

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION**



**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DEL SERVICIO A LOS
USUARIOS EN LA EMPRESA GLM & LOSEACER S.A.C. LIMA,
2022**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN**

AUTORES:

JULIA ELIZABETH CORTEZ PACHAS

ELISA MARJORIE DIAZ ACEVEDO

VLADINIE ALBERTO VICENTE GUTIERREZ

ASESOR:

Dr. MADISON HUARCAYA GODOY

LINEA DE INVESTIGACION:

**CIENCIAS SOCIALES Y DESARROLLO HUMANO-
GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

CALLAO, 2022

PERU

A handwritten signature in black ink, located in the bottom left corner of the page. The signature is stylized and appears to be the name of the author or a related official.

FACULTAD: CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN DE LA FACULTAD DE CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS

TÍTULO:

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DEL SERVICIO A LOS USUARIOS EN
LA EMPRESA GLM & LOSEACER S.A.C. LIMA, 2022

AUTORES:

BACH: CORTEZ PACHAS JULIA ELIZABETH
CÓDIGO ORCID: 0000-0001-9505-9440 D.N.I. N° 71761987

BACH: DIAZ ACEVEDO ELISA MARJORIE
CÓDIGO ORCID: 0000-0003-2853-017X D.N.I. N° 48067928

BACH: VICENTE GUTIERREZ VLADINIE ALBERTO.
CÓDIGO ORCID: 0000-0003-0076-0715 D.N.I. N° 72684553

ASESOR: Dr. MADISON HUARCAYA GODOY
CÓDIGO ORCID: 0000-0003-0063-8787 D.N.I. N°06045183

LUGAR DE EJECUCIÓN: EMPRESA GLM & LOSEACER S.A.C.

UNIDADES DE ANÁLISIS: TRABAJADORES DE LA EMPRESA GLM &
LOSEACER S.A.C.

TIPO DE INVESTIGACIÓN: BÁSICA ENFOQUE: CUANTITATIVO

LINEA DE INVESTIGACION: CIENCIAS SOCIALES Y DESARROLLO HUMANO-
GESTIÓN ADMINISTRATIVA

TEMA OCDE: 5. CIENCIAS SOCIALES. 5.2 ECONOMIA Y NEGOCIOS. 5.2.3
NEGOCIOS Y MANAGEMENT

5. Ciencias Sociales. 5.02.04 Negocios, Administración

Página de respeto



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

Av. Juan Pablo II 306 Bellavista Telf. 429974



<< Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional >>

ACTA N° 08 DE SUSTENTACIÓN DE TESIS SIN CICLO DE TESIS, DE FECHA 13 DE OCTUBRE DEL 2022, PARA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

LIBRO N° 01 FOLIO N° 12 ACTA N° 08 DE SUSTENTACIÓN DE TESIS SIN CICLO DE TESIS PARA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN.

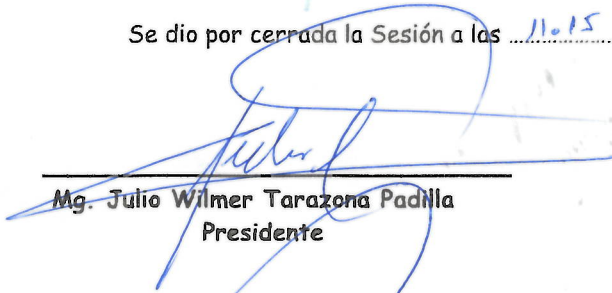
A los 13 días del mes octubre del año 2022, siendo las 10:30 horas, se reunió, en el Auditorio de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional del Callao, el **JURADO DE SUSTENTACIÓN DE TESIS** para la obtención del Título Profesional de Licenciado en Administración de la Facultad de Ciencias Administrativas, conformado por los siguientes docentes ordinarios de la Universidad Nacional del Callao:


Mg. Julio Wilmer Tarazona Padilla	: Presidente
Dr. Santiago Rodolfo Aguilar Loyaga	: Secretario
Mg. Jose Gonzalo Vigo Ambulodigue	: Miembro
Dr. Madison Huarcaya Godoy	: Asesor

Se dio inicio al acto de sustentación de la tesis de los Bachilleres **CORTEZ PACHAS JULIA ELIZABETH, DIAZ ACEVEDO ELISA MARJORIE Y VICENTE GUTIERREZ VLADINIE ALBERTO**, quienes, habiendo cumplido con los requisitos para optar por el Título Profesional de Licenciado en Administración, sustentan la tesis titulada: **"GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DEL SERVICIO A LOS USUARIOS EN LA EMPRESA GLM & LOSEACER S.A.C. LIMA, 2022"**, cumpliendo con la sustentación en acto público, de manera presencial.


Con el quórum reglamentario de ley, se dio inicio a la sustentación de conformidad con lo establecido por el Reglamento de Grados y Títulos vigente. Luego de la exposición, y la absolución de las preguntas formuladas por el Jurado y efectuadas las deliberaciones pertinentes, acordó: Dar por APROBADO con la escala de calificación cualitativa NOY BUENO y calificación cuantitativa 16, la presente tesis, conforme a lo dispuesto en el Art. 27 del Reglamento de Grados y Títulos de la UNAC, aprobado por Resolución de Consejo Universitario N° 099-2021- CU del 30 de junio del 2021.

Se dio por cerrada la Sesión a las 11:15 horas del día 13 de octubre del 2022.


Mg. Julio Wilmer Tarazona Padilla
Presidente


Dr. Santiago Rodolfo Aguilar Loyaga
Secretario


Mg. Jose Gonzalo Vigo Ambulodigue
Miembro


Dr. Madison Huarcaya Godoy
Asesor

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

Bellavista, 20 de noviembre del 2022

Señor:
Mg. Julio Tarazona Padilla
Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas

Asunto: INFORME FAVORABLE LEVANTAMIENTO DE OBSERVACIONES DE SUSTENTACIÓN DE TESIS.

REF: Carta de fecha 18 de noviembre 2022 de los Bachilleres Cortez Pachas Julia Elizabeth, Diaz Acevedo Elisa Marjorie y Vicente Gutierrez Vladinie Alberto.

De nuestra especial consideración:

Tenemos el agrado de dirigirnos a usted Señor Decano para informarle nuestra conformidad al levantamiento de las observaciones formuladas en la sustentación de la tesis titulada: "**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DEL SERVICIO A LOS USUARIOS EN LA EMPRESA GLM & LOSEACER S.A.C. LIMA, 2022**", presentado por los bachilleres **CORTEZ PACHAS JULIA ELIZABETH, DIAZ ACEVEDO ELISA MARJORIE Y VICENTE GUTIERREZ VLADINIE ALBERTO**, sustentación realizada el 13 de octubre del 2022.

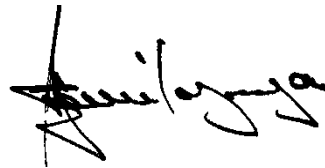
Los tesisistas en la Referencia arriba indicada han levantado satisfactoriamente las observaciones referentes 1. Actualizar las Referencias Bibliográficas y 2. Señalar la actividad económica de la empresa y su responsabilidad social.

En consecuencia le hacemos llegar nuestra conformidad; para que prosiga el trámite pertinente. Se adjuntan la tesis y demás documentos pertinentes.

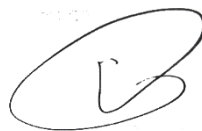
Atentamente.



Mg. Julio Wilmer Tarazona Padilla
PRESIDENTE



Dr. Santiago Rodolfo Aguilar Loyaga.
SECRETARIO



Mg. José Gonzalo Vigo Ambulodigue
VOCAL.

Dedicatoria

Se dedica este preciado trabajo a nuestros familiares que con tanto amor y comprensión han apoyado nuestro esfuerzo, en esta larga tarea llena de satisfacciones.



Agradecimiento

A nuestros maestros y asesor por sus conocimientos compartidos y sus enseñanzas que enriquecieron nuestro conocimiento.


Índice de contenido

	Página
Carátula	i
Página de respeto	iii
Hoja de referencia del jurado y aprobación	iv
Dedicatoria	v
Agradecimiento	vi
Índice de contenido	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	x
Resumen	Xi
Abstract	Xii
Introducción	1
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
1.1. Descripción de la realidad problemática	3
1.2. Formulación del problema	5
1.3. Objetivos	6
1.4. Justificación	6
1.5. Limitantes de la investigación	8
II. MARCO TEÓRICO	9
2.1. Antecedentes: Internacionales y Nacionales.	9
2.2. Bases teóricas	12
2.3 Definición de términos básicos	19
III. HIPÓTESIS Y VARIABLES	22
3.1 Hipótesis: General y específicas	22
3.2 Definición conceptual de variable	22
3.2.1 Operacionalización de variable	23
IV. DISEÑO METODOLÓGICO	25
4.1. Tipo y diseño de la investigación	25
4.2. Método de investigación	25
4.3. Población y muestra	25

4.4 Lugar de estudio	26
4.5 Técnicas e instrumentos de recolección de información	26
4.6. Análisis y procesamiento de datos	28
V RESULTADOS	30
5.1 Resultados descriptivos	30
5.2 Resultados correlacionales	34
VI. DISCUSION DE RESULTADOS	39
VII. CONCLUSIONES	42
VIII. RECOMENDACIONES	43
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	44
ANEXOS	50
Anexo 1: Matriz de Consistencia	
Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos	
Anexo 3: Certificados de instrumentos de opinión de expertos	
Anexo 4: Base de datos	
Anexo 5: Captura de pantalla de confiabilidad de los instrumentos	



