a los clientes que acuden a las organizaciones.

La presente investigación tiene como finalidad mejorar los servicios brindados a la población de la región Junín, de diferentes edades, puesto que la empresa “JBP” S.A.C.; brinda diferentes servicios como centros de diversión (discoteca, peñas, etc.), local de recepción para todo tipo de eventos (matrimonio, cumpleaños, bautizos, etc.), presentaciones de artistas locales, nacionales e internacionales, restaurante y alquiler de campo deportivo. Asimismo, dentro de la empresa se ha identificado que existe una deficiente atención a los clientes, en los diferentes servicios de atención, por parte de los empleados, quienes, en muchos casos por desconocimiento de principios básicos de la administración y otros protocolos establecidos por la organización, situación que viene afectando en la obtención de rentabilidad y constantes cambios del personal que labora en la empresa.

## **1.2. DELIMITACION DE LA INVESTIGACION**

### ***1.2.1. Delimitación Espacial***

Esta investigación se desarrollará en la empresa “JBP” SAC; ubicado en el distrito de Pilcomayo, Provincia de Huancayo de la Región Junín, en las áreas de atención al público, quienes tiene contacto directo con los clientes.

### ***1.2.2. Delimitación Social***

La investigación se realizará con la participación de los trabajadores de la empresa “JBP” SAC, quienes son las que están en constante contacto directo con los clientes y usuarios que asisten a los diferentes locales.

Para el logro de esta propuesta se partirá de la observación en el medio ambiente y el desarrollo de las actividades diarias en la empresa “JBP” SAC; los cuales en los últimos tiempos han sufrido cambios y hoy en día un modelo de atención de calidad influye de manera importante en el crecimiento económico de toda organización. Y de ahí es que la propuesta de un control en la gestión administrativa para brindar los servicios con estándares de calidad muy alto.

### ***1.2.3. Delimitación Temporal***

La propuesta investigativa del presente trabajo se desarrollará desde enero del 2021 a diciembre del 2021.

### ***1.2.4. Delimitación Conceptual***

La investigación se desarrollará previa consideración de las definiciones de Gestión Administrativa, planeación, organización, dirección y control; así como la conceptualización de servicios de calidad. Los textos que abarcan temas de gestión administrativa es importante para las organizaciones a nivel nacional.

## **1.3. FORMULACION DEL PROBLEMA**

### ***1.3.1. Problema General***

¿De qué manera la gestión administrativa se relaciona con la calidad de servicio ofertado por la empresa “JBP” S.A.C. Huancayo - Junín, 2021?

### **1.3.2. Problemas Específicos**

**Pe1:** ¿Qué relación existe entre la planeación y la calidad de servicio ofrecido por la empresa “JBP” S.A.C., Huancayo – Junín, 2021?

**Pe2:** ¿Qué relación existe entre organización y la calidad de servicio brindado por la empresa “JBP” S.A.C., Huancayo – Junín, 2021?

**Pe3:** ¿Qué relación existe entre la dirección y la calidad de servicio prestado por la empresa “JBP” S.A.C., Huancayo – Junín, 2021?

**Pe4:** ¿Qué relación existe entre el control y la calidad de servicio ofertado por la empresa “JBP” S.A.C., Huancayo – Junín, 2021?

## **1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION**

### **1.4.1. Objetivo General**

Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio ofertado por la empresa “JBP” S.A.C., Huancayo – Junín, 2021.

### **1.4.2. Objetivos Específicos**

**Oe1:** Determinar como la planeación se relaciona con la calidad de servicio ofrecido por la empresa “JBP” S.A.C., Huancayo – Junín, 2021.

**Oe2:** Establecer como la organización se relaciona con la calidad de servicio brindado por la empresa “JBP” S.A.C., Huancayo – Junín, 2021.

**Oe3:** Comprobar como la dirección se relaciona con la calidad de servicio prestado por la empresa “JBP” S.A.C., Huancayo – Junín, 2021.

**Oe4:** Establecer como el control se relaciona con la calidad de servicio ofertado por la empresa “JBP” S.A.C., Huancayo – Junín, 2021.

## 1.5. JUSTIFICACION E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACION

### 1.5.1. *Justificación de la Investigación*

*Justificación Social:* El proyecto de investigación constituye un aporte esencial puesto que brindara información para futuras investigaciones, y con el desarrollo de la una gestión administrativa eficiente generará un servicio de calidad a los clientes de toda organización, los mismos que pueden ser tomados en cuenta como referencia para el análisis y solución de problemas en diferentes organizaciones privadas o entidades públicas a nivel nacional, al mismo tiempo, alcancen obtener mejores prácticas en la atención de los clientes cuando acuden solicitando la prestación de los servicios dentro de empresa.

*Justificación Practica:* Consecuentes de la importancia de la calidad de servicios en todas las organizaciones a nivel nacional, en razón que cuando hay una atención excelente, esto hace que el cliente retorne para volver a solicitar los servicios que brinda la empresa, y eso hace que estas organizaciones obtengan mayores ingresos económicos, y así logren mejorar y a la vez posicionarse en el mercado local y nacional.

Este presente trabajo tiene especial motivacional para lograr obtener el grado de Licenciado en Administración y Negocios Internacionales, y el motivo por el cual me conllevó a realizar el presente trabajo de investigación es por la empresa en estudio, es una empresa familiar y brinda servicios de diversión, recepción,

presentaciones artísticas, restaurante y campo deportivo, y con ello pretendo mejorar la calidad de atención por parte de los trabajadores.

*Justificación Metodológica:* En el presente trabajo se observa que para una administración eficiente se debe de desarrollar los procesos fundamentales de la administración como son planeación, organización, dirección y control, lo que contribuye a la satisfacción de los clientes por la prestación de los servicios con estándares de calidad altos, en los servicios que brinda la organización.

*Justificación Teórica:* Esta investigación está centrada en presentar las razones teóricas que justifiquen la investigación, vale decir los conocimientos necesarios para obtener información, comprobar los resultados y hacer un análisis y diagnóstico de la situación en que se encuentra la empresa y así establecer los problemas y posterior la búsqueda de soluciones para la mejora continua.

### ***1.5.2. Importancia de la Investigación***

Se tiene en cuenta lo importante de la aplicación de la Gestión administrativa en la empresa “JBP” SAC; debido a que se conseguirá datos válidos y confiables que me permitirá establecer estrategias para afrontar a los clientes, competidores, proveedores, productos, servicios y colaboradores para el crecimiento empresarial de la organización.

### ***1.5.3. Limitaciones de la Investigación***

En el desarrollo de la presente investigación no se ha encontrado dificultades.

## CAPITULO II: MARCO TEORICO

### 2.1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO

#### 2.1.1. *Internacionales*

(Posligua, 2021), en su proyecto de investigación titulado “Gestión administrativa de la Cooperativa de transporte en taxi “Turismo San Vicente”, quien tuvo como objetivo general analizar la gestión administrativa y su influencia en la oferta de los servicios prestados por la Cooperativa de transporte en taxi “Turismo San Vicente” del cantón san Vicente, se usó el método cualitativo que ayudo a analizar, interpretar y describir los distintos resultados obtenidos, asimismo, se utilizó el método analítico-sintético, puesto que se sistematizaron los datos obtenidos de los resultados, quien llevo a la conclusión que las principales causas que menoscaban a la calidad de los servicios brindados por la cooperativa se debe a la carencia de un plan estratégico, por los conflictos de competencia, carencia de plan de capacitaciones constantes a los socios, y no contar con personal capacitado para brindar seminarios y talleres.

(Lazo, 2021), en su tesis “Sistema Web para el control de la Gestión Administrativa y control socios de la Cooperativa de taxis “22 de agosto Limitada”, quien plantea que los TIC es un mecanismo esencial para el manejo de los negocios, es por ello que plantea como objeto principal el de implementar un sistema en entorno web, mediante el uso de herramientas de programación PHP y MySQL, para controlar las actividades administrativas llevadas a cabo en la cooperativa, para el desarrollo de la investigación se ha utilizado un diseño descriptivo y documental, una metodología tecnológica, pues consta de varios

puntos que ayudan a establecer dicho diseño, para luego poner en marcha el funcionamiento del sistema. Ha llegado a la conclusión que el desarrollo de una propuesta tecnológica, ayuda al control de las actividades realizadas por los accionistas y sobre los vehículos de transporte de la Cooperativa de servicios de taxi, y llevar un esquema o procesos para buscar soluciones a los inconvenientes que se presenta en la Cooperativa, y asimismo, se han detectado diversos problemas como que no hay organización sobre el manejo de datos y no están establecidos los métodos de solución a los diversos problemas.

(Jiménez, 2019), en su tesis titulada “Propuesta de un modelo de gestión administrativo para el desarrollo turístico del GAD Parroquial de Puenbo en el Período 2017-2020”, quien tuvo como objetivo general proponer un modelo de gestión administrativo para el desarrollo turístico de Puenbo en el periodo 2017-2022, a través del empleo de herramienta administrativas que refuercen el desarrollo de la actividad turística en esta parroquia, para desarrollar la presente investigación se ha empleado un método deductivo, de tipo de investigación in situ, quien llego a la conclusión que el direccionamiento estratégico de la parroquia, no se acopla a la misión y visión institucional, asimismo, el de no realizar una metodología para el desarrollo de programas que promuevan el turismo en la parroquia, además no existe un manual de procedimientos de funciones con enfoque al desarrollo turístico, y también que la hay falta de un modelo de gestión administrativa no permite un seguimiento de los diversos procesos de los objetivos en el desarrollo del turismo.

(Aguirre & Vera, 2019), en su trabajo de investigación “Competencias laborales y su influencia en la gestión administrativa. Diseñar estrategias de mejoras para la eficiente gestión administrativa de la escuela fiscal Gabriela Mistral, Cantón Naranjal”, objetivo que se ha basado en instaurar las competencias laborales y su incidencia en la gestión administrativa docente mediante una investigación cuantitativa y cualitativa, con el propósito de plantear estrategias para mejorar los procedimientos educativos y promover un desempeño exitoso, que luego de realizar la investigación con el uso de los instrumentos se concluyó que los docentes de la institución educativa tiene muy claro la definición de trabajo en equipo, pues efectúan sus trabajos profesionales en compañía de sus similares, sin interesar que estos no concuerdan con sus ideales, sus opiniones o forma de pensar, efectuando las labores de manera tensa e inadecuada.

(Baque & Ponce, 2017), en su tesis “Los niveles de eficiencia, eficacia y calidad y su impacto en la gestión administrativa de la corporación 3 de octubre de la comuna Sancán del Cantón Jipijapa”, tuvo como objetivo principal determinar cómo los niveles de eficiencia, eficacia y calidad influyen en la gestión administrativa de la corporación 3 de octubre, investigación realizada es de tipo descriptiva-explicativa, método deductivo-inductivo, y se usó un método estadístico, quienes llegaron a la conclusión que al comprobar la hipótesis general, se pudo comprobar que existe componentes críticos que limitan de los procesos administrativos de la corporación 3 de octubre, y además que la correcta puesta en marcha de los procesos administrativos permite actuar con eficiencia, eficacia y calidad las diferentes actividades realizadas dentro de la planificación,

organización, dirección y control; asimismo, que una auditoria de gestión es muy útil para realizar las evaluaciones, que nos permitirán conocer los niveles de riesgos que presenta la gestión administrativa de la corporación 3 de octubre.

### **2.1.2. Nacionales**

(Cumpa, 2020), en su trabajo para optar el grado de Maestro en Administración, cuyo título es “La Gestión Administrativa y la Calidad del Servicio en el centro Preuniversitario-CEPREVI, 2017”, para el desarrollo de la investigación se ha empleado el proceso cuantitativo, de tipo descriptivo, se usó el diseño transversal, siendo su población objetivo los alumnos y docentes de la CEPREVI, quien llego a demostrar que la gestión administrativa influye en la calidad de servicio que brinda el centro preuniversitario, el cual es corroborado con los resultados estadísticos de coeficiente de Rho de Spearman, en la cual se obtuvo 0.889, además, se determinó la validez y confiabilidad de las variables mediante la técnica de Alfa de Cronbach, siendo el marco teórico que ayudo a tener una visión más amplia para la elaboración de la investigación.

(Cabanillas & Yauri, 2020), en su trabajo de investigación titulada “Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en usuarios del banco Pichincha de Comas, Lima, 2020”; para el desarrollo del trabajo emplearon un método hipotético deductivo, con un enfoque cuantitativo, con un diseño experimental, y con un alcance descriptivo correlacional, tuvo como objetivo principal determinar el grado de relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio, según los usuarios del Banco Pichincha, agencia Comas, lo cual tuvo una población de 328 usuarios de la entidad bancaria, los mismos que concluyeron que la gestión

administrativa está relacionada de manera significativa con la calidad de servicio según los usuarios que acuden a la agencia de Comas, con un coeficiente de Rho = 0.694, esto significa que cuanto más eficiente sea la gestión administrativa dentro de una organización ejercida por los jefes y/o directores, mayor será la calidad de la prestación del servicio que brinda la entidad bancaria.