Índice de tablas

		Pág.	
Tabla 1	Matriz de operacionalización de la variable gestión administrativa	23	
Tabla 2	Matriz de operacionalización de la variable Calidad del servicio	24	
Tabla 3	Validez del contenido por juicio de expertos del instrumento gestión administrativa	27	
Tabla 4	Validez del contenido por juicio de expertos del instrumento Calidad de servicio.	27	
Tabla 5	Interpretación del coeficiente de confiabilidad	28	
Tabla 6	Resultados del análisis de confiabilidad de los instrumentos	28	
Tabla 7	Distribución de frecuencias de la percepción Gestión administrativa en la empresa GLM & LOSEACER S.A.C. Lima	30	
Tabla 8	Distribución de los niveles de las Dimensiones de Gestión administrativa	31	
Tabla 9	Distribución de frecuencias de la percepción Calidad del servicio en la empresa GLM & LOSEACER S.A.C. Lima	32	
Tabla 10	Distribución de los niveles de las Dimensiones de Calidad del servicio	33	
Tabla 11	Test de prueba de normalidad de Shapiro-Wilk	34	
Tabla 12	Coefficiente de correlación de Spearman: Gestión administrativa y Calidad del servicio	35	
Tabla 13	Coefficiente de correlación de Spearman: Planeamiento y Calidad del servicio	36	
Tabla 14	Coefficiente de correlación de Spearman: Organización y Calidad del servicio	36	
Tabla 15	Coefficiente de correlación de Spearman: Dirección y Calidad del servicio	38	
Tabla 16	Coefficiente de correlación de Spearman: Control y Calidad del servicio	38	

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1 Niveles de Gestión administrativa	30
Figura 2 Distribución de niveles de las dimensiones de Gestión administrativa	31
Figura 3 Niveles de Calidad del servicio	32
Figura 4 Distribución de niveles de las dimensiones de Calidad del servicio	33



Resumen

La presente investigación titulada: Gestión Administrativa y Calidad del Servicio a los Usuarios en la empresa GLM & LOSEACER S.A.C. Lima, tuvo como objetivo general Determinar de qué manera la gestión administrativa se relaciona con la calidad del servicio a los usuarios en la empresa GLM & LOSEACER S.A.C. Lima, 2022. Los instrumentos que se utilizaron fueron cuestionarios en escala de Likert para las variables: Gestión Administrativa y Calidad de Servicio. Estos instrumentos fueron sometidos a los análisis respectivos de confiabilidad y validez, que determinaron que los cuestionarios son aplicables.

El método empleado fue hipotético deductivo, el tipo de investigación básica, de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, nivel correlacional. La población estuvo formada por 47 empleados de la empresa GLM & LOSEACER S.A.C. Lima, 2022. La técnica empleada para recolectar información fue la encuesta y los instrumentos de recolección de datos fueron cuestionarios, que fueron debidamente validados a través de juicios de expertos y su confiabilidad a través del estadístico de fiabilidad Alfa de Cronbach.

El coeficiente de correlación Rho de Spearman evidencia una relación estadísticamente significativa, alta positiva y directamente proporcional, entre Gestión administrativa y Calidad del servicio en la empresa GLM & LOSEACER S.A.C. Lima, 2022 ($r_s = 0,953$, $p = 0,000 < 0,05$).

Palabras claves: Gestión Administrativa, Calidad, Servicio



Abstrac

This research entitled: Administrative Management and Quality of Service to Users in the company GLM & LOSEACER S.A.C. Lima, had the general objective of determining how administrative management is related to the quality of service to users in the company GLM & LOSEACER S.A.C. Lima, 2022. The instruments used were questionnaires on a Likert scale for the variables: Administrative Management and Quality of Service. These instruments were subjected to the respective analyzes of reliability and validity, which determined that the questionnaires are applicable.

The method used was hypothetical deductive, the type of basic research, quantitative approach, non-experimental design, correlational level. The population consisted of 47 employees of the company GLM & LOSEACER S.A.C. Lima, 2022. The technique used to collect information was the survey and the data collection instruments were questionnaires, which were duly validated through expert judgments and their reliability through Cronbach's Alpha reliability statistic.

Spearman's Rho correlation coefficient shows a statistically significant relationship, highly positive and directly proportional, between Administrative Management and Service Quality in the company GLM & LOSEACER S.A.C. Lima, 2022 ($r_s = 0.953$, $p = 0.000 < 0.05$).

Keywords: Administrative Management, Quality, Service



INTRODUCCION

Las entidades públicas tienen como finalidad fundamental, el de servir al ciudadano, mediante el uso eficiente de todos los recursos del Estado peruano y así poder desarrollar adecuadamente a la población, en donde, en la pág. 19 de la “Política nacional de la modernización de la gestión pública al 2021”, en el punto 2.1 La visión: “Estado moderno al servicio de las personas”, dice: “El estado delega y crea una serie de procesos que determinan cómo sus productos y resultados se ajustan a las exigencias de toda la población”, ciertamente nos da a conocer que el fin y objetivo de una entidad pública es la población civil, cada acción a realizar en la entidad será en base a satisfacer aquellas insuficiencias de la población mediante la calidad de servicio.

Por otra parte, en el Art. 4.- “Finalidad del proceso de modernización de la gestión del Estado” de la Ley N° 27658 – “Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado” menciona que “La meta principal es lograr una Nación que se encuentre a la vanguardia de todos los ciudadanos... priorizando y optimizando el uso de los recursos públicos”.- Todas las instituciones públicas deben tener una buena gestión administrativa para que puedan brindar calidad de servicio, este será según sea su rubro de atención, ya que administran y trabajan con recursos públicos y los transforman en bienes y servicios que sean de provecho y apoyo al desarrollo de la ciudadanía

En el caso del Perú, la Gestión Administrativa según Casco (2017) la tecnología es una fuerza impulsora en la era global y está tomando el control en todos los sentidos; la banca móvil y por Internet son solo algunos ejemplos de la tecnología en constante desarrollo avances de la banca móvil es una nueva forma de realizar operaciones bancarias, ya que facilita que consumidores para acceder a sus finanzas, incluso desde áreas rurales/remotas. los servicios de banca móvil en la banca sector tiene una tasa de satisfacción general del 75% es confiable, conveniente, rentable, disponible en diferentes redes móviles, los anuncios son alentadores, el servicio es compatible con dispositivos móviles, ingresos (aspecto social de las transacciones) de los encuestados influye en la usabilidad de la banca móvil y los servicios de banca móvil son más seguro que los servicios



basados en sucursales.

Respecto al Perú los detalles que han obtenido investigaciones, la importancia de la gestión administrativa, pero que esta se puede lograr por diversos factores, una de ellos, es la calidad de servicio, donde las empresas se preocupan por generar una percepción adecuada de la empresa mediante sus instalaciones, presentación del personal, agilidad en la atención, áreas adecuadas y cómodos para el interesado, buscando cubrir las expectativas para persona que intente hacer negocios o buscar servicios que se ofrece. (Morales, Barrera, Rodríguez, Romero, Távara, 2014, como se citó en Castillo 2021).

.El presente estudio se desarrolla en ocho capítulos; en primer capítulo planteamiento del problema que comprende descripción de la realidad problemática, Formulación del problema, Objetivos, Justificación y Limitantes de la investigación. El segundo capítulo: marco teórico que trata Antecedentes: Internacionales y Nacionales, bases teóricas, conceptual, y Definición de términos básicos. El tercer capítulo hipótesis y variables desarrollando Hipótesis: General y específicas, Definición conceptual de variables y Operacionalización de variables. El cuarto capítulo diseño metodológico que comprende Tipo y diseño de la investigación, Método de investigación, Población y muestra, Lugar de estudio, Técnicas e instrumentos de recolección de información, análisis y procesamiento de datos. El quinto capítulo cronograma de actividades. El sexto capítulo referencias bibliográficas. El séptimo Anexos



I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

Internacionalmente según Valenzuela Salazar et al. (2019) que realizaron su estudio en Colombia, la calidad del servicio últimamente ha adquirido gran relevancia en todos los negocios, pues los usuarios tienen expectativas elevadas y la competitividad se incrementa, ya que cada compañía tiene el reto de satisfacer o superar dichas expectativas. Por esa razón la calidad del servicio es empleada por las empresas como un instrumento para diferenciarse de otras. De acuerdo a los resultados que se obtuvieron de los usuarios de las Pymes que respondieron la encuesta, en las variables atención al cliente, servicios, productos y precio, la mayor parte de los clientes afirma que perciben la calidad de dichas variables como regular con el 54%, 48%, 42 y 42% respectivamente.

Oblitas (2019) en su estudio realizado en Bolivia, afirma que uno de los ejes más activos de Sucre es el comercio, en especial el usuario, pues satisface la necesidad de los individuos de desplazarse de un establecimiento a otro; por esa razón creyó conveniente establecer la administración y los niveles de calidad del servicio a los usuarios. Los resultados mostraron que la calidad que brinda el servicio de las empresas presenta carencias considerables, presentando grandes deficiencias entre sus expectativas y lo que les brindan, además los empresarios no prestan el servicio con las condiciones apropiadas.

La calidad de servicio es considerada un factor base para lograr la satisfacción de los clientes, la cual inicia cubriendo sus expectativas iniciales e incluso superándolas, dependiendo del grado en que el servicio brindado satisfaga las necesidades del cliente. Sin embargo, muchas empresas caen en el error de omitir el factor calidad y optan por estrategias menos elaboradas como el bajo coste u otras, que finalmente no consigue las tan deseadas retención y captación de clientes.

Según Tschohl (2018) define que la calidad de servicio consiste en la dirección que toman los empleados de una empresa y los recursos que utilizan para lograr la satisfacción de los clientes; incluyendo a todos los colaboradores de la empresa, no sólo a los que tiene relación directa con los clientes ya sean de forma presencial,



por vía telefónica o por algún otro medio.

El incremento del “Churn rate” (tasa de cancelación de clientes), debido a la mala calidad en los servicios ofrecidos, sería inevitable que los clientes actuales opten por mejores opciones en el mercado. Y, por consiguiente, la pérdida de clientes potenciales debido a la difusión de la mala experiencia o por no hacer la difusión de un excelente servicio.

A causa de la elección de los clientes por elegir otras alternativas para adquirir repuestos para sus vehículos, esto generaría un sobre abastecimiento de repuestos, por la poca rotación de estos y con ello el fortalecimiento de la competencia en la venta de dichos productos

Estos hechos pueden evitarse con la ejecución de capacitaciones al personal de atención al cliente y al equipo de venta de repuestos, para ofrecer una atención personalizada y centrada en el cliente. Así como también, un replanteamiento en el proceso logístico para la importación de repuestos, de tal forma que, sumado a la mejora en la calidad de servicio, se pueda mejorar los tiempos de entrega de las importaciones y obtener como resultado, la satisfacción del cliente.

La gestión administrativa se debe precisar que la información ingresada por cada trabajador de un área es vital para el desarrollo de otra área y así es una relación que se debe dar entre sí para poder generar información segura, por ejemplo en el área de servicios se recaba toda la información diaria de los administrados que asisten, en donde el sistema utilizado por esta área debe tener un manejo correcto de las aplicaciones, en tanto, cualquier trabajador que desconoce cualquiera de las aplicaciones realiza un trabajo incompleto, seguida esta información es utilizada por el área de notificaciones para informar al administrativo. Este tipo de decisiones por parte del Concejo Directivo ocasiona malestar en los colaboradores que toman dos opciones: laborar en forma insatisfecha y en otros casos renunciar a la entidad (Hurtado, 2008, tomado de Rueda 2021). Finalmente, este estudio tuvo conclusiones y sugerencias a partir de sus resultados y decisión tomada serán tomadas para aquellas autoridades en vías de mejorar y practicar una gestión municipal y eficiente y eficaz, en consecuencia, tener desarrollos locales que la población en su conjunto vea los grandes cambios reales y evitar así combatir los

malos manejos de los ingresos económicos de una región, distrito, localidad o provincia.

La empresa objeto de estudio de esta investigación es LA EMPRESA GLM & LOSEACER S.A.C., una empresa creada y fundada el 19 de Abril del 2012, registrada dentro de las sociedades mercantiles y comerciales como una Sociedad Anónima Cerrada dedicada a la venta al por mayor y menor de maquinaria industrial y herramientas para los distintos sectores productivos de la industria nacional, empadronada en el Registro Nacional de Proveedores para hacer contrataciones con el Estado Peruano, el área administrativa de la Empresa GLM & LOSEACER S.A.C. Lima, 2022, considera que en la actualidad la satisfacción del cliente es un factor indispensable para el crecimiento de la empresa. El nivel de satisfacción del cliente después de la compra tiene una relación directa con sus experiencias pasadas. Por este motivo, se debe dar a entender a todos los colaboradores la importancia de ofrecer calidad de servicio para obtener todos los beneficios de lograr la satisfacción del cliente.

1.2. Formulación del problema

1.2.1 Problema general.

¿De qué manera se relaciona la gestión administrativa con la calidad del servicio a los usuarios en la empresa GLM & LOSEACER S.A.C. Lima, 2022?

1.2.2 Problemas específicos.

Problema específico 1

¿De qué manera se relaciona la dimensión planeamiento con la calidad del servicio a los usuarios en la empresa GLM & LOSEACER S.A.C. Lima, 2022?

Problema específico 2

¿De qué manera se relaciona la dimensión organización con la calidad del servicio a los usuarios en la empresa GLM & LOSEACER S.A.C. Lima, 2022?

Problema específico 3

¿De qué manera se relaciona la dimensión dirección con la calidad del servicio a los usuarios en la empresa GLM & LOSEACER S.A.C. Lima, 2022?

Problema específico 4

¿De qué manera se relaciona la dimensión control con la calidad del servicio a los usuarios en la empresa GLM & LOSEACER S.A.C. Lima, 2022?

1.3 Objetivos

Determinar de qué manera la gestión administrativa se relaciona con la calidad del servicio a los usuarios en la empresa GLM & LOSEACER S.A.C. Lima, 2022

1.3.1. Objetivos específicos.

Objetivo específico 1

Determinar de qué manera se relaciona la dimensión planeamiento con la calidad del servicio a los usuarios en la empresa GLM & LOSEACER S.A.C. Lima, 2022

Objetivo específico 2

Determinar de qué manera se relaciona la dimensión organización con la calidad del servicio a los usuarios en la empresa GLM & LOSEACER S.A.C. Lima, 2022

Objetivo específico 3

Determinar de qué manera se relaciona la dimensión dirección con la calidad del servicio a los usuarios en la empresa GLM & LOSEACER S.A.C. Lima, 2022

Objetivo específico 4

Determinar de qué manera se relaciona la dimensión control con la calidad del servicio a los usuarios en la empresa GLM & LOSEACER S.A.C. Lima, 2022

1.4. Justificación

1.4.1 Justificación teórica.

En la actualidad la calidad del servicio al usuario es un factor indispensable para el crecimiento de la empresa GLM & LOSEACER S.A.C. Lima. El nivel de satisfacción del cliente después de la compra tiene una relación directa con sus experiencias pasadas. Por este motivo, se debe dar a entender a todos los colaboradores la importancia de ofrecer calidad de servicio para obtener todos los beneficios de lograr la satisfacción del cliente.

El proyecto se realiza con la intención de confrontar las teorías más relevantes sobre las variables de investigación y para darle sustento a los resultados, de tal manera



que los hallazgos constituyan un aporte a lo existente en cuanto a los conocimientos. Así mismo estos sirvan de base teórica y antecedentes futuras para otros próximos estudios relacionados a estas variables. Debido a que se considera que generara. La investigación surge como una idea del autor debido a los altos índices que presenta el país frente al atraso económico y estratégico frente al desarrollo de nuevas propuestas para la innovación en las pymes constructoras del país, identificando una oportunidad de abarcar el tema y exponiendo esta gran necesidad, puesto que este tema debe ser el centro de los objetivos estratégicos por cumplir y aumentar las inversiones a capital, asignando diferentes planes de accionará una serie de información relevante a muchas personas, en tal sentido, mejorará.

1.4.2. Justificación práctica.

Permitirá realizar un diagnóstico de la situación actual de la empresa GLM & LOSEACER S.A.C. Lima, en la calidad del servicio de post venta y así determinar el estado de satisfacción de los clientes. Realizando así un programa de calidad del servicio de esta manera garantizar la satisfacción del cliente y la fidelización del cliente con la empresa para un mejor desarrollo. se puede decir que los resultados reportados contribuirán a identificar si se presenta un nexo, de tal forma que ello sea un aporte para que dicha institución conozca la perspectiva que tienen los clientes en referencia a los servicios que brinda y poder mejorarlo empleando algún mecanismo que ayude a mejorar los servicios que brinda, ayudará mediante sus técnicas e instrumentos medir de manera práctica y sistemática la asociación que se presenta entre los elementos objeto de investigación. Al mismo tiempo esto sean prototipos de la mejor manera de obtener información relevante para otros estudios relacionados a estas variables

1.4.3 Justificación metodológica.

Se justifica metodológicamente porque el procesamiento de la información permitirá obtener una serie de pasos que podrán emplear como experiencia válida en otras investigaciones que aborden el mismo tema o que profundicen en él. Se sustentará ya que proporcionará una metodología adecuada y pertinente, así como técnicas e instrumentos para poder medir la relación en las variables. Así mismo esto sean



útiles y modelos para otros próximos estudios relacionados a estas variables Este proyecto aplicará una diversidad de encuestas para la recolecta de información que se desarrollen bajo el mismo contexto.

1.4.4. Justificación social

Socialmente la empresa GLM & LOSEACER S.A.C. dedicada a la gestión logística, servicio, aduanas, comercio exterior y representaciones S.A.C., contribuye en las actividades económicas de las empresas a fines a la importación exportación y contribuyendo como la economía nacional, a través de los impuestos respectivos, que se puede demostrar en nuestros balances mensuales con el cumplimiento y ética empresarial, la situación actual de esta empresa dentro del mercado peruano es activo.

Ubicado en el Pasaje las Avellanas Mz. G Lt. 02 los Olivos-Lima, Perú. Esta empresa está empadronada en el Registro nacional de proveedores para hacer contrataciones con el estado peruano

1.4.5.- Justificación Empresarial

La investigación tendrá una gran preeminencia porque su principal enfoque es analizar la Gestión administrativa y calidad del servicio a los usuarios en la empresa GLM & LOSEACER S.A.C. Lima, mismos datos que permitirán aplicarlos para la elaboración de programas y estrategias de fidelización de los usuarios, concediendo resultados positivos para la empresa ya que los clientes recibirán un servicio completo y de calidad contribuyendo a la mejora de resultados en la obtención de mayor rentabilidad a mediano y largo plazo.

1.5. Limitaciones de la investigación

Limitación teórica.

Se ha tenido que indagar en el contexto internacional, latinoamericano, nacional y local el estado de arte de las variables de investigación hallando poca información.

Limitación temporal.

El estudio de investigación es válido durante el año 2022.

Limitación espacial.

El estudio se ha desarrollado en las instalaciones de la compañía denominada GLM & LOSEACER S.A.C. Lima.