(Zárate, 2019), en su tesis titulada “Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en la municipalidad distrital de Anco Huallo, Chincheros, Apurímac, 2019”, tuvo como objetivo general el determinar si existe relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicios en la municipalidad antes señalada, investigación de tipo cuantitativo, con un diseño no experimental, transeccional y de nivel descriptivo, la misma que luego de realizar el análisis de los datos obtenidos llegó a la conclusión de que existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio, resultado que se obtuvo según el coeficiente Rho de Spearman es de 0.455,  $p=0.000 < 0.05$ , lo que demuestra que existe una correlación positiva moderada, y se afirma que hay 99% de confianza

(Magallanes, 2018), en su tesis para optar el grado de maestro en Gestión Pública “Gestión Administrativa en la calidad de servicios de trabajadores del Colegio Nacional Julio C. Tello”, quien tuvo como objeto general establecer la relación entre la gestión administrativa en la calidad de servicios de trabajadores del Colegio Nacional Julio C. Tello, investigación básica, con un diseño no experimental, transversal de alcance correlacional logístico, instrumentos que fueron elaborados en base a las variables de estudio, los mismos que fueron validados por expertos, quien llegó a la conclusión que al emplear el coeficiente

de correlación logística ordinal en el sistema SPSS, se obtuvo como resultado que el 19.7% señalan que la calidad de servicio es regular por lo que el nivel de gestión administrativa es moderado y el 71.2% del personal observan que la calidad de servicios es bueno por lo que la gestión administrativa es eficiente.

(Soto, 2018), en su trabajo de investigación titulado “Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en la empresa Envasadora Andina S.C.R.L., de SJL, Lima, 2018, que tiene como objetivo principal establecer la correlación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio al cliente de la empresa Envasadora Andina S.R.L., Lima – Perú, SJL 2018, el tipo de estudio de investigación fue básica, con un enfoque cuantitativo del nivel correlacional, en cuya investigación se usó la técnica de encuesta, con preguntas en Escala de Likert, y para la confiabilidad de instrumentos se usó Alpha de Cronbach, quien concluyó que se ha logrado el objetivo general, y además la hipótesis de la investigación de la tesis en estudio describió que coexiste una correlación entre la gestión administrativa y calidad de servicio se reafirma en su conjunto a causa de la relación y a la significancia establecido con un Spearman significancia bilateral.

(Villanueva & Leiva, 2018), en tu tesis titulada “Gestión Administrativa y la calidad del servicio en el taller de mecánica JBB Diesel Service Hualmay 2017”, quienes plantearon como objetivo general establecer el grado de correlación de la gestión administrativa y la calidad del servicio del taller de mecánica JDB Diesel Service Hualmay – 2017, para el desarrollo de la investigación se usó el tipo de investigación básica, con un enfoque cuantitativo, asimismo, se utilizó el instrumento estadístico estático para el procesamiento y validación SPSS v21,

mostrando un Alfa de Cronbach de 0.843 y un indicador de validez de 0.866, cuyas frecuencias mostraron que el 80% del personal casi siempre realiza gestión administrativa y toman en cuenta la calidad de servicio, mientras que el 20% algunas veces realizan gestión administrativa y toman en cuenta la calidad de servicio, quienes concluyeron que si coexiste relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en la empresa antes referida.

### **2.1.3. Regionales**

(Paredes & Rivera, 2018), en su tesis titulada “Propuesta de gestión Administrativa para la mejora de la calidad de servicio de la Mype Tiendas Sandoval Huancayo Metropolitano 2018”, quienes plantearon como objeto general el de evidenciar en qué medida la gestión administrativa propuesta mejora la calidad de servicio de la Mype Tiendas Sandoval Huancayo Metropolitano 2018, investigación que por su naturaleza es de tipo aplicada, con un diseño pre experimental y nivel aplicativo, quienes llegaron a concluir que el uso de la propuesta de gestión administrativa optimiza la calidad de servicios en medida significativa de la Mype, cuyo puntaje de la calidad de servicio optimizó entre las mediciones efectuadas antes ( $md=2.42$ ) y después ( $Md=3.71$ ), después de haber aplicado la propuesta de gestión administrativa ( $z=-16.628$ ;  $p<0.05$ ).

## **2.2. BASES TEORICAS**

### **2.2.1. Definición de Administración**

(Chiavenato, 2006) señala que la administración es la definición de los propósitos planteados por la organización y reformarlos en acción organizacional por intermedio de la planeación, la organización, la dirección y el control de todos los

esfuerzos desarrollados en las diferentes áreas, así como en todos los niveles de la organización, con la finalidad de conseguir los objetivos trazados de la forma más idónea a la situación y garantizar la competitividad en un mundo de negocios muy competitivos y complejos. Por lo tanto, la administración es el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos para lograr los objetivos organizacionales.

(Stoner & Freeman, 1996), definen la administración como el proceso de planificación, organización, dirección y control del trabajo de los miembros de la organización y de usar los recursos disponibles de la organización para alcanzar las metas establecidas. La administración consiste en darle forma, de manera consciente y constante a las organizaciones. Todas las organizaciones cuentan como personas que tienen el encargo de servicios para alcanzar sus metas. La administración es la principal actividad que marca una diferencia en el grado que las organizaciones le sirven a las personas que afectan, el éxito que pueden tener la organización al alcanzar sus objetivos y también al satisfacer sus obligaciones sociales depende, en gran medida, de sus gerentes, pues si estos realizan un adecuado trabajo, es muy probable que la organización alcance las metas en los plazos establecidos.

### **2.2.2. *Gestión Administrativa***

Según (Ramírez, Ramírez, & Calderón, 2017), Gestión Administrativa es la puesta en práctica de cada uno de los procesos de la Administración, las cuales son: Planificación, Organización, Dirección, Coordinación y Control de las diferentes actividades en la organización, vale decir, son las decisiones que se

toman y las acciones oportunas que se realizan para el cumplimiento de los objetivos establecidos en la empresa y que se basan en los procesos.

(Mendoza & Moreira, 2021), señalan que la gestión administrativa se origina desde la existencia del ser humano, a través de las diferentes actividades que realiza para poder subsistir, y a través del tiempo la gestión administrativa ha venido evolucionando de manera eficiente, y de acuerdo a las consideraciones, la definición de administración tomó forma siendo considerada como ciencia que permite realizar actividades de forma conjunta con la planeación, organización, dirección y control de los insumos o recursos, para generar grandes cambios sustentables en la calidad de vida de la población.

#### **2.2.2.1. Procesos Administrativos**

**Planeación.** - Consiste en determinar lo que una organización desea lograr a futuro, en este proceso se establecen las metas y objetivos institucionales ya sea a corto, mediano o a largo plazo, asimismo, se define la misión y visión de la organización, en este aspecto del proceso administrativo de igual manera se definen las estrategias para lograr las metas que la organización ha decidido perseguir.

**Organización.** – Establece las tareas a realizar dentro de una empresa, identificando quien, como y cuando se realizarán los trabajos. Es aquí donde se definen la relación que existe entre las funciones, niveles y actividades de los aspectos materiales e individuales que deben existir en una empresa, para lograr la eficiencia en la empresa.

**Dirección.** – Toda organización incluye a capital humano, y es responsabilidad de la administración, dirigir y coordinar a los trabajadores. Algunos de los aspectos más relevantes de este proceso administrativo tienen que ver con la orientación, comunicación, capacitación y motivación del capital humano de las compañías para que desempeñen de manera efectiva sus funciones.

**Control.** – Es el proceso por el cual se miden y se evalúan las tareas, los objetivos y las metas que se trazaron en la empresa. El administrativo es entonces quien realiza la comparación y corrección, para encausar a la administración por el camino trazado y mitigar de esta manera los impactos negativos que se pudieran haber generado.

### ***2.2.3. Teorías de la Administración***

Teoría clásica: desarrollado por Henri Fayol, tiene una perspectiva estructuralista y su enfoque organizacional se centra en la organización formal; su concepto es el de una estructura forma como conjunto de órganos, cargos y tareas. (Torres, 2014)

Teoría Científica: Desarrollado por Frederick Taylor, después de hacer un análisis de que no era suficiente el trabajo empírico y pragmático, se centró en un enfoque organizacional formal exclusivamente, además se fundamenta en una metodología y método que se sigue para llegar a conocimientos verdaderos. El método se centra en la departamentalización. Su concepto de organización se basa en la sustitución de métodos empíricos por un método científico y se basa en tiempos y movimientos. (Torres, 2014).

Teoría Humanista. Desarrollado por Elton Mayo, se enfoca en las relaciones humanas. Se basa en la organizacional informal, aquella que subyace por fuera de la organización forma. Considera al trabajador un hombre social, la delegación plena de la autoridad, la autonomía del trabajador, la importancia del contenido del cargo, el nivel de producción depende de la integración social.

Teoría del comportamiento: Representado por Abraham Maslow se enfoca en la psicología organizacional y el concepto de organización se basa en relaciones interpersonales. La concepción del hombre es de un ser individual y social. Los aportes de la teoría del comportamiento de Maslow sobre la base de una pirámide de necesidades que el hombre va satisfaciendo a medida que va cumpliendo metas.

Teoría Neoclásica: Representado por Peter Drucker quien considera a la organización como un sistema social con objetivos por alcanzar. Los aspectos que asigna a los conceptos clásicos de estructura, autoridad y responsabilidad; además, de incorporar enfoques teóricos como la dinámica de grupos, la comunicación interpersonal y la apertura hacia una dirección democrática. Los objetivos organizacionales son la integración individual de los trabajadores.

Teoría Estructuralista: Representado por James Burnham, cuyo enfoque de la organización es múltiple y organizante, formal e informal. Se basa en un sistema abierto y utiliza un modelo natural. El hombre, para el estructuralismo, es un ser social que desempeña roles dentro de varias organizaciones.

Teoría burocrática: Desarrollado por Max Weber. Se enfoca en un sistema cerrado. La organización es humana, pero se basa en la racionalidad. Las características de la organización son una serie de normas y reglamentos, división del trabajo, impersonalidad de las relaciones, jerarquía de autoridad, rutina y procedimientos.

#### **2.2.4. *Calidad de Servicios***

Según (Kotler & Armstrong, 2013), señala que los servicios es la prestación de las actividades que pueden ofrecer a otra persona u organización, especialmente intangibles, sin el traspasa de la propiedad, cuya prestación puede ser ligada a la venta o no de productos físicos.

Asimismo, Camisón et al (2006), sustentan que la noción de calidad de servicio ha sido objeto de diversas concepciones. Pues una razón de ello ha sido la naturaleza imprecisa y complicada del concepto.

Para Lovelock y Wirts (2009) sostienen que las prestaciones son gestiones monetarias que se brindan de una parte a otras, las cuales habitualmente usan ocupaciones basados en el tiempo para alcanzar los resultados anhelados en los propios aceptadores, en cosas o en otros bienes de los que los clientes son garantes.

Asimismo, tenemos a Aguayo (1993), quien señala que la calidad debe ser calificada desde otro punto de vista por parte del cliente o comprador, ya que en la calidad se determina el valor de la prestación o del producto que se vende. Una de las posiciones más destacadas es de Donabedian (2005), quien registro las

carencias en las diferentes apreciaciones de la calidad en salud, siendo más específicos en la calidad de la atención médica.

Según Torres & Vásquez (2010), los ilustrados de la calidad son considerados Philip B, W Corsby, W, Edwards Dening, Arman V. Feigenbaurn, Kaoru Ishikawa, Joseph M. Juran, Robert M. Pirsig, Walter A. Shewhart y Genishi Tagushi, es así que a lo largo de tiempo se ha logrado definir de manera universal las mismas que tiene relación con la capacidad de satisfacer las necesidades indicadas por los usuarios o clientes.

Las teorías sobre calidad de servicio aparecen por las particularidades del propio Gronroos (1988), quien señala que una prestación tiene caracteres propios que lo distinguen de otros productos, estos serían, por su intangibilidad, por la fabricación de manera simultánea, por sus actividades de los compradores quienes participan en el proceso de fabricación.

#### **2.2.4.1. Dimensiones de la calidad de servicio**

##### ***Fiabilidad:***

Es una manera de expresar la cantidad de errores que se comente, ya sea de manera aleatorio o sistemática, inherente a cualquier medición; asimismo según las normas UNE lo definen como la Aptitud de un dispositivo para efectuar un cargo requerido, en escenarios dados, durante un intervalo de tiempo dado.

Asimismo, la fiabilidad se entiende como la estabilidad o consistencia de las medidas cuando el transcurso del cotejo se reitera. La investigación de

la fiabilidad parte de la idea de que la calificación contemplada en una prueba es un valor determinado de una variable aleatoria permanente en todas las posibles calificaciones que pudieron haber sido conseguidas en circunstancias similares. (Haertel, 2006)

***Empatía:***

Muchas personas puntualizan la empatía como el ponerse en el lugar del otro, se ha establecido que los clientes evalúan este rubro considerando tres aspectos. Facilidad de contacto: Habilidad para alcanzar al negocio, contacto con el proveedor o empleador en el instante en el que el consumidor lo necesite; Gustos y necesidades: El consumidor anhela ser tratado como si fuera el único, que se les brinde el servicio con los ambientes más apropiados para el consumidor y además que se le ofrezca algo adicional.