II.MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes: Internacionales y nacionales

Antecedentes Internacionales

La innovación en las pymes ha sido el tema de investigación en diversos países con el fin de determinar el crecimiento económico; puesto que las microempresas generan empleo y desarrollo en las regiones. En la presente investigación se pretende realizar una contextualización sobre la importancia de innovar de manera sostenible, contextualizando los requerimientos de la administración y su gestión desde el área de talento humano para lograr los objetivos; indagando sobre las gestiones realizadas en empresas colombianas, teniendo en cuenta que este sector representa grandes ingresos y genera progreso para el país. El proyecto inicia mediante un diagnóstico y una identificación de la problemática en la gestión administrativa hacia la innovación sostenible en pymes constructoras del país, considerando que la innovación es el inicio de competitividad y de crecimiento logrando utilidades económicas, bienestar social y el mismo cuidado del medio (Rodríguez, 2022).

por su parte Millán et al (2019), enfocaron a la GA y calidad de servicio, logra identificar que los recursos asignados a la innovación ocupan un pequeño porcentaje en Colombia, puesto que no son asignados adecuadamente, es decir, que sus asignaciones no son las suficientes para permitir un desarrollo económico en las empresas públicas y privadas, y que en respuesta a este problema, los últimos gobiernos han promovido la llegada de empresas extranjeras con el fin de tratar de subsanar este gran vacío que existe en un área tan importante como el desarrollo en la innovación.. Por su parte (Fasando, 2019) elaboró un planteamiento destinado a la mejora de la una gestión Administrativa en una empresa de Guayaquil. Metodología: enfoque cualitativo y cuantitativo Resultados: se identificó que la empresa tiene deficiencias en la estructura organizacional, que se evidencia en la falta de claridad que presenta en la segregación de funciones según áreas o departamentos, lo que da lugar a que el personal realice funciones que no son de su competencia. Conclusión: se elaboró un manual con la definición de funciones y procedimientos, para fines de simplificación de los procesos administrativos. Se



tiene también a Manrique et al. (2018).), sostuvieron que la gestión y calidad de los servicios en las entidades públicas es el órgano que integran las instituciones que constituyen la dirección de los organismos públicos y todos los demás organismos y unidades públicas encargados de realizar las actividades y funciones administrativas. En el proceso de elaboración y evaluación del presente proyecto, un intento de llegar a una forma específica que se pretende hacer para evaluar antes de comenzar a gastar mucho, ver qué producción se recomienda es la más adecuada, cómo es socialmente necesaria, qué es técnicamente posible y qué es económicamente más eficiente, productivo y rentable, qué es ambientalmente sostenible y si están equilibrados entre sí a lo largo del tiempo. Encontraron una asociación significativa de ,788 entre ambos elementos indagados.

Da-Fonseca et al. (2017), realizó el estudio sobre indicadores de gestión y calidad para impulsar la mejora en una sede judicial de Argentina. Metodología: investigación por encuesta dirigida a informantes clave. Resultados: el sistema de justicia, presenta una gestión demorada, lo que ha promovido la implantación de directrices de gobierno abierto, tendientes a incrementar la transparencia y promover una gestión por resultados. Otro problema identificado, es la deficiencia de conocimientos del personal del sistema judicial, para implementar indicadores que permiten sostener este nuevo enfoque de gestión, ya que se requeriría que las instituciones de este sector, diseñen y gestión sus propios indicadores según la naturaleza de sus procesos, para garantizar la transparencia de las actuaciones, resultados de calidad de servicio y decisiones acertadas y oportunas. Conclusión: es posible formular herramientas que sirvan de guía para orientar el diseño y gestión de indicadores, que permita al sector apoyar sus procesos decisionales y entregar un servicio de calidad a la ciudadanía. Para Maldonado (2017), investigó acerca de La apreciación de la eficacia de la atención con la relación de la satisfacción de los enfermos en el Hospital General de Milagro. Su principal finalidad fue determinar si se presenta una eficacia en cuanto a la atención de las personas que diariamente acuden al centro hospitalario objeto de estudio. Utilizó una metodología deductiva y cuantitativa, en donde pudo involucrar en el estudio a un total de 357 personas. Llegó a concluir que, si se presenta una eficacia positiva



y significativa de acuerdo a los usuarios, en donde se sienten en confort en el centro médico. Los investigadores Cervantes, Ítala; Peralta (2017) Artículo – Argentina, indagó sobre La dirección municipal, eficacia del servicio y atención al beneficiario en la Municipalidad de Santa Anita. El método empleado fue el cuantitativo, empleando además el estudio no experimental. Llegando a concluir que para un mejor rendimiento en cuanto a la labor del personal administrativo se tiene que mejorar los aspectos direccionales y así como también los servicios a las personas que a diario acuden a la Municipalidad de Santa Anita.

Antecedentes nacionales.

Morales (2017), la gestión de individuos en el ámbito laboral con base en el logro de las metas del gobierno de la ciudad es una tarea que involucra investigación, dedicación, perseverancia y sensibilidad, con énfasis en los valores humanos. La gestión de recursos humanos es un instrumento que puede hacer o deshacer una organización. Dada la situación actual, a pesar de la urgente necesidad de centrarse en el sistema, la mayoría de los líderes gubernamentales no le están dando la atención que merece. De esta manera, los compromisos organizacionales son exclusivos de RRHH y no llamarán la atención hasta que provoquen una crisis difícil de mitigar.

Ramírez (2018). Realizó un estudio sobre el nexo entre el control interno y la gestión administrativa, desde la perspectiva del personal del Ministerio Público en Lima. Metodología: personal administrativo que labora bajo todos los regímenes laborales. Investigación cuantitativa, básica y descriptiva correlacional. La muestra fue de 120 y se utilizaron dos cuestionarios para recoger los datos. Conclusión: se estableció que la variable control interno, presenta una relación estadística con la gestión administrativa, la que es significativa ya que el valor de Rho Spearman 0,735 y el p-valor de 0,001..

La tesista Córdova (2019), en su trabajo “La gestión administrativa y calidad del servicio de la UGEL Daniel Alcides Carrión de Yanahuanca, Región Pasco”. Pudo cuantificar y describir aplicando encuestas a una muestra de 89 personas que laboran en la Institución, demostrando con porcentajes altos mediante la prueba chi-cuadrada, confirmando la correlación significativa alta $r_s = ,811$ entre control de

gestión administrativa y calidad del servicio, como recomendación menciona que se debe realizar una jornada de reflexión con la participación de todo el personal motivando que estos elaboren una serie de métodos para una plena eficacia dentro de la institución.

En donde Anahua (2018) investigó acerca la implicancia de la gestión Administrativa en el compromiso hacia el trabajo en una institución educativa pública en Tacna. Método: investigación de carácter cuantitativo básico, de correlación, no experimental. Instrumento: cuestionario. Resultados: las dos terceras partes de los encuestados (69,2%) indican que la gestión educativa es regular. No obstante, consideran que tiene un mejor resultado la gestión pedagógica, antes que la administrativa. Un poco más de la mitad (51,9%) opina que el compromiso con la institución y la labor que desempeñan es elevado, aunque consideran más favorable el compromiso en lo afectivo que en lo referente a la continuidad. Conclusión: existe una relación entre ambas variables, que se demuestra con el estadístico Rho:, 395; p-valor 0,004).



2.2. Bases teóricas

2.2.1. Gestión administrativa

Gestión.

Robbins & Coulter (2014 citado por Tito, 2021) definieron: Gestión se define como la interacción que se da en todas las áreas que conforman una empresa, organización o diferentes instituciones; esta interacción es entendida como una actividad que tiene el fin de recopilar y asignar los recursos necesarios para que se cumplan los objetivos de la organización.

Al realizar procesos de gestión dentro de una empresa se permite crear información dispersa en áreas, juntarlas para almacenarlas y posibilitar la comunicación interna por medio de bases de datos donde se almacenará todo lo recogido en los procesos de gestión.

Raffino (2020) indica que la gestión administrativa es un conjunto de actividades realizadas para administrar una organización mediante la gestión adecuada de tareas, esfuerzos y recursos. Su capacidad para controlar y coordinar las

actividades y los diversos roles que desempeñan en la empresa les permite resolver problemas y alcanzar objetivos.

La gestión, según Chiavenato (2011), citado por Tito, 2021 está comprendida por cinco factores principales:

- Planeación: brinda ayuda para establecer objetivos y acciones.
- Organización: permite la distribución de labores por grupos de trabajo.
- Personal: capacidad humana dentro de la compañía para realizar labores.
- Dirección: liderazgo en la organización que guía hacia el cumplimiento de los objetivos.
- Control: se define como la verificación del cumplimiento de los objetivos establecidos, con el fin de lograr una corrección a tiempo de las posibles equivocaciones durante el desarrollo de las actividades

En sí, la administración es entendida universalmente como una actividad única de índole humana, puesto que se necesita del raciocinio de los humanos para llevarla a cabo, y tiene como objetivo coordinar los recursos que tiene una organización para poder lograr de manera eficiente los objetivos tanto de la empresa como los individuales. Raffino, (2020).

Como se mencionaba anteriormente, una de las características de la administración es el complemento con demás profesiones, contiene, la económica y la financiera, que conjuntamente son el soporte de la actividad empresarial, y sin alguna de las mencionadas, no es posible la existencia de dicha organización

La gestión administrativa está bajo el mando de los ejecutivos, que se encargan de supervisar las operaciones de una organización: velan porque todos los recursos se utilicen de una forma correcta y que el flujo de información sea efectivo, pero además de estas responsabilidades, los directivos de una organización tienen más funciones por desempeñar en el proceso de gestión administrativa

Luego para poder llevar a cabo una adecuada organización, dirección y conducción, haciendo un buen uso de los métodos económicos, talento humano, entre otros. En tal sentido, en toda compañía existe la competencia de poder

conducir y coordinar las funciones de los diversos papeles que ejercen cada empleado, lo cual genera una precaución de los problemas

La Gestión Pública y otros sistemas de tipo administrativo, ya que no está enfocado en la regulación específica de un proceso que da soporte a la gestión; por el contrario, se refiere a un sistema que promueve transformaciones en cada ámbito de la gestión pública, la misma que es de aplicación a todas las instancias de gobierno. Por lo que el criterio de modernización implica que las instituciones del estado deben ser promotoras de adecuadas prácticas de servicio al usuario y de mejora continua de procesos e innovación en la gestión administrativa.

Dimensiones de la gestión administrativa

Dimensión 1: planeamiento. - La planificación según Robbins tomado de Condor & Sandoval (2022), es un proceso donde interviene en un conjunto de técnicas que permitan optimizar los procesos ajustar la demanda, organizar la asignación y coordinar los recursos necesarios para obtener los objetivos y pueden estar integrados varios departamentos.

Para Munch (2010). La planificación define las metas o deseo a cumplir en una organización, además establece los medios o estrategias para lograrlos. Es decir, garantizar los resultados de lo planeado y predestinar los esfuerzos necesarios para lograr una adecuada productividad laboral. Motivo por el cual, se la concibe como una herramienta fundamental que le permite a la institución anticiparse ante posibles situaciones de riesgo

Dimensión 2: Organización. En este caso, para los propósitos de la investigación, puede ser entendida como el proceso o función administrativa relacionado con la disposición y estructuración del trabajo necesario que permita el logro de objetivos en una determinada organización (Robbins, 2014, citado en Condor & Sandoval 2022).

La organización, enfatiza la falta de empleados para el desarrollo de actividades, puesto que los dos empleados que se dedican a desarrollar estas actividades deben ejecutar varias tareas a la vez dentro de ellos se dedican a: recibir los productos por parte de los proveedores en el establecimiento, almacenar en bodega la mercadería, ubicar cada una de las medicinas dependiendo su tipo y

utilidad en las perchas, diseñar adhesivos manuales de productos en promoción, atender al y por último, realizan la limpieza del establecimiento considerando que en la actualidad se debe seguir un protocolo estricto en cuanto una desinfección total del ambiente

En concordancia con Alles (2019) y Amo (2019) la organización de los recursos parte desde la necesidad de contratar un talento humano para cumplir tarea específica dentro de la empresa, por lo tanto, lo propio es desarrollar un proceso cuidadoso donde se elija al candidato adecuados, además de darle las directrices y herramientas para que este cumpla con el rol asignado. Sin embargo en municipalidad del Rímac existe carencia de conocimiento, que permiten el cumplimiento adecuado de las labores asignadas al personal, no obstante, este inconveniente surge desde la selección del personal evidenciando que los procesos que se realizan para reclutar y contratar a la persona idónea que permita ejecutar las actividades con normalidad y eficiencia no está siendo el más óptimo y surgen situaciones en que los clientes acuden hasta el establecimiento a consultar sobre los beneficios , recomendaciones en cuanto a la calidad entre uno y otro servicio, sin embargo, existen ocasiones en que el personal en atención al cliente no cuenta con los conocimientos o las respuestas adecuadas que permitan tomar una decisión y satisfacer al cliente

Dimensión 3: Dirección. (Robbins et al. (2014 citado en Condor & Sandoval 2022). Este tercer proceso se define como aquella actividad que involucra trabajar con y a través de los colaboradores, es decir, está relacionada con la gestión del talento humano para alcanzar los objetivos organizacionales propuestos (Robbins, 2014, citado en Condor & Sandoval 2022). La dirección organizacional también puede definirse como aquel proceso para liderar e influir en cada una de las tareas de quienes forman parte del grupo humano en una organización

Dimensión 4: Control, Por último, este proceso es la función o actividad administrativa consistente particularmente en aplicar tareas de supervisión, comparación y corrección del desempeño laboral. (Robbins, 2014, citado en Condor & Sandoval 2022)

El control de las actividades va de la mano con herramientas que permitan dar las

directrices de las acciones correctas que se deben realizar, estas se especifican a través de la creación de cultura organizacional que parte desde el establecimiento de una misión, visión, estructura organizacional, manuales de políticas y conductas internas que regulen el comportamiento de su talento humano. No obstante, en la empresa en estudio no se realiza un control periódico con respecto a la ejecución de las actividades y esta parte desde la carencia de una cultura organizacional en la MDR existe un inadecuado clima donde influyen factores como el espacio reducido que se tiene para el desarrollo de las actividades y ubicación de las perchas, es decir, existen tropiezos entre los empleados del local al encontrarse en los procesos de atención al cliente.

2.2.2. Calidad del servicio.

Consiste en usar la ciencia en el problema que aqueja a la persona, utilizando el uso de la tecnología para diagnosticar el problema, (b) El componente interpersonal: Es considerado en que un individuo respete al otro mientras interactúan en la prestación del servicio. Estos dos elementos están entrelazados para el logro de la calidad de atención del servicio. Asimismo, Donabedian (1996, citado por Chávez & Molina, 2015) considera tener en cuenta estos enfoques para evaluar la calidad: (a) La estructura: La organización debe tener en cuenta los recursos financieros, materiales y humanos, así como también debe aplicar y o establecer normas, reglas y políticas que mejoren la calidad del servicio, (b) El proceso: Consiste en la atención individualizada que tiene el cliente por los administrativos y demás personas, los elementos a considerar en la atención son: la forma en que se atiende al cliente, dar una respuesta precisa al cliente y (c) El resultado: Consiste los cambios con la persona atendida el cual puede ser bueno y en el peor de los casos. (Robbins, 2014, tomado de Condor & Sandoval (2022).

Deming detalla que pasa por diversos procesos evaluadores, en donde el usuario contrasta su punto de vista con las expectativas que desea tener. En donde la calidad no es más que aquella perspectiva que tiene el usuario de acuerdo a los servicios que se les brinda o bien al producto elegido. (Como se cita en Mendoza, (2018).

Esta herramienta permite la medición y calificación del servicio según el nivel de satisfacción de las necesidades, las cuales se realizan de forma separada según la percepción y expectativa del cliente, los comentarios realizados son los que ayudarán en la investigación y la evaluación respectiva, para que puedan limar ciertas deficiencias y mejorar su calidad de servicio.

Según Schiffman y Lazar (2015) indica que la calidad hace referencia a diversos aspectos, los cuales son que exista cortesía, además de una buena presentación de los empleados, a su vez que estos sean puntuales, respetuosos y finalmente que puedan solucionar los problemas de los usuarios.

Por ello Schiffman y Lazar (2015) aclaran que el dar una calidad del servicio brinda un balance donde hay riesgos y beneficios, por lo que se requiere mantener en un mínimo al riesgo y maximizar los beneficios que se obtienen optando por utilizar de forma correcta todos los recursos que se encuentran disponibles al momento del cómo sería la tecnología y otros recursos básicos para poder obtener la información necesaria del servicio o producto que se está brindando e iconos y datos a cuantificar, lo cual lleva a preguntarse qué tan buena es la calidad que se ofrece.

Dimensiones de la calidad de servicio

Primera dimensión: elementos tangibles

Según Schiffman y Lazar (2015) son considerados aquellos elementos en donde se evidencia por medio del tacto, los cuales son los equipos, las instalaciones, entre otros elementos que el cliente considere óptimo para lo que requiere. Mientras que para Para Zeithaml, Bitner & Gremler (2018), son considerados aquellos que componen la parte del tacto que es percibido por los clientes, en donde en dicho estudio del tema de las licencias solicitadas en la municipalidad, los usuarios deben de sentirse satisfechos de lo que el empleado encargado le entrega en sus manos, por tanto, los usuarios se deben de sentir en completa seguridad del trabajo recibido, sustentados en el ámbito físico de las empresas: trabajadores, maquinaria, suministros, así como establecimientos llamativos, equipamiento con tecnología moderna y el aspecto del personal.

Segunda dimensión: Confiabilidad.

Por ello Zeithaml, Bitner & Gremler (2018) menciona que la confiabilidad es cuando el servicio prestado ha cumplido con los requerimientos del usuario según sus necesidades, utilizando eficientemente los recursos y materiales del producto o servicio, por lo que la clientela genera un estímulo de satisfacción. Como segunda dimensión se encuentra la. La fiabilidad, considerada como el suministro de servicios de una forma particular, pues la empresa efectúa el servicio de la manera en que se ha comprometido a hacerlo y de una forma adecuada desde el inicio. El personal de la compañía muestra mucha determinación para resolver los inconvenientes que los consumidores tengan. En la compañía no tiene lugar ningún fallo en cuanto a brindar servicios.



Tercera dimensión: Capacidad de respuesta: ha mencionado que es la forma en la que responden la empresa y los trabajadores a las peticiones de sus usuarios atendiendo los de forma oportuna y rápida Sin dar cabida a reclamos o queja que causa un efecto negativo de insatisfacción. Capacidad de respuesta, es la manera en que se atiende a los clientes, es decir, de una forma adecuada, ofreciéndoles de forma efectiva el servicio en el menor tiempo posible. También hace referencia a la disposición para ofrecer asistencia a los usuarios de manera inmediata y oportuna. Zeithaml, Bitner & Gremler (2018)

Cuarta dimensión: Empatía

En este punto se lleva a cabo las atenciones a los clientes, en donde se puede decir que es aquella satisfacción que tendrá dicho usuario al momento de ser atendido. En donde los empleados de la municipalidad desde el momento de la atención deben tratar con amabilidad al usuario hasta que salga del municipio. El personal de salud debe brindar una atención personalizada al usuario. Empatía, es entendida como la asistencia personalizada de parte de los colaboradores hacia los clientes, pues de esta forma se expresa el entendimiento de las demandas y la atención a las inquietudes que estos últimos tengan. Zeithaml, Bitner & Gremler (2018)

Quinta dimensión: Seguridad

Se trata de dar la confianza a la clientela, garantizando que el servicio que se presta es lo suficientemente bueno para cumplir con los requerimientos; lo que principalmente aporta seguridad es la credibilidad y el cumplimiento lo que indica que se genera fidelidad de los usuarios. Zeithaml, Bitner & Gremler (2018)



Seguridad, se relaciona al nivel de confianza que se le otorga a cada usuario, con el servicio ofrecido. Por parte de los colaboradores está ligado a la gentileza, la aptitud para infundir seguridad y convicción, y la información que dispongan para resolver las incertidumbres de los consumidores

2.3. Definición de términos básicos

Capacidad de respuesta

es la manera en que se atiende a los clientes, es decir, de una forma adecuada, ofreciéndoles de forma efectiva el servicio en el menor tiempo posible. También hace referencia a la disposición para ofrecer asistencia a los usuarios de manera inmediata y oportuna

Control.

Por último, este proceso es la función o actividad administrativa consistente particularmente en aplicar tareas de supervisión, comparación y corrección del desempeño laboral

Dirección. Este tercer proceso se define como aquella actividad que involucra trabajar con y a través de los colaboradores, es decir, está relacionada con la gestión del talento humano para alcanzar los objetivos organizacionales propuestos

Elementos Tangibles

Son considerados aquellos elementos en donde se evidencia por medio del tacto, los cuales son los equipos, las instalaciones, entre otros elementos que el cliente considere óptimo para lo que requiere

Empatía.