***Capacidad de respuesta:***

Son las acciones tomadas en base a la enseñanza adquirida y a las destrezas acrecentadas que desarrollan a la empresa para entender y ejercer positivamente; esta se relaciona con el ejercicio, la prontitud y la conexión con las acciones que son desarrolladas y habitualmente examinadas (Liao et al, 2003)

***Seguridad***

Es la impresión que tiene el consumidor cuando emplaza sus inconvenientes en manos de una empresa y confía en que serán resueltos

de la menor manera posible. Seguridad indica credibilidad, que a su vez contiene moralidad, confidencialidad y decencia. Pues representa que no solo es significativo el cuidar los intereses del consumidor, sino que la empresa debe expresar además su interés en este sentido para dar al consumidor una mayor complacencia.

### ***Satisfacción del cliente:***

La satisfacción del cliente es un prerrequisito indefectible para ocupar un lugar en la percepción de los compradores y, en consecuencia, en el mercado local. Por tal razón, el propósito de mantener contento a cada consumidor, ha sobrepasado los límites del área del marketing para formarse en uno de las primordiales áreas de funcionamiento.

Kotler (2005), define la satisfacción del cliente como el nivel del estado de ánimo de un individuo que resulta de cotejar la satisfacción apreciada por un bien o servicio con sus perspectivas, además, se tiene niveles de satisfacción lo cual se observa luego de que el comprador adquiere un producto o servicio, cuyos niveles son: Insatisfacción: El cual no alcanza las expectativas del consumidor; Satisfacción: Cuando la compra del producto satisface las expectativas del consumidor; Complacencia: Cuando el producto o servicio excede las expectativas del cliente.

## **2.3. DEFINICION DE TERMINOS**

- **Gestión Administrativa.** - Es la puesta en práctica de cada uno de los procesos de la Administración, las cuales son: Planificación, Organización, Dirección,

Coordinación y Control de las diferentes diligencias en la organización, vale indicar, son las medidas que se toman y las tareas oportunas que se realizan para el cumplimiento de los objetivos establecidos en la empresa y que se basan en los procesos. (Ramírez et al., 2017)

- **Planeación.** - Consiste en determinar lo que una organización desea lograr a futuro, en este proceso se establecen las metas y objetivos institucionales ya sea a corto, mediano o a largo plazo, además, se define la misión y visión de la empresa, en este aspecto del proceso administrativo de igual manera se definen las estrategias para lograr las metas que la organización ha decidido perseguir (Mendoza & Moreira, 2021)
- **Organización.** – Establece las tareas a realizar dentro de una empresa, identificando quien, como y cuando se realizarán los trabajos. Es aquí donde se definen la relación que existe entre las funciones, niveles y actividades de los aspectos materiales e individuales que deben de existir en una empresa, para lograr la eficiencia en la empresa (Mendoza & Moreira, 2021).
- **Dirección.** – Toda organización incluye a capital humano, y es responsabilidad de la administración, dirigir y coordinar a los trabajadores. Algunos de los aspectos más relevantes de este proceso administrativo tienen que ver con la orientación, comunicación, capacitación y motivación del capital humano de las compañías para que desempeñen de manera efectiva sus funciones (Mendoza & Moreira, 2021).
- **Control.** – Es el proceso por el cual se miden y se evalúan las tareas, los objetivos y las metas que se trazaron en la empresa. El administrativo es entonces quien

realiza la comparación y corrección, para encausar a la administración por el camino trazado y mitigar de esta manera los impactos negativos que se pudieran haber generado (Mendoza & Moreira, 2021).

- **Fiabilidad.** - Es una manera de expresar la cantidad de errores que se comente, ya sea de manera aleatorio o sistemática, inherente a cualquier medición; asimismo según las normas UNE lo definen como la capacidad de una unidad para efectuar un cargo requerido, en contextos ofrecidos, por un tiempo dado (Haertel, 2006).
- **Empatía.** - Muchas personas puntualizan la empatía como el ponerse en el lugar del otro, se ha establecido que los clientes evalúan este rubro considerando tres aspectos (Lopez et al., 2014).
- **Capacidad de respuesta.** - Son las acciones tomadas en base al juicio obtenido y a las destrezas perfeccionadas que desarrollan a la empresa para entender y ejercer positivamente; esta se correlaciona con el ejercicio, la prontitud y la relación con las que los ejercicios son efectuadas y habitualmente analizadas (Liao et al, 2003).
- **Seguridad.** - Es la impresión que tiene el consumidor cuando da a conocer sus inconvenientes a los trabajadores de la empresa y que confían que estos serán solucionados manera pronta. Seguridad indica credibilidad, que a su vez envuelve honradez, confidencialidad y moralidad (Liao et al, 2003).

## CAPITULO III: HIPOTESIS Y VARIABLES

### 3.1. HIPOTESIS DE LA INVESTIGACION

#### 3.1.1. *Hipótesis General*

Existe relación positiva entre la gestión administrativa y la calidad de servicio ofertado por la empresa “JBP” S.A.C., Huancayo – Junín, 2021.

#### 3.1.2. *Hipótesis Especificas*

**Oe1:** Existe relación positiva entre la planeación y la calidad de servicio ofrecido por la empresa “JBP” S.A.C., Huancayo – Junín, 2021.

**Oe2:** Existe relación positiva entre la organización y la calidad de servicio brindado por la empresa “JBP” S.A.C., Huancayo – Junín, 2021.

**Oe3:** Existe relación positiva entre la dirección y la calidad de servicio prestado por la empresa “JBP” S.A.C., Huancayo – Junín, 2021.

**Oe4:** Existe relación positiva entre el control y la calidad de servicio ofertado por la empresa “JBP” S.A.C., Huancayo – Junín, 2021.

### 3.2. IDENTIFICACION DE LAS VARIABLES

#### *Variable Independiente*

Gestión Administrativa

#### *Dimensiones*

- Planeación
- Organización

- Dirección
- Control

### ***Variable Dependiente***

Calidad de Servicios

### ***Dimensiones***

- Fiabilidad
- Capacidad de Respuesta
- Seguridad
- Empatía

### ***3.2.1. Operacionalización de la Variables***

**Tabla 1.**

*Operacionalización de las Variables*

<b>Definición Conceptual</b>	<b>Definición Operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>
<p><b>Gestión Administrativa:</b> Según (Ramírez, Ramírez, &amp; Calderón, 2017), Gestión Administrativa es la puesta en práctica de cada uno de los procesos de la Administración, las cuales son: Planificación, Organización, Dirección, Coordinación y Control de las diferentes actividades en la organización, vale decir, son las decisiones que se toman y las acciones oportunas que se realizan para el cumplimiento de los objetivos establecidos en la empresa y que se basan en los procesos</p>	<p>La gestión administrativa permite a la entidad alcanzar los mejores resultados, de manera eficiente y eficaz para el logro de sus objetivos a mediano y largo plazo, de esta manera conlleva a un buen desempeño laboral.</p>	Planeación	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Misión</li> <li>– Visión</li> <li>– Objetivos</li> <li>– Políticas</li> </ul>
		Organización	<ul style="list-style-type: none"> <li>– División de Trabajo</li> <li>– Coordinación</li> <li>– Organigrama</li> </ul>
		Dirección	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Comunicación</li> <li>– Liderazgo</li> <li>– Equipo de Trabajos</li> <li>– Motivación</li> <li>– Clima y Cultura Organizacional</li> </ul>
		Control	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Seguimiento</li> <li>– Monitoreo</li> <li>– Resultados</li> <li>– Medidas Correctivas</li> </ul>

<p>Calidad de Servicios: Según Moya (2016), determina que las empresas de cualquier tipo, ya sea pública o privada tratan de incorporar metodologías que les ayuden a medir los niveles de satisfacción de sus clientes, y que estos mismos clientes recomiendan los productos y servicios ofertados a otros cliente</p>	<p>La variable calidad de servicios se determinara de acuerdo a los aspectos tangibles, como la capacidad de respuesta, la seguridad y empatía por parte de los trabajadores hacia los clientes de la empresa.</p>	<p>Fiabilidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Actitud</li> <li>- Puntualidad</li> <li>- Interés en solucionar problemas</li> <li>- Cumplimiento</li> <li>- Eficacia</li> </ul>
		<p>Capacidad de Respuesta</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Rapidez en el Servicio</li> <li>- Información al Cliente</li> <li>- Tiempo de Espera</li> <li>- Disponibilidad</li> </ul>
		<p>Seguridad</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cortesía y Amabilidad</li> <li>- Seguridad de Servicio</li> <li>- Amabilidad</li> </ul>
		<p>Empatía</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Horario de Atención</li> <li>- Comprensión</li> <li>- Atención personalizada</li> <li>- Comprender las necesidades del cliente</li> </ul>

## **CAPITULO IV: METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION**

### **4.1. TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACION**

#### ***4.1.1. Tipo de Investigación***

El tipo de investigación es básica, debido a que tiene propósitos aplicativos inmediatos de modo que se busca extender y profundizar la cantidad de conocimientos existentes acerca de la realidad. Sánchez & Reyes (1996), definen que: “La investigación básica, nos lleva a la búsqueda de nuevos conocimientos y campos de investigación y mantiene como propósito recoger información de la realidad para enriquecer el conocimiento científico, orientándonos al descubrimiento de principios y leyes” (pag.13).

#### ***4.1.2. Nivel de Investigación***

La investigación usada es descriptiva y correlacional, a causa de que se reconocen hechos, contextos y particularidades del objeto en examen, puesto que se expresará la incidencia entre las variables, con el propósito de reconocer el grado de asociación entre dos o más variables en un entorno en particular. Hernández, Fernández, & Baptista (2014), señalan que: “Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Por otra parte, el estudio correlacional, asocia variables mediante un patrón predecible para un grupo o población” (pág. 91-93).

### **4.2. METODO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACION**

#### ***4.2.1. Método de Investigación***

Los métodos específicos que se han utilizado, fueron: hipotético - deductivo, porque luego de la investigación del fenómeno se comprobó la hipótesis con un

examen estadístico para el esclarecimiento del fenómeno analizado, en seguida concluir los resultados de la hipótesis proyectada y confirmar o contradecir la misma. Hernández, (2010).

#### **4.2.2. *Diseño de Investigación***

El diseño es No experimental, puesto que se analizan y estudian los fenómenos de la realidad después de su ocurrencia, sin variar de forma intencional las variables independientes. Según Hernández, Fernández, & Baptista (2014), indican que: “Son estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente para después analizarlos” (pág. 152).

### **4.3. POBLACION Y MUESTRA DE LA INVESTIGACION**

#### **4.3.1. *Población***

La población viene a ser el conjunto en general de todos los sujetos que configuran la unidad de estudio, en base al universo donde se efectuará el proyecto de investigación. Gallardo (2017), define a la población como “conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones.

En el caso de la empresa “JBP” SAC., está compuesta por 42 trabajadores del total de población.

#### **4.3.2. *Muestra***

Para el procedimiento de la investigación se realizará una muestra censal, puesto que se realizará con todo el personal de las diferentes áreas de la empresa “JBP”

SAC, por el número de la población se tomará como muestra el total de la población.

#### **4.4. TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS**

##### ***4.4.1. Técnicas***

La técnica que se utilizará es la encuesta, Es la técnica para poder recoger datos obteniendo un plan minucioso de operaciones con una finalidad primordial del proyecto de investigación (Hernández et al., 2014, pág. 198).

##### ***4.4.2. Instrumento***

El instrumento es un cuestionario, se utilizará un conjunto de interrogantes para un número significativo de personas conexas con una o más variables para las cuales se quiere calcular y para solucionar la problemática que nacen en la organización (Hernández et al 2014, pág. 217).

El instrumento consta de 20 ítems los mismos que serán aplicados a la gerencia y personales de la empresa “JBP” SAC. El resultado de las interrogantes será a través de la escala de Likert con 5 niveles de respuesta como: Siempre, Casi Siempre, A veces, Casi Nunca y Nunca.