Se lleva a cabo las atenciones a los clientes, en donde se puede decir que es aquella satisfacción que tendrá dicho usuario al momento de ser atendido. En donde los

empleados de la municipalidad desde el momento de la atención deben tratar con amabilidad al usuario hasta que salga del municipio

Especificidad

Puesto que, aunque la administración la mayoría de veces se acompaña de otras especialidades, siempre debe haber un administrador que lleve a cabo esta tarea.

Expectativas

Cada ciudadano hace comparaciones entre los atributos que se le presentan en sus estímulos, bien sea negativo o positivo, generando una expectativa y formando un juicio de valor que va desde las experiencias afectivas a las cognitivas y de esa forma se forman evaluaciones de acuerdo a las contrastaciones de acuerdo a la experiencia vivida.

Fiabilidad

Considerada como el suministro de servicios de una forma particular, pues la empresa efectúa el servicio de la manera en que se ha comprometido a hacerlo y de una forma adecuada desde el inicio

Organización. En este caso, para los propósitos de la investigación, puede ser entendida como el proceso o función administrativa relacionado con la disposición y estructuración del trabajo necesario que permita el logro de objetivos en una determinada organización

Planificación. La planificación es un proceso donde interviene en un conjunto de técnicas que permitan optimizar los procesos ajustar la demanda, organizar la asignación y coordinar los recursos necesarios para obtener los objetivos y pueden estar integrados varios departamentos

Principio de control

Consiste en tener un control sobre el trabajador y sus labores, con el fin de verificar que se estén ejecutando de la mejor manera y según normas establecidas.

Principio de la ejecución

Las labores deben ser divididas de manera equitativa para que su ejecución se dé efectivamente.

Principio de planteamiento

Sustituir la improvisación del trabajador en sus labores por procedimientos científicos.

Satisfacción del cliente.

Es la utilización oportuna de los servicios que brinda la municipalidad con el objeto de que los resultados de gestión mejoren continuamente brindando garantía a la atención con una respuesta rápida y accesible dejando críticas de calidad

Satisfacción global

Se considera un factor importante en la relación que hay entre satisfacción global y la atención recibida, ya que estos formarán una gestión de calidad según la información recibida de los consumidores y la percepción sobre la atención primaria.

Seguridad

Requerimientos; lo que principalmente aporta seguridad es la credibilidad y el cumplimiento lo que indica que se genera fidelidad de los usuarios

Unidad jerárquica

En cuanto a que cada miembro de un organismo social que actúe como jefe tiene a su cargo distintos niveles de administración, que aportan en gran medida al administrador específico.

Trato al usuario

Como forma en la que se brindan los servicios a la comunidad y que son diseñados específicamente en consideración a sus necesidades, por lo que el usuario ha de recibir humanidad en el trato que se les da y gozar de los derechos de ley, por lo que su dignidad no debe recibir agravio, por tal motivo la municipalidad ha acogido en sus prácticas el concepto de lo que significa trato adecuado

Universalidad

Es decir, la administración está presente en cualquier lugar del mundo donde existan organismos sociales.

Unidad temporal

Durante el tiempo de vida de un organismo social, siempre se encontrará la administración, sin importar el grado en el que se encuentren.

III.HIPÓTESIS Y VARIABLES



3.1. Hipótesis: general y específicas

3.1.1. Hipótesis general

La gestión administrativa se relaciona directa y significativa con la calidad del servicio a los usuarios en la empresa GLM & LOSEACER S.A.C. Lima, 2022

Hipótesis específica 1

La dimensión planeamiento se relaciona directa y significativa con la calidad del servicio a los usuarios en la empresa GLM & LOSEACER S.A.C. Lima, 2022

Hipótesis específica 2

La dimensión organización se relaciona directa y significativa con la calidad del servicio a los usuarios en la empresa GLM & LOSEACER S.A.C. Lima, 2022

Hipótesis específica 3

La dimensión dirección se relaciona directa y significativa con la calidad del servicio a los usuarios en la empresa GLM & LOSEACER S.A.C. Lima, 2022

Hipótesis específica 4

La dimensión control se relaciona directa y significativa con la calidad del servicio a los usuarios en la empresa GLM & LOSEACER S.A.C. Lima, 2022

3.2. Definición conceptual de variables

Gestión administrativa

Raffino (2020) detalla que no es más que el procedimiento por medio del cual se planea, organiza, dirige y controla el modo de utilizar los recursos para así alcanzar las metas institucionales.

Calidad del servicio

Zouari, & Abdelhedi,(2020) indica que la calidad hace referencia a diversos aspectos, los cuales son que exista cortesía, además de una buena presentación de los empleados, a su vez que estos sean puntuales, respetuosos y finalmente que puedan solucionar los problemas de los usuarios



3.2.1. Operacionalización de variables

Tabla 1

Matriz de operacionalización de la variable gestión administrativa

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Rango/ Nivel
Planeamiento	Plan estratégico Programación metas Difusión metas Solución conflictos Motivación personal	1 - 6	ESCALA: Ordinal	
Organización	Diseño organizacional Visión, misión, objetivos Estrategias Simplificación administrativa	7 - 11	Totalmente de acuerdo (5), De acuerdo (4), Indiferente (3), En desacuerdo (2), Totalmente en desacuerdo (1)	Buena <74 - 100> Regular <47 -73> Mala <20 - 46>
Dirección	Adecuado servicio Liderazgo gerencial Adecuada atención Compromiso personal	12 - 16		
Control	Seguimiento tareas Atención sugerencias Control personal Cumplimiento metas	17 - 20		

Nota: Tomado de Raffino (2020)

Tabla 2 *Matriz de operacionalización de la variable* Calidad del servicio

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Rango/ Nivel
Elementos tangibles	-Equipos modernos -Instalaciones visualmente atractivas -Elementos materiales atractivos	1-4	ESCALA: Ordinal Siempre (5), Casi siempre (4), A veces (3), En Casi nunca (2), Nunca (1)	Excelente <74 - 100> Regular <47 - 73> Pésimo <20 - 46>
Confiabilidad	-Sincero interés por resolver los problemas -Lleva a cabo los servicios prometidos	5 - 8		
Capacidad de respuesta	-Disposición a ayudar -Ofrecer un servicio rápido -Disposición a responder las preguntas del cliente.	9-12		
Empatía	-Atención individualizada -Respeto y amabilidad -Interés por los clientes -Horario del servicio de acuerdo a los intereses	13 - 16		
Seguridad	-Transmisión de confianza -El personal es amable -Tienen suficientes conocimientos	17-20		

Nota: Tomado de Zouari, & Abdelhedi,(2020)



IV. Diseño metodológico

4.1. Tipo y diseño de la investigación

Tipo

Al respecto, Salinas (2010), Se trató de un estudio que tiene una finalidad básica, ya que el propósito que se persigue es obtener conocimiento, a partir de innovar la teoría o la base conceptual de la gestión administrativa o la calidad del servicio” (p.22).

Diseño

Al respecto, Hernández, et al. (2014), El diseño fue no experimental, porque no empleó la manipulación para obtener resultados favorables. Para Valderrama (2013), Para el desarrollo de la investigación se aplicó la investigación de diseño no experimental, que, como su nombre lo indica, realiza una descripción, sea de manera gráfica, narrativa o numérica del hecho que se pretende estudiar (Abreu, 2014). De igual manera, requiere de análisis e interpretación de la información, en relación a ciertos parámetros. En este sentido, el propósito que persigue este tipo de investigación es precisar las características o particularidades de las variables analizadas, sin embargo, no establece relaciones entre estas.

4.2. Método de investigación

Dicho proyecto investigativo utilizó el hipotético deductivo. De acuerdo a ello, Hernández, et al. (2014), Realizado por medio de diferentes métodos con el fin de recabar información, y así conocer las teorías referentes a la calidad del servicio electrónico, los modelos para medirlo y su aplicación para el caso de los supermercados.

4.3. Población y muestra

Población

Lo señalado por Hernández, et al. (2014), La población está delimitada de acuerdo al entorno y con características comunes es decir que en este sentido Ramírez (1997) establece la población está integrada por 47 empleados de la empresa GLM & LOSEACER S.A.C. Lima, 2022

4.4. Lugar de estudio: Empresa GLM & LOSEACER S.A.C. Lima, 2022

La empresa GLM & LOSEACER S.A.C. Lima, es una empresa dedicada a la gestión logística, servicio, aduanas y comercio exterior. Ubicado en el Pasaje las Avellanas Mz. G Lt. 02 los Olivos-Lima, Perú. Esta empresa está empadronada en el Registro nacional de proveedores para hacer contrataciones con el estado peruano.

4.5. Técnicas e instrumentos de recolección de información

Técnica

Se empleo la encuesta según De Aguijar (2016). se define a la encuesta como técnica de recolección de datos cuantitativos más utilizada en las ciencias sociales, con muchas ventajas en la exposición de los datos y objetividad en la interpretación de los mismos. En la investigación se utilizará la encuesta porque desea realizar una investigación cuantitativa y sobre una muestra extensa que no podría realizarse con otra técnica

Instrumentos

Como instrumento se empleó el cuestionario, según, (Canals, 2017.p.2). se define al cuestionario como el instrumento de mayor alcance de la encuesta, el cuestionario permite limitar el objetivo de interés de la información al encuestado. Esta investigación utilizará el cuestionario porque es un instrumento que se puede validar y obtener un grado de confiabilidad, lo que le da un carácter científico a la investigación reduciendo la subjetividad

El cuestionario. Aplicado a los empleados respondieron que el administrador, no posee características y capacidades propias de liderazgo por tanto poseen una gestión administrativa que se podría calificar como regular, su falta de conocimiento ha conllevado a no realizar las gestión correspondiente para contratar nuevo talento que permita desarrollar las tareas de forma eficiente, puesto que, de acuerdo a la demanda de clientes que se tiene existen momentos en que dos empleados son insuficientes para el desarrollo de actividades, estructurado fue el instrumento que se empleó para la obtención de la información requerida de la población Carrasco (2006)

Validez

Menéndez, (2002). Se efectúa a través de una evaluación estadística, a pesar de ello, es necesario que ciertos expertos en la materia, lo revisen para otorgarle la aprobación. Existe la posibilidad de emplear un cuestionario estandarizado, pero no es recomendable El juicio de tres expertos, que disponen de conocimientos acerca del tema estudiado, otorgó la validación del instrumento, por lo que puede ser empleado con la muestra de estudio para obtener la información requerida.