## CAPITULO V: RESULTADOS

Con el propósito de establecer la relación entre ambas variables de estudio, se ha realizado la encuesta a todos los trabajadores de la empresa JBP SAC, siendo un total de 42, trabajadores, en donde se describen los ítems intervinientes de ambas variables y sus respectivas dimensiones, luego de realizar un análisis se ha obtenido como resultado lo siguiente:

Análisis descriptivo de la variable Independiente: Gestión Administrativa

**Tabla 2.**

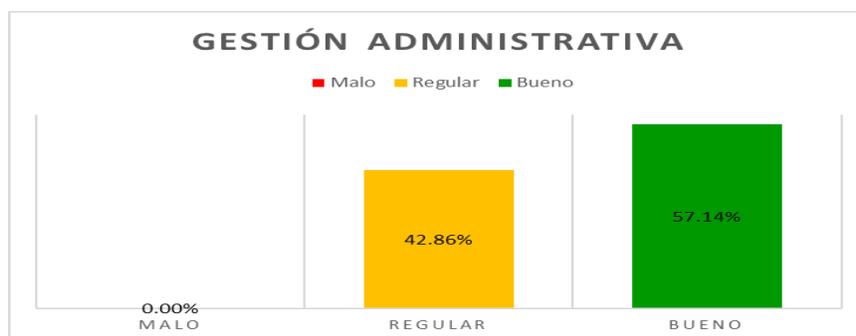
*Resultados obtenidos*

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
	Malo	0	0.00%
Validados	Regular	18	42.86%
	Bueno	24	57.14%
Total		42	100.00%

*Fuente: Base de Datos*

**Figura 1.**

*Gestión Administrativa*



*Nota: En la figura 1, se observa que el 42.86% de los trabajadores de la empresa "JBP" SAC, valoran que el nivel de Gestión Administrativa es REGULAR, y el 57.14% consideran BUENO. Lo que representa que un gran porcentaje de los trabajadores no está actualizado o no se encuentran actualizados con relación a la gestión de la empresa.*

## Análisis descriptivo de las dimensiones de la variable independiente Gestión Administrativa

### Análisis descriptivo de la dimensión Planeación:

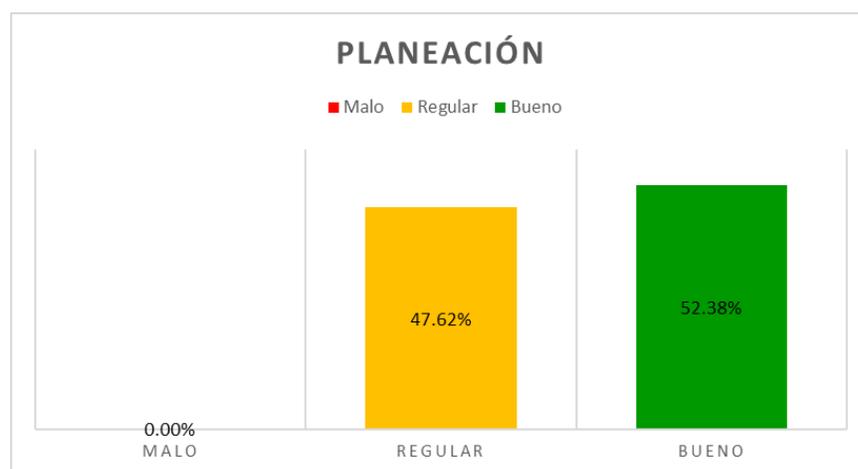
**Tabla 3.**

*Resultados obtenidos de la dimensión: Planeación*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Malo	0	0.00%
Validados Regular	20	47.62%
Bueno	22	52.38%
Total	42	100.00%

*Fuente: Base de datos*

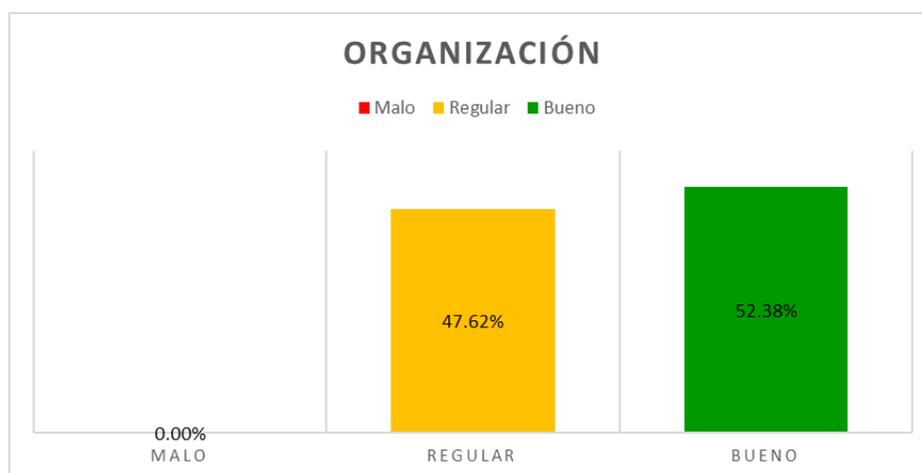
**Figura 2.**  
*Planeación*



*Nota: En la figura 2 se puede apreciar que el 47.62% de los trabajadores de la empresa "JBP" SAC, valoran que el nivel de la planeación es REGULAR, y el 52.38% consideran BUENO, lo que significa que no se está realizando una adecuada planeación dentro de la organización.*

**Tabla 4.***Resultado obtenidos de la dimensión: Organización*

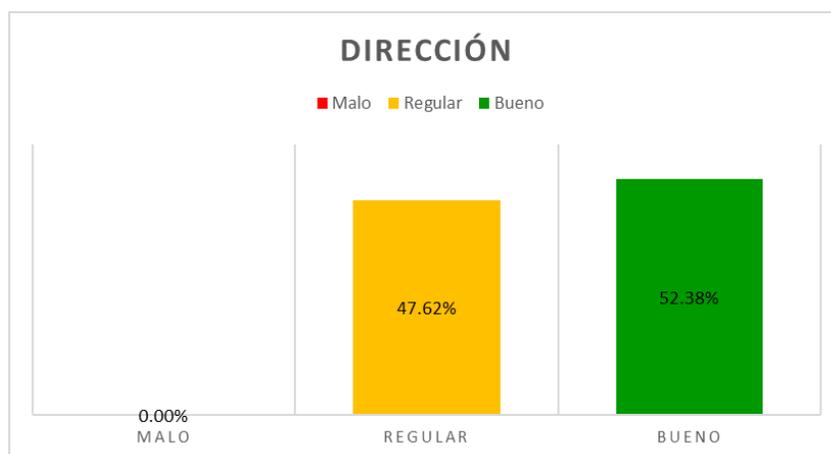
	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
	Malo	0	0.00%
Validados	Regular	20	47.62%
	Bueno	22	52.38%
Total		42	100.00%

*Fuente: Base de datos***Figura 3.***Organización*

*Nota: En la figura 3, se observa que el 47.62% de los trabajadores de la empresa "JBP" S.A.C., valoran que el nivel de la organización es REGULAR, y el 52.38% consideran BUENO, lo que significa que se debe trabajar más con relación a la organización dentro de la empresa.*

**Tabla 5.***Resultados obtenidos de la dimensión: Dirección*

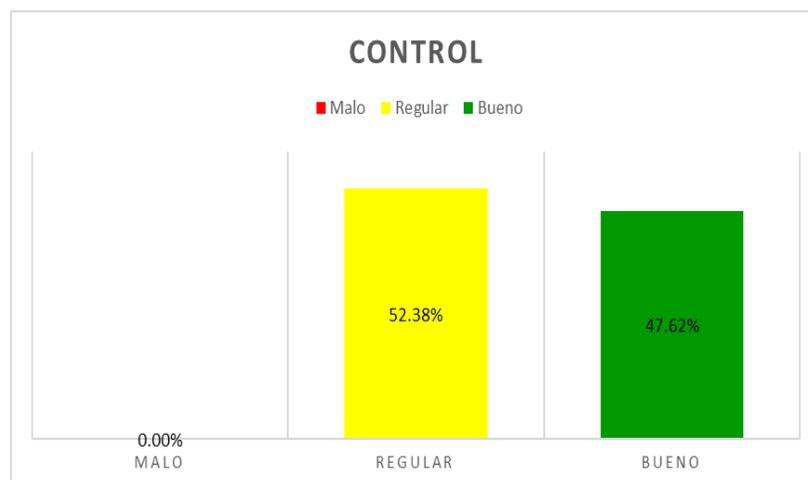
	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
	Malo	0	0.00%
Validados	Regular	20	47.62%
	Bueno	22	52.38%
Total		42	100.00%

*Fuente: Base de datos***Figura 4.***Dirección*

*Nota: En la figura 4, se aprecia que 47.62% de los trabajadores de la empresa “JBP” SAC, valoran que el nivel de la dirección es REGULAR, mientras que el 52.38%, consideran BUENO, lo que significa que la dirección se encuentra trabajando de manera eficiente.*

**Tabla 6.***Resultado obtenidos de la dimensión: Control*

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
	Malo	0	0.00%
Validados	Regular	22	52.38%
	Bueno	20	47.62%
Total		42	100.00%

*Fuente: Base de datos***Figura 5.***Control*

*Nota: En la figura 5 se puede observar que el 52.38% de los trabajadores de la empresa "JBP" SAC; valoran que el nivel de control es REGULAR y el 47.62% consideran BUENO, lo que significa que no se está realizando un control adecuado a los trabajadores durante el desarrollo de sus actividades.*

Análisis descriptivo de la variable dependiente: Calidad de Atención

**Tabla 7.**

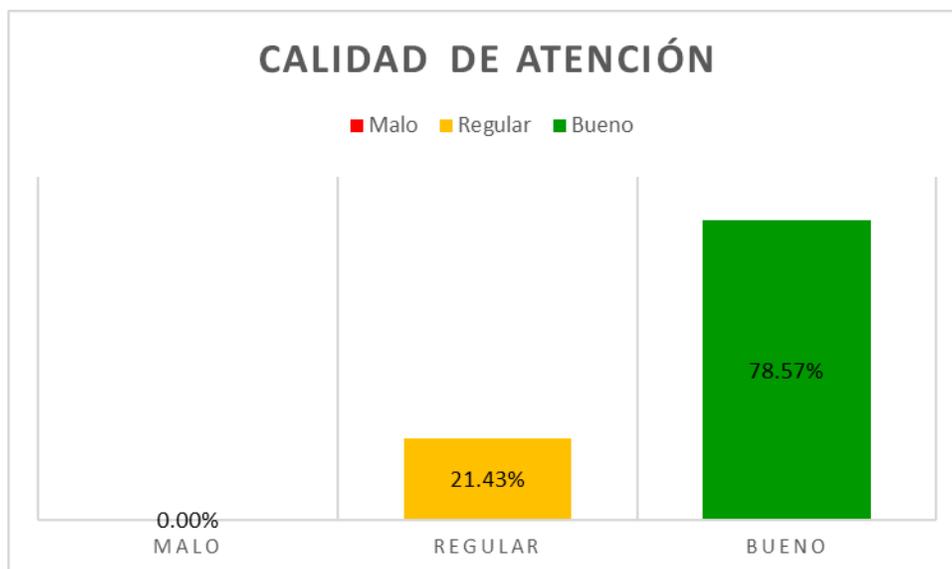
*Resultados obtenidos de la variable independiente: Calidad de Atención*

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
	Malo	0	0.00%
Validados	Regular	9	21.43%
	Bueno	33	78.57%
Total		42	100.00%

*Nota: Base de datos*

**Figura 6.**

*Calidad de Atención*



*Nota: En la figura 6 se aprecia, que el 21.43% de los trabajadores de la empresa “JBP” SAC, consideran que el nivel de la calidad de atención es REGULAR y el 78.57%, consideran BUENO, lo que significa que se debe seguir trabajando para brindar un servicio de calidad, y, además, se debe mantener los estándares de calidad dentro de la empresa.*

Análisis descriptivo de las dimensiones de la variable dependiente: Calidad de Atención.

Análisis descriptivo de la dimensión: Fiabilidad

**Tabla 8.**

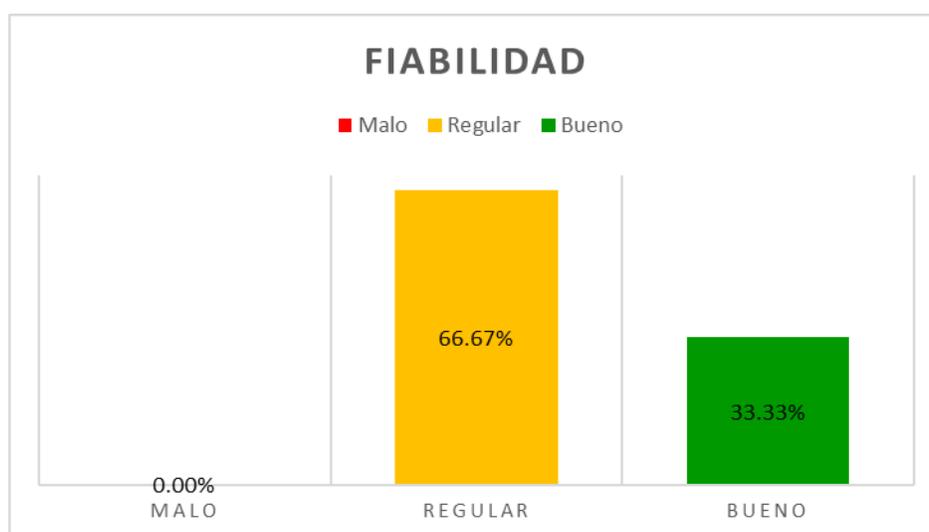
*Resultados obtenidos de la dimensión: Fiabilidad*

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Validados	Malo	0	0.00%
	Regular	28	66.67%
	Bueno	14	33.33%
Total		42	100.00%

*Fuente: Base de datos*

**Figura 7.**

*Fiabilidad*



*Nota: En la figura 7 se observa que, 66.67% de los trabajadores de la empresa “JBP”, valoran que el nivel de la fiabilidad es REGULAR, mientras que el 33.33% consideran BUENO, lo que significa que no se está prestando mucha atención a los consumidores, por lo que se debe realizar capacitaciones de manera constantes, para poder recuperar la fiabilidad de los clientes.*

Análisis descriptivo de la dimensión: Capacidad de respuesta.

**Tabla 9.**

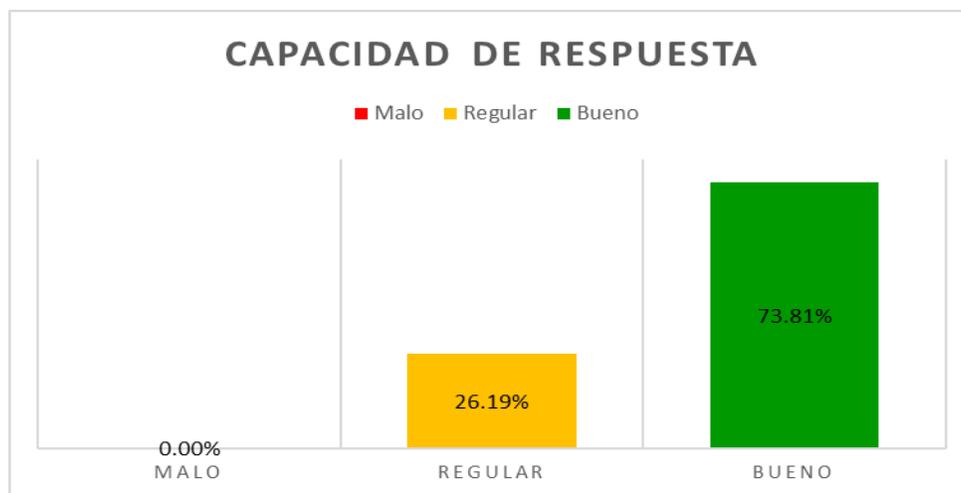
*Resultados obtenidos de la dimensión: Capacidad de respuesta*

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Validados	Malo	0	0.00%
	Regular	11	26.19%
	Bueno	31	73.81%
Total		42	100.00%

*Fuente: Base de datos*

**Figura 8.**

*Capacidad de respuesta*

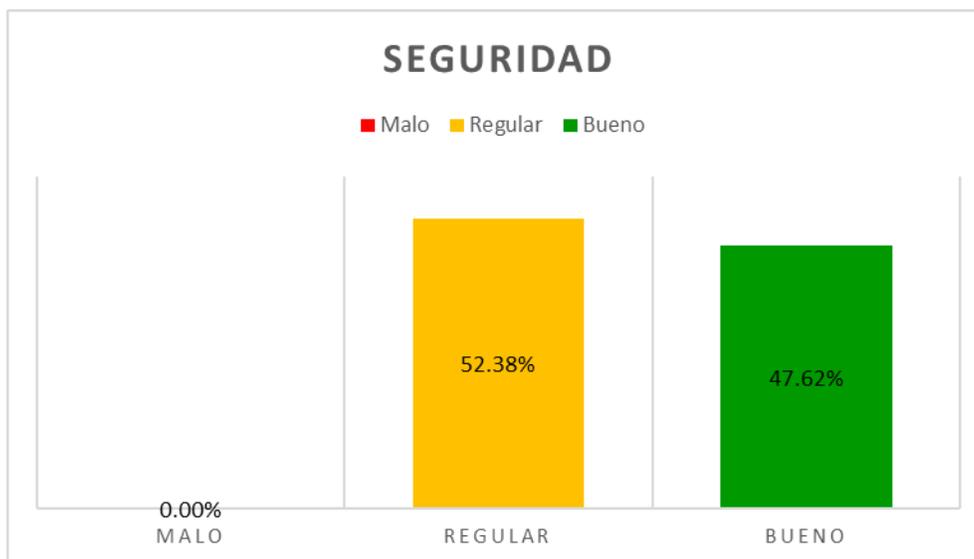


*Nota: En la figura 8 se puede observar que el 26.19% de los trabajadores de la empresa "JBP" SAC; valoran que el nivel de la capacidad de respuesta es REGULAR, y el 73.81% consideran BUENO, lo que significa que durante el desarrollo de sus actividades existe respuesta a los requerimientos de los clientes, por lo que se debe seguir trabajando de manera paulatina y progresiva.*

Análisis descriptivo de la dimensión seguridad.

**Tabla 10.***Resultados obtenidos de la dimensión seguridad*

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Validados	Malo	0	0.00%
	Regular	22	52.38%
	Bueno	20	47.62%
Total		42	100.00%

*Fuente: Base de datos***Figura 9.***Seguridad*

*Nota: En la figura 9, se puede observar que el 52.38% de los trabajadores de la empresa "JBP" SAC, valoran que el nivel de la seguridad es REGULAR, y el 47.62% consideran, que es BUENO, lo que significa que la atención a los clientes no es totalmente seguro, por lo que se debe trabajar en políticas de seguridad, para así generar más acogida por los consumidores.*

Análisis descriptivo de la dimensión empatía.

**Tabla 11.**

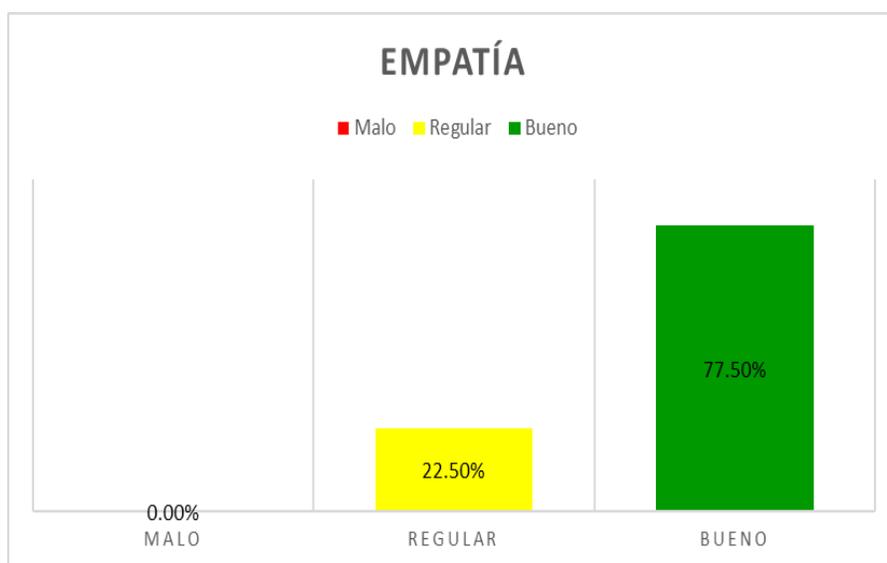
*Resultados obtenidos de la dimensión: Empatía*

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Validados	Malo	0	0.00%
	Regular	9	22.50%
	Bueno	31	77.50%
Total		40	100.00%

*Fuente: Base de datos*

**Figura 10.**

*Empatía*



*Nota: En la figura 10, se puede apreciar que el 22.50% de los trabajadores de la empresa "JBP" SAC, valoran que el nivel de empatía dentro de la organización es REGULAR, mientras que el 77.50% consideran BUENO, lo que significa que los trabajadores, escuchan, son honestos y muchas veces se ponen en el lugar de los clientes, pero se debe seguir trabajando porque existe personal que aún no está adecuándose al trabajo que brinda la organización.*

**Tabla 12.**

*Niveles de medición de la Gestión Administrativa en la empresa “JBP”  
SAC - Huancayo.*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Malo	0	0.00%
Regular	18	42.86%
Bueno	24	57.14%
Total	42	100.00%

*Fuente: Base de datos*

*Nota: Se puede observar en la tabla 12 con relación a la variable independiente Gestión Administrativa, en el cual el nivel supero es BUENO, el cual está representado por el 57.14%, que viene a ser un total de 26 trabajadores de área de atención al cliente; del mismo modo el nivel REGULAR, está representado por el 42.86% llegando a ser un total de 16 trabajadores. Lo que se puede establecer que, la Gestión Administrativa tiene una aceptación muy importante, en razón que esto beneficia en la optimización a la atención a los clientes y/o consumidores que acuden a diario a la empresa en estudio.*

**Tabla 13.**

*Niveles de medición de la variable: Calidad de Atención*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Malo	0	0.00%
Regular	9	21.43%
Bueno	33	78.597%
Total	42	100.00%

*Fuente: Base de datos*

*Nota: En la tabla 13 se puede observar a la variable calidad de atención, en el cual el nivel superior es BUENO, el cual está representado por 78.59% (33 trabajadores), seguido por el nivel REGULAR con un 21.43% (9 trabajadores). Por lo que se puede indicar que, la calidad de atención tiene una amplia aceptación en razón que ayuda a la atención ideal a los clientes y/o consumidores que concurren a diario a los locales de la empresa JBP.*

**Tabla 14.**

*Niveles de medición de las dimensiones de la variable Gestión Administrativa*

Niveles	Planeación		Organización		Dirección		Control	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Malo	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Regular	20	48%	20	48%	20	48%	22	52%
Bueno	22	52%	22	52%	22	52%	20	48%
Total	42	100%	42	100%	42	100%	42	100%

*Fuente: Base de datos*

*Nota: En la tabla 13 se puede apreciar los niveles de medición con relación a las dimensiones de la variable Gestión Administrativa, en el cual el nivel BUENO para la dimensión Planeación está representado por el 52% (22 trabajadores), y el nivel REGULAR está representado por 48% (20 trabajadores); Asimismo, para la dimensión Organización el nivel BUENO está representado por el 52% (22 trabajadores, mientras que el nivel REGULAR, está representado por el 48% (20 trabajadores); Para la dimensión Dirección el nivel BUENO, está representando por el 52% (22 trabajadores), mientras que el 48% (20 trabajadores); y por ultimo tenemos a la dimensión Control donde el nivel BUENO está representando por el 48% (20 trabajadores).*

**Tabla 15.**

*Niveles de medición de las dimensiones de la variable: Calidad de Atención*

Niveles	Fiabilidad		Capacidad de Respuesta		Seguridad		Empatía	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Malo	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Regular	28	67%	11	26%	22	52%	9	23%
Bueno	14	33%	31	74%	20	48%	31	78%
Total	42	100%	42	0%	42	100%	40	100%

*Fuente: datos*

*Nota: En la tabla 15, se observa a los niveles de medición con relación a las dimensiones de la variable Calidad de Atención, en el cual el nivel BUENO para la dimensión fiabilidad está representando por el 33% (14 trabajadores), mientras que el nivel REGULAR se encuentra representado por el 67% (28 trabajadores); Asimismo, para la dimensión Capacidad de respuesta el nivel BUENO está representado por el 74% (31 trabajadores), mientras que el nivel REGULAR está representado por el 26% (11 trabajadores); Para la dimensión Seguridad el nivel BUENO está representando por el 48% (20 trabajadores), mientras que el nivel REGULAR se encuentra representando por el 52% (22 trabajadores); por ultimo encontramos la dimensión Empatía, cuyo nivel BUENO está representado por el 78% (31 trabajadores), mientras que el nivel REGULAR, se encuentra representado por el 23% (9 trabajadores).*

### Prueba de normalidad

Con el propósito de determinar si la información ha mostrado una distribución equilibrada o estándar se ha usado la prueba de Shapiro-Wilk, considerando que esta prueba se usa cuando la muestra es menor a 50 participantes. Romero (2016), señala que cuando la muestra es menor a cincuenta ( $p < 50$ ), es concerniente emplear la prueba de Shapiro-Wilk, conforme a nuestra muestra y los fundamentos señalados, la prueba usada en esta investigación es la antes indicada.

A continuación, se plantea la hipótesis nula y la hipótesis alterna:

$H_0$ : La información que se tiene en la tesis persiguen una división proporcionada o normal.

$H_1$ : La información que se tiene en la tesis no persiguen un división proporcionada o normal.

**Tabla 16.**

*Prueba de Normalidad Shapiro-Wilk*

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión_Admistrativa	,904	42	,002
Planeación	,919	42	,006
Organización	,942	42	,033
Dirección	,888	42	,001
Control	,882	42	,000
Calidad_Atención	,977	42	,532

*Fuente: Prueba de Normalidad de Shapiro-Wilk*

Para realizar la contrastación de la hipótesis de que la información que se observa proceden de una distribución proporcionada y normal, al realizar el procedimiento en el programa SPSS v25, nos ha brindado dos estadísticas de contraste el de Kolmogorov Simoy (K-S), y el de Shapiro Wilk (S-W), siendo este último el que es recomendable para los casos cuando la muestra es menor a cincuenta ( $n < 50$ ), En la presente investigación se ha tomado en cuenta la prueba de Shapiro-Wilk donde el estadístico ha obtenido un valor de 0.936 y la sig. 0.21, el cual es mayor a 0.05, por lo que se acepta la Hipótesis Alternativa, y se confirma que la variable Gestión Administrativa influye de manera positiva en la calidad de atención a los clientes que acuden a la empresa JBP SAC, Huancayo, 2021.