Validación de instrumentos (Ver anexo 2)

Tabla 3

Validez del contenido por juicio de expertos del instrumento gestión administrativa

Nº	Grado académico	Nombres y apellidos del experto	Dictamen
1	Dr.	Abner Chávez Leandro	Aplicable
2	Dr.	Luis Alberto Núñez Lira	Aplicable
3	Dr..	Genebrardo Mejía Montenegro	Aplicable

Fuente: opinión de expertos

Se procedió a validar el instrumento Gestión administrativa y el resultado final fue que se puede aplicar en dicho estudio.

Tabla 4

Validez del contenido por juicio de expertos del instrumento Calidad del servicio.

Nº	Grado académico	Nombres y apellidos del experto	Dictamen
1	Dr.	Abner Chávez Leandro	Aplicable
2	Dr.	Luis Alberto Núñez Lira	Aplicable
3	Dr..	Genebrardo Mejía Montenegro	Aplicable

Fuente: opinión de expertos

Se procedió a validar el instrumento Calidad del servicio al usuario y el resultado final fue que se puede aplicar en dicho estudio.

Confiabilidad

Según, (Hernández et al, 2014.p.122). El instrumento utilizado aportó la confiabilidad al utilizar el Alfa de Cronbach, teniendo un diseño de escala de Likert con proporciones polifónicas, por lo que (Hernández, 2014), manifestaron que los instrumentos deben obtener un nivel repetitivo cuando son aplicados al mismo



número de individuos y con resultados parecidos a los datos arrojados de la prueba piloto; la variable gestión administrativa municipal el alfa de Cronbach fue de ,89 evidenciando una fuerte confiabilidad, para calidad de atención interna fue de ,92 (fuerte confiabilidad) y para satisfacción del cliente fue de ,94 denotando una fuerte confiabilidad.

Tabla 5

<i>Interpretación del coeficiente de confiabilidad</i>	Nivel
Valores	
De -1 a 0	No es confiable
De 0.01 a 0.49	Baja confiabilidad
De 0.50 a 0.75	Moderada confiabilidad
De 0.76 a 0.89	Fuerte confiabilidad
De 0.90 a 1.00	Alta confiabilidad

Fuente: Ruiz (2002)

Tabla 6

Resultados del análisis de confiabilidad de los instrumentos

Dimensión/variable	Alfa de Cronbach	N° de ítems
Gestión administrativa	,889	20
Calidad del servicio.	,905	20

Al aplicar el alfa de Cronbach, se evidencia que el instrumento que mide gestión administrativa tiene una fuerte confiabilidad; y el instrumento de calidad de servicio presenta una alta confiabilidad.

4.6. Análisis y procesamiento de datos

Según, (Campbell, 2019, p,2), El instrumento mencionado se construyó en base a las variables, dimensiones e indicadores, e incorpora interrogantes validadas por expertos, además de evaluarse su confiabilidad. Todo esto constata que el

instrumento es adecuado, por lo que pudo aplicarse a la muestra de estudio y extraer resultados expresados en tablas y figuras.

De acuerdo con Lopera et al. (2010) consiste en la unión de dos procedimientos; en primera instancia, el análisis que se refiere a la descomposición o separación de las partes del objeto de estudio, en el cual se determinan sus características, relaciones y propiedades. Por otra parte, la síntesis, que resulta ser un proceso inverso al anterior descrito, pues su objetivo es compilar las partes previamente analizadas. Dentro de este proyecto, este método ayudó en el procesamiento de la información proveniente de las bases de datos científicas utilizadas. se solicitó al gerente de la empresa GLM & LOSEACER S.A.C. Lima, 2022 el permiso respectivo para aplicar los instrumentos.



V. Resultados

5.1 Resultados descriptivos

Variable: Gestión administrativa

Tabla 7

Distribución de frecuencias de la percepción Gestión administrativa en la empresa GLM & LOSEACER S.A.C. Lima

Niveles	Frecuencia	Porcentaje %
Ineficaz	5	10,6
Aceptable	25	53,2
Eficaz	17	36,2
Total	47	100,0

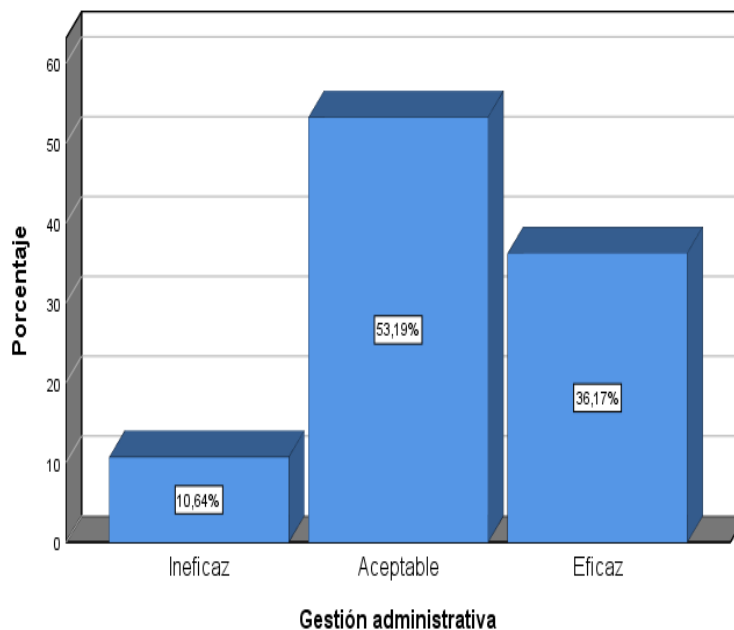


Figura 1. Niveles de Gestión administrativa

En opinión de la tabla número 7 y la figura número 1, se demuestra que un 5(10.6%) de 47 trabajadores se encuentran ineficaz. Así mismo 25(53.2%) manifiestan un conocimiento de nivel aceptable, mientras que el 17(36.2%) refieren un conocimiento de nivel eficaz acerca de Gestión del talento humano.

Dimensiones de Gestión administrativa

Tabla 8

Distribución de los niveles de las Dimensiones de Gestión administrativa

Dimensiones	Niveles	Frecuencia	Porcentaje%
Planeamiento	Ineficaz	8	17,0%
	Aceptable	25	53,2%
	Eficaz	14	29,8%
Organización	Ineficaz	8	17,0%
	Aceptable	24	51,1%
	Eficaz	15	31,9%
Dirección	Ineficaz	8	17,0%
	Aceptable	25	53,2%
	Eficaz	14	29,8%
Control	Ineficaz	5	10,6%
	Aceptable	25	53,2%
	Eficaz	17	36,2%

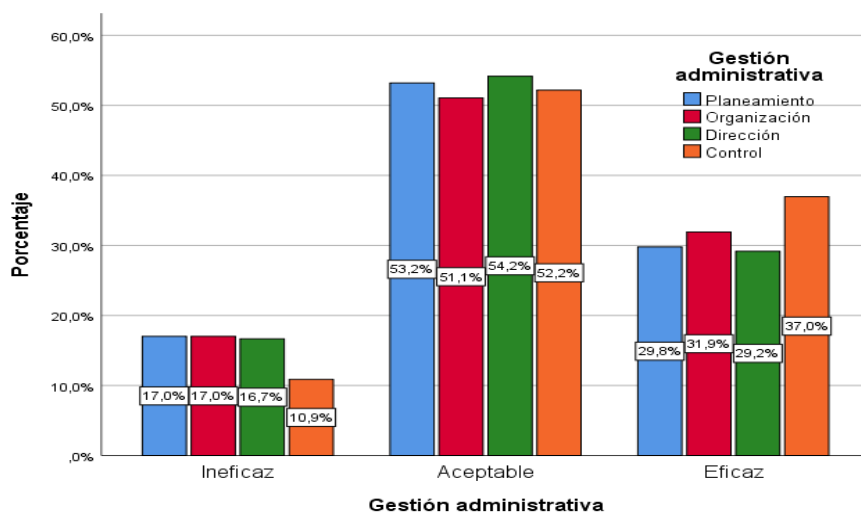


Figura 2: Distribución de niveles de las dimensiones de Gestión administrativa

En opinión de la tabla número 8 y la figura número 2, se demuestra que en la dimensión Planeamiento un 8(17.0%) tienen un nivel ineficaz, el 25(53.2%) aceptable y un 14(29.8%) eficaz. En la dimensión Organización un 8(17.0%) tienen un nivel ineficaz, un 24(51.1%) aceptable y un 15(31.9%) eficaz. En la dimensión Dirección un 8(17.0%) tienen un nivel ineficaz, un 25(53.2%) aceptable y un

Sup
H
C

14(29.8%) eficaz y finalmente en la dimensión Control el 5(10.6%) tienen un nivel ineficaz, un 25(53.2%) aceptable y un 17(36.2%) eficaz.