### **Prueba de Hipótesis General**

La contrastación de la hipótesis fue comprobada por medio del coeficiente de correlación de Spearman, en la cual se ha podido establecer el grado de correlación entre las variables planteadas en el trabajo de investigación.

H<sub>0</sub>: No Existe relación significativa entre la Gestión Administrativa y la Calidad de Atención ofertado por la empresa JBP SAC, Huancayo, 2021.

H<sub>1</sub>: Existe relación significativa entre la Gestión Administrativa y la calidad de atención ofertado por la empresa JBP SAC, Huancayo, 2021.

**Tabla 17.**

*Tabla cruzada de la Gestión Administrativa y su relación con la Calidad de Atención*

			Calidad_Atención		Total
			BUENO	REGULAR	
Gestión Administrativa	BUENO	Recuento	23	1	24
		% del total	54,48	2,4%	57,1%
	REGULAR	Recuento	10	8	19
		% del total	23,8%	19,0%	42,9%
Total		Recuento	33	9	42
		% del total	78,6%	21,4%	100,0%

*Tau-b de Kendall (t) = 0.486 sig P=0.001<0.01*

*Fuente: instrumento aplicado a los trabajadores de la empresa JBP SAC*

*Nota: Se puede observar en la tabla 17 que el 78.6% de los trabajadores de la empresa JBP SAC, consideran la Gestión Administrativa BUENO. El coeficiente de posibilidad estadístico de prueba de Tau-b de Kendall es T=0.486, con el grado de significancia mínima al 1% (P<0.01); permitiendo confirmar que la gestión administrativa influye de manera significativa en la calidad de atención que oferta la empresa.*

**Tabla 18.**

*Correlación de Spearman entre la Gestión Administrativa y la Calidad de Atención*

Correlaciones				
			Gestión_Adm inistrativa	Calidad_Ate nción
Rho de Spearman	Gestión_Admin istrativa	Coefficiente de correlación	1,000	,694**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	42	42
	Calidad_Atenci ón	Coefficiente de correlación	,694**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	42	42

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

*Nota: Conforme a la tabla 18, debido al p valor de la sig. (bilateral) del coeficiente de correlación de Spearman  $p=0.694$ , valor que es menor a 0.05 ( $p<0.05$ ), se niega la hipótesis nula; lo que confirma que existe correlación significativa 0.694, entre la gestión administrativa y la calidad de atención en la empresa JBP SAC, Huancayo, 2021, por tal motivo se confirma la hipótesis alterna.*

### **Prueba de la primera hipótesis específica:**

$H_0$ : No existe articulación significativa entre la planeación y la calidad de atención ofertado por la empresa JBP SAC, Huancayo, 2021.

$H_1$ : Existe articulación significativa entre la planeación y la calidad de atención ofertado por la empresa JBO SAC, Huancayo, 2021.

### **Tabla 19.**

*Tabla cruzada de la planeación y su relación con la calidad de atención*

		Tabla cruzada Planeación*Calidad_Atención		
		Calidad_Atención		Total
Planeación	BUENO	BUENO	REGULAR	
		Recuento	21	1
	% del total	50,0%	2,4%	52,4,1%
	REGULAR	12	8	20
	Recuento	12	8	20
	% del total	28,6%	19,7%	47,6%
Total	Recuento	33	9	42
	% del total	78,6%	21,4%	100,0%

*Tau-b de Kendal (t) = 0.432 sig p=0.003<0.01*

*Fuente: Instrumento aplicado a los trabajadores de la empresa JBP SAC*

*Nota: En la tabla 19 se puede observar que el 78.6% de los trabajadores, consideran la Planeación es BUENO. El coeficiente de contingencia estadístico de prueba Tau-b de Kendall es  $T=0.432$ , con el grado de significancia menor a 1% ( $p<0.01$ ), permitiendo confirmar que la planeación se articula de manera significativa con la calidad de atención a los clientes que concurren a la empresa antes señalada.*

**Tabla 20.**

*Correlación de Spearman entre la Planeación y la Calidad de Atención*

<b>Correlaciones</b>				
			Planeación	Calidad_Atención
Rho de Spearman	Planeación	Coeficiente de correlación	1,000	,636*
		Sig. (bilateral)	.	,040
		N	42	42
	Calidad_Atención	Coeficiente de correlación	,636*	1,000
		Sig. (bilateral)	,040	.
		N	42	42

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

*Nota: Conforme a la tabla 20, y debido al p valor o la sig. (bilateral) del coeficiente de Spearman es  $p=0.000$ , valor que es mayor a 0.05 ( $p>0.05$ ), se deniega la hipótesis nula; lo que significa que existe una articulación positiva (0.636), entre la Planeación y la calidad de atención a los clientes que acuden a la empresa JBP SAC, Huancayo, 2021, por lo tanto, se confirmando la hipótesis nula.*

#### **Prueba de la segunda hipótesis específica:**

H<sub>0</sub>: No existe integración significativa entre la Organización y la Calidad de Atención que ofrece la empresa JBP SAC, Huancayo, 2021.

H<sub>1</sub>: Existe integración significativa entre la Organización y la Calidad de Atención que ofrece la empresa JBP SAC, Huancayo, 2021.

**Tabla 21.**

*Tabla cruzada de la Organización y la calidad de atención*

**Tabla cruzada Organización\*Calidad\_Atención**

		Calidad_Atención		Total	
		BUENO	REGULAR		
Organización	BUENO	Recuento	21	1	22
		% del total	50,0%	2,4%	52,4%
	REGULAR	Recuento	12	8	20
		% del total	28,6%	19,0%	47,6%
Total	Recuento	33	9	42	
	% del total	78,6%	21,4%	100,0%	

*Tau-b de Kendal (t)=0.432 sig. P<0.003<0.01*

*Fuente: Instrumento aplicado a los trabajadores de la empresa JBP*

*Nota: En la tabla 21 se puede apreciar que el 78.6% de los trabajadores de la empresa JBP SAC; consideran que la Organización es BUENO. El coeficiente de contingencia estadístico de prueba Tau-b de Kendal es T=0.432, con el grado de significancia menor a 1% (p<0.01); permitiendo confirmar que la organización se integra de manera positiva con la calidad de atención a los clientes que concurren a la organización.*

**Tabla 22.**

*Correlación de Rho de Spearman entre la Organización y la Calidad de Atención*

<b>Correlaciones</b>				
			Calidad_Ate nción	Organizació n
Rho de Spearman	Calidad_Atenci ón	Coefficiente de correlación	1,000	,709**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	42	42
	Organización	Coefficiente de correlación	,709**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	42	42

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

*Nota: Conforme se aprecia en la tabla 22, el p valor o la sig. (bilateral), el coeficiente de correlación de Spearman es  $p=0.000$ , valor que es inferior a 0.05 ( $p<0.05$ ), con lo que se niega la hipótesis nula; lo que significa que existe una correlación significativa (0.709), entre la Organización y la Calidad de Atención en la empresa JBP SAC, Huancayo, 2021, confirmando la hipótesis alterna.*

### **Prueba de la tercera hipótesis específica:**

H<sub>0</sub>: No existe relación significativa entre la Dirección y la Calidad de Atención en la empresa JBP, Huancayo, 2021.

H<sub>1</sub>: Existe relación significativa entre la Dirección y la Calidad de Atención en la empresa JBP, Huancayo, 2021.

**Tabla 23.**

*Tabla cruzada de la Dirección y la Calidad de Atención*

**Tabla cruzada Dirección\*Calidad\_Atención**

---

		Calidad_Atención			
		BUENO	REGULAR	Total	
Dirección	BUENO	Recuento	21	1	22
		% del total	50,0%	2,4%	52,4%
	REGULAR	Recuento	12	8	20
		% del total	28,6%	19,0%	47,6%
Total		Recuento	33	9	42
		% del total	78,6%	21,4%	100,0%

---

*Tub-B de Kendall 0.432, sig. P=0.003<0.01*

*Fuente: Instrumento empleado a los trabajadores de la empresa JBP*

*Nota: Se puede apreciar en la tabla 23, que el 78.6%, de los trabajadores de la empresa JBP, consideran la Dirección como BUENO, el coeficiente de contingencia estadístico de prueba Tau-b de Kendal es  $t=0.432$ , con el grado de significando inferior a 1% ( $p<0.01$ ); permitiendo confirma que la Dirección coadyuvan significativamente en la calidad de atención en la empresa JBPO, Huancayo, 2021.*

**Tabla 24.***Correlación de Spearman entre la Dirección y la Calidad de Atención*

<b>Correlaciones</b>			Calidad_Atención	
			Calidad_Atención	Dirección
Rho de Spearman	Calidad_Atención	Coeficiente de correlación	1,000	,735**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	42	42
	Dirección	Coeficiente de correlación	,735**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	42	42

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

*Nota: Conforme a la tabla 24, el p valor o la sig. (bilateral), el coeficiente de correlación de Spearman es  $p=0.000$ , valor que es menor a 0.05 ( $p<0.05$ ), con lo que se niega la hipótesis nula; confirmando la hipótesis alterna, lo que significa que existe una correlación positiva (0.735), entre la Dirección y la calidad de atención en la empresa JBP SAC, Huancayo, 2021.*

#### **Prueba de la cuarta Hipótesis específica:**

$H_0$ : No existe vinculación positiva entre el Control y la Calidad de Atención en la empresa JBP SAC, Huancayo, 2021.

$H_1$ : Existe vinculación positiva entre el Control y la Calidad de Atención en la empresa JBP SAC, Huancayo, 2021.

**Tabla 25.**

*Tabla cruzada entre el Control y la Calidad de Atención*

		Tabla cruzada Control*Calidad_Atención		
		Calidad_Atención		Total
Control	BUENO	BUENO	REGULAR	
		Recuento	19	1
	% del total	45,2%	2,4%	47,6%
	REGULAR			
	Recuento	14	8	22
	% del total	33,3%	19,0%	52,4%
Total	Recuento	33	9	42
	% del total	78,6%	21,4%	100,0%

*Tau-b de Kendal (t) = 0.382. sig. P=0.06 <0.01*

*Fuente: Instrumento aplicado a los trabajadores de la empresa JBP SAC.*

*Nota: Se puede observar en la tabla 25 que el 78.6% de los trabajadores de la empresa JBP, consideran que el control es BUENO. El coeficiente de Tau-b de Kendal es (t)=0.382, con el grado de significancia inferior al 1% (p<0.06); permitiendo comprobar que el control coadyuva significativamente en la calidad de atención en la empresa JBP SAC.*

**Tabla 26.**

*Correlación de Spearman y la calidad de Atención*

			Correlaciones	
			Calidad_Atención	Control
Rho de Spearman	Calidad_Atención	Coeficiente de correlación	n	Control
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	42	42
	Control	Coeficiente de correlación	,633**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	42	42

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

*Nota: Conforme se aprecia en la tabla 26, el valor de  $p$  o la sig, (bilateral), el coeficiente de correlación de Spearman es  $p=0.000$ , valor que es menor a 0.05 ( $p<0.05$ ), con lo que se niega hipótesis nula; lo que significa que existe una correlación positiva significativa (0.633), entre el Control y la Calidad de Atención en la empresa JBP SAC, Huancayo, 2021, Por lo tanto, se confirma la hipótesis alterna.*

## DISCUSIÓN DE RESULTADOS

En la investigación que se ha realizado se tuvo como objetivo principal determinar la relación de la Gestión Administrativa y la Calidad de Atención ofertado por la empresa Inversiones JBP SAC, Teniendo en cuenta los resultados que fueron conseguidos en el presente trabajo de investigación, se puede determinar que falta empatía por parte de los trabajadores con los clientes, y por ende aún no se logra una adecuada atención a los consumidores.

Y con relación a la hipótesis general, la misma que está relacionada con las variables Gestión Administrativa y la Calidad de Atención, el cual se ha sido planteada de la siguiente manera: Existe relación significativa entre la Gestión Administrativa y la Calidad de Atención ofertado por la empresa Inversiones JBP SAC, lo que permite evidenciar una correlación de Spearman  $Rho = 0.694$ , con un valor de sig., inferior a 0.05, con lo que se niega la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alteran; en otras palabras, es que existe relación significativa entre la Gestión Administrativa y la Calidad de Atención. Al respecto, Cumpa (20209, en su trabajo de grado “La Gestión Administrativa y la calidad de atención en el centro preuniversitario-CEPREVI”, quien demostró que la gestión administrativa influye en la calidad de atención, el cual está comprobado con los resultados estadísticos que fueron obtenidos siendo el  $Rho = 0.889$ .

En cuanto a la primera hipótesis específica el cual se enuncia como: Existe articulación significativa entre la planeación y la calidad de atención en la empresa Inversiones JBP SAC, lo que permite demostrar una correlación de Spearman  $Rho = 0.636$ , con un valor de sig. Inferior al 0.05, con lo que se deniega la hipótesis nula y acepta la hipótesis alterna, lo que queda demostrado que existe una integración significativa entre la planeación y la calidad de atención en la empresa Inversiones JBP SAC. Referente a eso, Jiménez (2019), en su investigación “Propuesta de un modelo de gestión administrativo para el desarrollo turístico del GAD

Parroquial de Puenbo”, concluye el direccionamiento no está relacionado con la misión y la visión de la organización, por otro lado, se tiene que no realizan programas que promueven el turismo, y no cuenta con un seguimiento en los diferentes procesos lo que impide el cumplimiento de los objetivos establecidos como institución.

Con relación a la segunda hipótesis específica el cual se ha planteado como: Existe integración positiva entre la organización y la calidad de atención en la empresa Inversiones JBP SAC. De los resultados se ha evidenciado que existe una correlación de Spearman  $Rho = 0.709$ , con una sig., de 0.000, menor a 0.05, con lo que, al negar la hipótesis nula, se afirma la hipótesis nula. Lo que significa que existe una integración positiva entre la organización y la calidad de atención. En cuanto a ello, tenemos a Posligua (2021), en su investigación Gestión Administrativa de la cooperativa de transporte de taxi “Turismo San Vicente”, concluye que las causas principales que perjudican la calidad de los servicios que brindan, es por la carencia de un plan estratégico, por la falta de capacitaciones al personal y porque no se cuenta con personal idóneo o competente con relación a la prestación de servicios a los clientes.

De la misma forma, con respecto a la tercera hipótesis específica: Existe relación significativa entre la dirección y la calidad de atención en la empresa Inversiones JBP SAC. Conforme a los resultados obtenidos se evidencia que existe una correlación de Spearman  $Rho = 0.735$ , con un valor de significancia menor a 0.05, lo que niega la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, lo que evidencia que existe una relación entre la dimensión dirección y la calidad de atención. En relación a ello, tenemos a Cabanillas y Yauri (2020), en su tesis “Gestión Administrativa y calidad de Atención en los usuarios del banco pichincha de Comas, quienes concluyeron que la gestión administrativa se relaciona con la calidad de servicio, obteniendo un coeficiente de

$Rho=0.694$ , lo que significa que, si la dirección ejercida por los gerentes o directos de la empresa es eficiente, mayor será la calidad de la prestación de los servicios.

Asimismo, en cuanto a la cuarta hipótesis específica: Existe vinculación significativa entre el control y la calidad de atención en la empresa Inversiones JBP SAC. De acuerdo a los resultados se observa que existe una correlación de Spearman  $Rho = 0.633$ , con una sig. Inferior a 0.05, lo que permite negar la hipótesis nula y confirmar la hipótesis alterna, con lo que ha quedado demostrado que existe una vinculación significativa entre el control y la calidad de atención. Al respecto tenemos a Soto (2018), en su trabajo Gestión administrativa y calidad de servicio en la empresa envasadora Andina SCRL, quien concluyó que cuando existe un control adecuado dentro de una organización con relación a la prestación de los servicios, la atención mejorara en gran parte y además se confirmó la relación entre sus variables.

## CONCLUSIONES

Primera: En la presente investigación debido al coeficiente de Spearman  $Rho=0.694$ , se ha podido establecer que existe evidencias necesarias para poder confirmar la relación entre la variable independiente Gestión Administrativa y la variable dependiente Calidad de Atención, por lo tanto, se ha llegado a la conclusión que existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de atención en la empresa Inversiones JBP SAC, Huancayo, 2021.

Segunda: Se ha establecido que existe información suficiente para determinar el grado de relación que existe entre la dimensión Planeación y la variable Calidad de atención, cuyo coeficiente de significancia es de 0.636, permitiendo afirmar la hipótesis alterna: concluyendo que existe una articulación significativa entre la Planeación y la Calidad de Atención en la empresa Inversiones JBP SAC, Huancayo, 2021.

Tercera: Luego de obtener la información se ha determinado, que existe evidencias suficientes para determinar el grado de relación que existe entre la dimensión Organización y la variable Calidad de atención, cuyo coeficiente de significancia es de 0.709, permitiendo afirmar la hipótesis alterna: concluyendo que existe una integración significativa entre la Organización y la Calidad de Atención en la empresa Inversiones JBP SAC, Huancayo, 2021.

Cuarta: Se ha establecido que existe evidencias suficientes para determinar el grado de relación que existe entre la dimensión Dirección y la variable Calidad de atención, cuyo coeficiente de significancia es de 0.735, permitiendo afirmar la hipótesis alterna: concluyendo que existe una relación significativa entre la Dirección y la Calidad de Atención en la empresa Inversiones JBP SAC, Huancayo, 2021.

Quinta: Luego de obtener la información se ha determinado, que existe evidencias suficientes para determinar el grado de vinculación que existe entre la dimensión Control y la variable Calidad de atención, cuyo coeficiente de significancia es de 0.633, permitiendo afirmar la hipótesis alterna: concluyendo que existe una vinculación significativa entre la Control y la Calidad de Atención en la empresa Inversiones JBP SAC, Huancayo, 2021.

## RECOMENDACIONES

1. Se implemente políticas de gestión administrativa para el logro de los objetivos trazados por la empresa Inversiones JBP SAC.
2. Se elabore nuevas estrategias dentro de la empresa Inversiones JBP SAC, lo que permitirá el cumplimiento de las metas establecidas dentro de la organización, para brindar servicio de calidad a los clientes y público en general.
3. Se aplique organización estructurada, donde los integrantes de la empresa Inversiones JBO SAC, conozcan las líneas de autoridad y responsabilidad para buscar alcanzar los objetivos trazados como organización.
4. La toma de decisiones sea en base a los resultados obtenidos, y la participación de los integrantes de la empresa; obedeciendo todo ello a las actividades programadas, a las oportunidades e imprevistos que pudieran suscitar en la organización y sin dejar de lado la capacitación permanente del capital humano.
5. Y, por último, se debe realizar los controles de manera objetiva, sistemática, periódica y oportuna a las actividades que se desarrollan dentro de la empresa Inversiones JBP SAC.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Aguirre, M., y Vera, L. (2019). *Competencias laborales y su influencia en la gestión administrativa*. Universidad de Guayaquil. Retrieved from <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/40930>
- Baque, E., y Ponce, K. (2017). *Los Niveles de Eficiencia, Eficacia y Calidad y su impacto en la Gestión Administrativa de la Cooperativa 3 de octubre de la Comuna Sancañ del Cantón Jipajapa*. Universidad Estatal del Sur de Manabí. Retrieved from <http://repositorio.unesum.edu.ec/handle/53000/717>
- Cabanillas, S., y Yauri, H. (2020). *Gestión Administrativa y calidad de servicio en usuarios del Banco de Pichincha de Comas, Lima 2020*. Universidad Cesar Vallejo. Retrieved octubre 07, 2021, from <https://hdl.handle.net/20.500.12692/64117>
- Camisón, C., Cruz, S., y Gonzáles, T. (2006). *Gestión de la calidad: Cencetos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrid: Pearson Educación S.A. Retrieved from <https://porquenotecallas19.files.wordpress.com/2015/08/gestion-de-la-calidad.pdf>
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la Teoría General de la Administración* (7ma Edición ed.). McGraw Hill.
- Cumpa, L. (2020). *Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio en el centro preuniversitario Ceprevi, 2017*. Universidad Nacional Federico Villareal. Retrieved from <http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/4540>
- Gezuraga, M. (2017). El Aprendizaje-Servicio y su Contribución a la Función de Extensión Universitaria. Desarrollo en la Universidad del País Vasco (UPV/EHU). *Revista*

*Iberoamericana sobre Calidad, Eficiencia y Cambio en Educación*, 15(1), 5-18.

Retrieved from <https://revistas.uam.es/reice>

INEI. (2021, junio 01). *Nota de Prensa*. Retrieved from EN EL PERÚ EXISTEN MÁS DE 2 MILLONES 838 MIL EMPRESAS:

<http://m.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/noticias/nota-de-prensa-no-087-2021-inei.pdf>

Jiménez, S. (2019). *Gestión Administrativa en Servicio de Salud*. Universidad Central de Ecuador. Retrieved from <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/19167>

Kotler, P., y Armstrong, G. (2013). *Fundamentos de Marketing*. Pearson Educación. Retrieved from

[https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/14584/mod\\_resource/content/1/Fundamentos%20del%20Marketing-Kotler.pdf](https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/14584/mod_resource/content/1/Fundamentos%20del%20Marketing-Kotler.pdf)

Lazo, L. (2021). *Sistema Web para el control de la Gestión Administrativa y control socios de la cooperativa de taxis "22 de agosto Llimitada"*. Universidad Agraria de Ecuador.

Retrieved from

<https://cia.uagraria.edu.ec/Archivos/LAZO%20COLOMA%20LALESKA%20ESMERALDA.pdf>

Lopez, M., Arán, V., y Richaud, M. (2014). *Empatía: desde la percepción automática hasta los procesos controlados*. doi:[dx.doi.org/10.12804/apl32.1.2014.03](https://doi.org/10.12804/apl32.1.2014.03)

Lovelock, C., y Wirtz, J. (2009). *Marketing de Servicios. Personal, Tecnología y Estrategia*.

México: Pearson Educación. Retrieved from

[https://www.academia.edu/36604545/MARKETING\\_DE\\_SERVICIOS\\_personal\\_tecnologia\\_y\\_estrategia](https://www.academia.edu/36604545/MARKETING_DE_SERVICIOS_personal_tecnologia_y_estrategia)

- Magallanes, M. (2018). *Gestión Administrativa en la calidad de servicios de trabajadores del Colegio Nacional Julio C. Tello*. Universidad Cesar Vallejo. Retrieved from <https://hdl.handle.net/20.500.12692/14427>
- Mendoza, V., & Moreira, J. (2021). Procesos de Gestión Administrativa, un recorrido desde su origen. 6(3), 608-620. doi:<https://doi.org/10.23857/fipcaec.v6i3.414>
- Monferre, D. (2013). *Fundamentos de Marketing*. Bogotá: Publicación de la universidad Jaume.
- Paredes, A., y Rivera, W. (2018). *Propuesta de gestión administrativa para la mejora de la calidad de servicio de la MYpe Tiendas Sandoval Huancayo Metropolitano*. Universidad Nacional del Centro del Perú. Retrieved from <http://hdl.handle.net/20.500.12894/6046>
- Posligua, L. (2021). *Gestión Administrativa y su influencia en la oferta de servicio prestados por la cooperativa de transporte en "Turismo San Vicente" el cantón San Vicente*. Universidad Estatal del Sur de Manabí. Retrieved from <http://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/2978/1/CORREGIDA%20TESIS%20L UIS%20POSLIGUA%20FINAL.pdf>
- Ramírez, A., Ramírez, R., & Calderón, E. (2017). La Gestión Administrativa en el Desarrollo Empresarial. *Revista Académica: COntribuciones a la Economía*. Retrieved from <http://eumed.net/ce/2017/1/gestion.html>
- Soto, A. (2018). *Gestión Administrativa de calidad de servicio en la empresa envasadora Andina S.C.R.L. de SJL, Lima*. Universidad César Vallejo. Retrieved from <https://hdl.handle.net/20.500.12692/20691>
- Stoner, J., y Freeman, E. (1996). *Administración* (6ta Edición ed.). Prentice Hall.

- Torres, Z. (2014). *Teoría general de la Administración*. Grupo Editorial Patria. Retrieved from <https://books.google.com.ec/books?id=LtLhBAAAQBAJ&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>
- Villanueva, P., y Leiva, Y. (2018). *La Gestión Administrativa y la calidad de servicio en el taller de mecanica JDB Diesel Service Hualmay 2017*. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Retrieved from <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/202>
- Zárate, G. (2019). *Gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Anco Huallo, Chincheros*. Universidad Nacional José María Arguedas. Retrieved from <http://repositorio.unajma.edu.pe/handle/123456789/505>

## **ANEXOS**

## ANEXO N° 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA INTERNA

Título del Proyecto		Gestión administrativa y calidad de servicios de la empresa “JBP” S.A.C., Huancayo – Junín, 2021		
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables/Dimensiones	Metodología de Investigación
<b>General</b>	<b>General</b>	<b>General</b>	<b>Variable Independiente</b>	<b>Tipo de Investigación</b>
¿De qué manera la gestión administrativa se relaciona con la calidad de servicio ofertado por la empresa “JBP” S.A.C., Huancayo – Junín, 2021?	Establecer la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio ofertado por la empresa “JBP” S.A.C., Huancayo – Junín, 2021.	Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio ofertado por la empresa “JBP” S.A.C. Huancayo – Junín, 2021.	Gestión Administrativa	Básica
				<b>Nivel de Investigación</b>
				Descriptivo
<b>Específicas</b>	<b>Específicas</b>	<b>Específicas</b>	<b>Variable Dependiente</b>	<b>Método de investigación</b>
<b>Pe1:</b> ¿Existe articulación entre la planeación y la calidad de servicio ofrecido por la empresa “JBP” S.A.C., Huancayo – Junín, 2021?	<b>Oe1:</b> Determinar como la planeación se articula con la calidad de servicio ofrecido por la empresa “JBP” S.A.C., Huancayo – Junín, 2021.	<b>Oe1:</b> Existe articulación significativa entre la planeación y la calidad de servicio ofrecido por la empresa “JBP” S.A.C., Huancayo – Junín, 2021.	Calidad de Servicios	Hipotético-Deductivo
				<b>Diseño de la Investigación</b>
				No experimental
				<b>Población</b>
<b>Pe2:</b> ¿Existe integración entre organización y la calidad de servicio brindado por la empresa “JBP” S.A.C., Huancayo – Junín, 2021?	<b>Oe2:</b> Establecer como la organización se integra con la calidad de servicio brindado por la empresa “JBP” S.A.C., Huancayo – Junín, 2021.	<b>Oe2:</b> Existe integración significativa entre la organización y la calidad de servicio brindado por la empresa “JBP” S.A.C., Huancayo – Junín, 2021.		En el caso de la empresa “JBP” SAC., está compuesta por 42 trabajadores del total de población.
<b>Pe3:</b> ¿Existe relación entre la organización y la calidad de servicio prestado por la empresa “JBP” S.A.C., Huancayo – Junín, 2021?	<b>Oe3:</b> Comprobar como la dirección se relaciona con la calidad de servicio prestado por la empresa “JBP” S.A.C., Huancayo – Junín, 2021.	<b>Oe3:</b> Existe relación significativa entre la dirección y la calidad de servicio prestado por la empresa “JBP” S.A.C., Huancayo – Junín, 2021.		<b>Muestra</b>
				La muestra será con el total de la población, por ser una población pequeña
<b>Pe4:</b> ¿Existe vinculación entre	<b>Oe4:</b> Establecer como el	<b>Oe4:</b> Existe vinculación		<b>Instrumentos</b>

entre el control y la calidad de servicio ofertado por la empresa "JBP" S.A.C., Huancayo – Junín, 2021?	control se vincula con la calidad de servicio ofertado por la empresa "JBP" S.A.C., Huancayo – Junín, 2021.	significativa entre el control y la calidad de servicio ofertado por la empresa "JBP" S.A.C., Huancayo – Junín, 2021.		Encuesta y Cuestionario de Encuesta
---	---	---	--	-------------------------------------

## ANEXO N° 02: OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores
<p><b>Gestión Administrativa:</b> Según (Ramírez, Ramírez, &amp; Calderón, 2017), Gestión Administrativa es la puesta en práctica de cada uno de los procesos de la Administración, las cuales son: Planificación, Organización, Dirección, Coordinación y Control de las diferentes actividades en la organización, vale decir, son las decisiones que se toman y las acciones oportunas que se realizan para el cumplimiento de los objetivos establecidos en la empresa y que se basan en los procesos</p>	<p>La gestión administrativa permite a la entidad alcanzar los mejores resultados, de manera eficiente y eficaz para el logro de sus objetivos a mediano y largo plazo, de esta manera conlleva a un buen desempeño laboral.</p>	Planeación	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Misión</li> <li>- Visión</li> <li>- Objetivos</li> <li>- Políticas</li> </ul>
		Organización	<ul style="list-style-type: none"> <li>- División de Trabajo</li> <li>- Coordinación</li> <li>- Organigrama</li> </ul>
		Dirección	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comunicación</li> <li>- Liderazgo</li> <li>- Equipo de Trabajos</li> <li>- Motivación</li> <li>- Clima y Cultura Organizacional</li> </ul>
		Control	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Seguimiento</li> <li>- Monitoreo</li> <li>- Resultados</li> <li>- Medidas Correctivas</li> </ul>
<p><b>Calidad de Servicios:</b> Según Moya (2016), determina que las empresas de cualquier tipo, ya sea pública o privada tratan de incorporar metodologías que les ayuden a medir los niveles de satisfacción de sus clientes, y que estos mismos clientes recomiendan los productos y servicios ofertados a otros cliente</p>	<p>La variable calidad de servicios se determinara de acuerdo a los aspectos tangibles, como la capacidad de respuesta, la seguridad y empatía por parte de los trabajadores hacia los clientes de la empresa.</p>	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Actitud</li> <li>- Puntualidad</li> <li>- Interés en solucionar problemas</li> <li>- Cumplimiento</li> <li>- Eficacia</li> </ul>
		Capacidad de Respuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Rapidez en el Servicio</li> <li>- Información al Cliente</li> <li>- Tiempo de Espera</li> <li>- Disponibilidad</li> </ul>
		Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cortesía y Amabilidad</li> <li>- Seguridad de Servicio</li> <li>- Amabilidad</li> </ul>
		Empatía	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Horario de Atención</li> <li>- Comprensión</li> <li>- Atención personalizada</li> <li>- Comprender las necesidades del cliente</li> </ul>

## ANEXO N° 03: INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACION

### FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

#### I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: Fredy Jesús López Quilca
- 1.2 Grado académico: Doctor en Ciencias de la Educación
- 1.3 Cargo e institución donde labora: Jefe de Departamento Académico Facultad de Ciencias Administrativas y Contables - Universidad Alas Peruanas
- 1.4 Título de la Investigación: Gestión Administrativa y Calidad de Servicio de la Empresa "JBP" S.A.C., 2020
- 1.5 Autor del instrumento: Paolo Julio Baldeon Camavilca
- 1.6 Licenciatura/Maestría/Doctorado: Licenciatura
- 1.7 Nombre del instrumento: Cuestionario de Encuesta

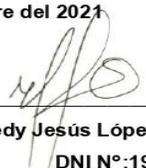
INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					90
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					90
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					95
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					90
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					95
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					85
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.					90
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					85
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.					90
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					90
SUB TOTAL						900
TOTAL (PROMEDIO)						90

VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20): 18

VALORACION CUALITATIVA: \_\_\_\_\_

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: \_\_\_\_\_

Huancayo, noviembre del 2021

  
Dr. Fredy Jesús López Quilca  
DNI N°:19916930

**FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO**
**I. DATOS GENERALES**

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: Heysi Santana Gutarra
- 1.2 Grado académico: Magister en Gestión Pública
- 1.3 Cargo e institución donde labora: Docente de la Universidad Alas Peruanas
- 1.4 Título de la Investigación: Gestión Administrativa y Calidad de Servicio de la Empresa "JBP" S.A.C., 2020
- 1.5 Autor del instrumento: Paolo Julio Baldeon Camavilca
- 1.6 Licenciatura/Maestría/Doctorado: Licenciatura
- 1.7 Nombre del instrumento: Cuestionario de Encuesta

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					<b>90</b>
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					<b>85</b>
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.				<b>80</b>	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					<b>85</b>
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					<b>85</b>
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					<b>85</b>
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.				<b>80</b>	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					<b>85</b>
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.					<b>90</b>
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					<b>85</b>
<b>SUB TOTAL</b>						<b>850</b>
<b>TOTAL (PROMEDIO)</b>		<b>85</b>				

VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20): 17

VALORACION CUALITATIVA: \_\_\_\_\_

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: \_\_\_\_\_

Huancayo, noviembre del 2021



Mg. Heysi Santana Gutarra  
CLAD 16212



**UNIVERSIDAD  
ALAS PERUANAS**

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACION

**FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO**

**I. DATOS GENERALES**

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: LOPEZ BALBIN YOFRE
- 1.2 Grado académico: DOCTOR
- 1.3 Cargo e institución donde labora: UNCP
- 1.4 Título de la Investigación: GESTION ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO  
DE LA EMPRESA "JBP" SAC.
- 1.5 Autor del instrumento: PAOLO JULIO BALDEON CAMOYLCA
- 1.6 Licenciatura/Maestría/Doctorado: LICENCIATURA
- 1.7 Nombre del instrumento: CUESTIONARIO DE ENCUESTA

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					90
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					90
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					95
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					90
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					85
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					95
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.					85
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					90
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.					90
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					90
SUB TOTAL						900
TOTAL (PROMEDIO)					90	

VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20): 18

VALORACION CUALITATIVA: \_\_\_\_\_

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: \_\_\_\_\_

Huancayo, octubre del 2021

Post firma: Y. J. B.  
DNI N° 7820864

## ANEXO N° 04: CUESTIONARIO DE ENCUESTA

### ENCUESTA A LOS TRABAJADORES – GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Estimados trabajadores(as) de esta entidad, le solicito que me apoye en el llenado de este cuestionario, con la finalidad de determinar la relación de la Gestión Administrativa en la Calidad de Servicio ofertado por la empresa “JBP” S.A.C, Huancayo – Junín, 2021. Espero su sinceridad en sus respuestas del cual se tendrá mucha reserva y confidencialidad en su tratamiento, del cual le estaré muy agradecido.

Instrucciones: lee atentamente y marca con una (x) la respuesta que creas conveniente para ello deberás tomar en cuenta los criterios señalados en la tabla de puntaje:

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

N	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
<b>Dimensión: Planeación</b>						
1	¿La empresa tiene debidamente establecida su Visión y Misión?.					
2	¿Los objetivos estratégicos establecidos guarda relación con la actividad principal que desarrolla la empresa?					
3	¿Dentro de sus políticas ha considera la capacitación del personal?.					
4	¿Las estrategias que brindan la empresa buscan favorecer a los clientes?					
5	¿El plan estratégico de la empresa ha sido elaborada con la participación de los trabajadores?					
<b>Dimensión: Organización</b>						
6	¿Existe un orden o jerarquía en los puestos de trabajo?					
7	¿Considera que los empleados son seleccionados de manera adecuada?					
8	Considera que en la empresa impulsa una línea de carrera interna.					
9	¿Líneas de autoridad y responsabilidad están debidamente establecidas?					

10	¿El organigrama de la empresa fue diseñada para el cumplimiento de los objetivos establecidos?					
<b>Dimensión: Dirección</b>						
11	¿Los trabajadores de la empresa, se muestran con entusiasmo y disposición para el cumplimiento de sus funciones asignadas?					
12	¿Los trabajadores se comunican de manera respetuosa y adecuada?					
13	¿Los trabajadores son motivados del desarrollo de sus actividades?					
14	¿Los trabajos se desarrollan en equipo?					
15	¿Existe clima y cultura organizacional dentro de la empresa?					
<b>Dimensión: Control</b>						
16	¿Se realizan controles para medir el desempeño de los trabajadores?					
17	¿Los gerentes y directivos de la empresa realizan monitoreo a las prestaciones brindada por los trabajadores?					
18	¿Los resultados obtenidos son puestos a consideración de los directivos de la empresa?					
19	¿Las medidas correctivas a adoptarse con comunicada oportunamente a los trabajadores para su cumplimiento?					

**Gracias por su colaboración**

## ENCUESTA A LOS TRABAJADORES – CALIDAD DE ATENCIÓN

Estimados trabajadores(as) de esta entidad, le solicito que me apoye en el llenado de este cuestionario, con la finalidad de determinar la relación de la Gestión Administrativa en la Calidad de Servicio ofertado por la empresa “JBP” S.A.C. Huancayo – Junín, 2021. Espero su sinceridad en sus respuestas del cual se tendrá mucha reserva y confidencialidad en su tratamiento, del cual le estaré muy agradecido.

Instrucciones: lee atentamente y marca con una (x) la respuesta que creas conveniente para ello deberás tomar en cuenta los criterios señalados en la tabla de puntaje:

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

N	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
<b>Dimensión: Fiabilidad</b>						
1	¿La actitud de los trabajadores son tomados en cuenta por el gerente de la empresa?					
2	¿La puntualidad de los trabajadores y directivos de la empresa son considerados a menudo?					
3	¿Los trabajadores presentan la predisposición de buscar en solucionar adecuadamente los problemas empresariales?					
4	¿La actitud de los trabajadores son tomados en cuenta por el gerente de la empresa?					
<b>Dimensión: Capacidad de Respuesta</b>						
5	¿Los servicios que se brinda satisface a los clientes?					
6	¿Se brinda información oportuna a los clientes?					
7	¿El tiempo de espera es la más acertada y aceptada por los clientes?					
8	¿La disponibilidad de bienes y servicios brindados son los adecuados?					
9	¿Los servicios que se brinda satisface a los clientes?					
<b>Dimensión: Seguridad</b>						

10	¿Los servicios que se brinda son de la manera más cortes por parte de los trabajadores de la empresa?					
11	¿La seguridad en el servicio que se brinda a los clientes están debidamente implementados?					
12	¿El trato de los trabajadores a los clientes se realizan con amabilidad?					
13	¿Los servicios que se brinda son de la manera más cortes por parte de los trabajadores de la empresa?					
<b>Dimensión: Empatía</b>						
14	¿Los trabajadores cumplen adecuadamente el horario establecido?					
15	¿Existe comprensión recíproca entre trabajadores y gerentes de la empresa?					
16	¿Se realiza atención personalizada a los trabajadores?					
17	¿Son analizados las preocupaciones y necesidades de los clientes?.					
18	¿Los trabajadores cumplen adecuadamente el horario establecido?					

**Gracias por su colaboración**