Variable: Calidad del servicio

Tabla 9

Distribución de frecuencias de la percepción Calidad del servicio en la empresa GLM &LOSEACER S.A.C. Lima

Niveles	Frecuencia	Porcentaje %
Regular	8	17,0
Buena	25	53,2
Muy buena	14	29,8
Total	47	100,0

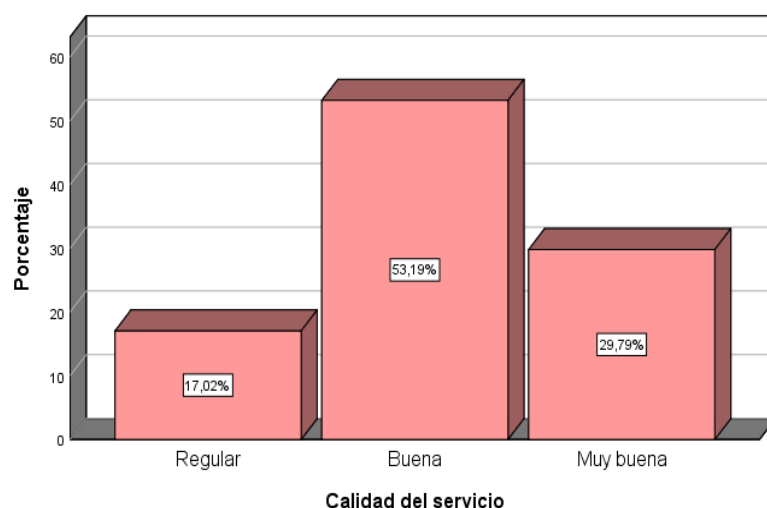


Figura 3. Niveles de Calidad del servicio

En opinión de la tabla número 9 y la figura número 3, se demuestra que un 8(17.0%) de 47 trabajadores se encuentran de modo regular. Así mismo 25(53.2%) manifiestan un conocimiento de nivel buena, mientras que el 14(29.8%) refieren un conocimiento de nivel muy buena acerca de Calidad del servicio

Sup
H
C

Variable: Calidad del servicio

Tabla 10

Distribución de los niveles de las Dimensiones de Calidad del servicio

Dimensiones	Niveles	Frecuencia	Porcentaje%
Elementos tangibles	Regular	9	19,1%
	Buena	23	48,9%
	Muy buena	15	31,9%
Confiabilidad	Regular	9	19,1%
	Buena	27	57,4%
	Muy buena	11	23,4%
Capacidad de respuesta	Regular	9	19,1%
	Buena	29	61,7%
	Muy buena	9	19,1%
Empatía	Regular	7	14,9%
	Buena	30	63,8%
	Muy buena	10	21,3%
Seguridad	Regular	10	21,3%
	Buena	25	53,2%
	Muy buena	12	25,5%

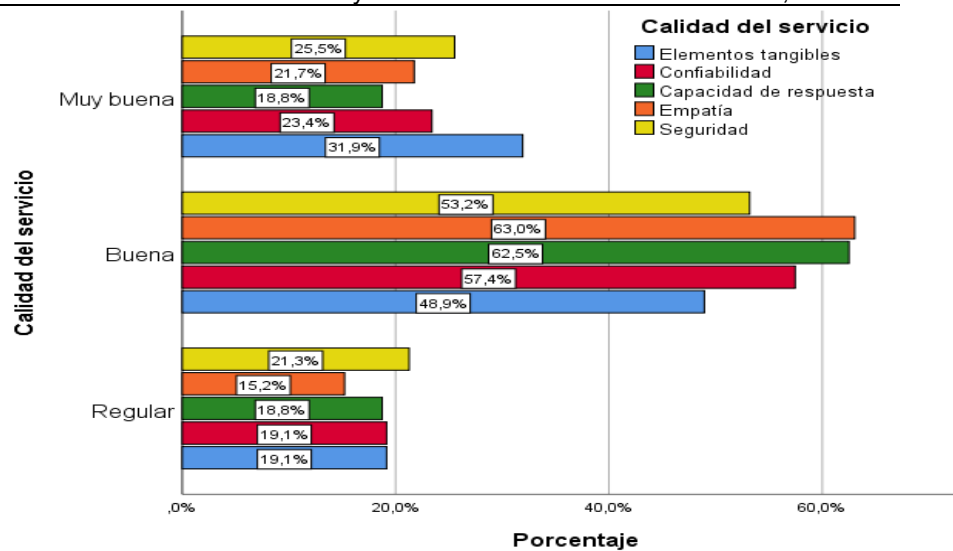


Figura 4: Distribución de niveles de las dimensiones de Calidad del servicio

En opinión de la tabla número 10 y la figura número 4, se demuestra que en la dimensión Elementos tangibles un 9(19.1%) tienen un nivel regular, el 23(48.9%) buena y un 15(31.9%) muy buena. En la dimensión Confiabilidad un 9(19.1%) tienen un nivel regular, un 27(57.4%) buena y un 11(23.4%) muy buena. En la dimensión

Capacidad de respuesta un 9(19.1%) tienen un nivel regular, un 29(61.7%) buena y un 9(19.1%) muy buena. En la dimensión Empatía un 7(14.9%) tienen un nivel regular, un 30(63.8%) buena y un 10(21.3%) muy buena y finalmente en la dimensión Seguridad el 10(21.3%) tienen un nivel regular, un 25(53.2%) buena y un 12(25.5%) muy buena

5.2. Análisis inferencial sobre la correlación en las variables

Tabla 11

Test de prueba de normalidad de Shapiro-Wilk

Pruebas de normalidad	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión administrativa	,962	47	,000
Planeamiento	,942	47	,001
Organización	,951	47	,000
Dirección	,925	47	,000
Control	,962	47	,000
Calidad del servicio	,920	47	,000
Elementos tangibles	,939	47	,000
Confiabilidad	,935	47	,002
Capacidad de respuesta	,916	47	,002
Empatía	,940	47	,000
Seguridad	,916	47	,002
*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.			
a. Corrección de significación de Lilliefors			

5.2. Resultados correlacionales

Hipótesis general

Ho: La gestión administrativa no se relaciona directa y significativa con la calidad del servicio a los usuarios en la empresa GLM & LOSEACER S.A.C. Lima, 2022

H1: La gestión administrativa se relaciona directa y significativa con la calidad del servicio a los usuarios en la empresa GLM & LOSEACER S.A.C. Lima, 2022

Nivel de significación:

El nivel de significación teórica $\alpha = 0.05$
 que corresponde a un nivel de confiabilidad del 95%

Regla de decisión:

El nivel de significación "p" es menor que α , rechazar H_0
 El nivel de significación "p" no es menor que α , no rechazar H_0



Prueba estadística

Dicho estudio aplicó el Rho Spearman para la verificación de los fenómenos.

Tabla 12

Coefficiente de correlación de Spearman: Gestión administrativa y Calidad del servicio

Correlaciones			Gestión administrativa	Calidad del servicio
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coefficiente de correlación	1,000	,953**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	47	47
	Calidad del servicio	Coefficiente de correlación	,953**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	47	47

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

Gestión administrativa y Calidad del servicio están correlacionados muy altamente (rs=, 953, p= .000 < 0,05)

Hipótesis específica 1

Ho: La dimensión planeamiento no se relaciona directa y significativa con la calidad del servicio a los usuarios en la empresa GLM & LOSEACER S.A.C. Lima, 2022

H1: La dimensión planeamiento se relaciona directa y significativa con la calidad del servicio a los usuarios en la empresa GLM & LOSEACER S.A.C. Lima, 2022

Tabla 13

Coefficiente de correlación de Spearman: Planeamiento y Calidad del servicio

Correlaciones			Planeamiento	Calidad del servicio
Rho de Spearman	Planeamiento	Coeficiente de correlación	1,000	,783**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	47	47
	Calidad del servicio	Coeficiente de correlación	,783**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	47	47

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

Planeamiento y Calidad del servicio, están correlacionados muy altamente (rs=, 783, p= .000< 0,05)

Hipótesis específica 2

Ho: La dimensión organización no se relaciona directa y significativa con la calidad del servicio a los usuarios en la empresa GLM & LOSEACER S.A.C. Lima, 2022

H1: La dimensión organización se relaciona directa y significativa con la calidad del servicio a los usuarios en la empresa GLM & LOSEACER S.A.C. Lima, 2022

Tabla 14

Coefficiente de correlación de Spearman: Organización y Calidad del servicio

Correlaciones			Organización	Calidad del servicio
Rho de Spearman	Organización	Coeficiente de correlación	1,000	,882**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	47	47
	Calidad del servicio	Coeficiente de correlación	,882**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	47	47

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

Organización y Calidad del servicio, están correlacionados muy altamente (rs=, 882, p= .000< 0,05)

Hipótesis específica 3

Ho: La dimensión dirección no se relaciona directa y significativa con la calidad del servicio a los usuarios en la empresa GLM & LOSEACER S.A.C. Lima, 2022

H1: La dimensión dirección se relaciona directa y significativa con la calidad del servicio a los usuarios en la empresa GLM & LOSEACER S.A.C. Lima, 2022



Tabla 15

Coefficiente de correlación de Spearman: Dirección y Calidad del servicio

Correlaciones			Dirección	Calidad del servicio
Rho de Spearman	Dirección	Coeficiente de correlación	1,000	,849**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	47	47
	Calidad del servicio	Coeficiente de correlación	,849**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	47	47

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

Dirección y Calidad del servicio, están correlacionados muy altamente ($r_s = ,849$, $p = ,000 < 0,05$)

Hipótesis específica 4

Ho: La dimensión control se relaciona directa y significativa con la calidad del servicio a los usuarios en la empresa GLM & LOSEACER S.A.C. Lima, 2022

La dimensión control se relaciona directa y significativa con la calidad del servicio a los usuarios en la empresa GLM & LOSEACER S.A.C. Lima, 2022

Tabla 16

Coefficiente de correlación de Spearman: Control y Calidad del servicio

Correlaciones			Control	Calidad del servicio
Rho de Spearman	Control	Coefficiente de correlación	1,000	,778**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	47	47
	Calidad del servicio	Coefficiente de correlación	,778**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	47	47
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).				

Control y Calidad del servicio, están correlacionados muy altamente ($r_s = ,778$, $p = ,000 < 0,05$)



VI. DISCUSION DE RESULTADOS

De acuerdo a los reportes de la tabla número 7 y la figura número 1, se demuestra que un 5(10.6%) de 47 trabajadores tienen el nivel de conocimiento sobre la Gestión administrativa ineficaz. Así mismo 25(53.2%) manifiestan un conocimiento de nivel aceptable, mientras que el 17(36.2%) refieren un conocimiento de nivel eficaz acerca de Gestión del talento humano. Así mismo para las dimensiones de gestión administrativa, se evidencia en la tabla número 8 y la figura número 2, se demuestra que en la dimensión Planeamiento un 8(17.0%) tienen un nivel ineficaz, el 25(53.2%) aceptable y un 14(29.8%) eficaz. En la dimensión Organización un 8(17.0%) tienen un nivel ineficaz, un 24(51.1%) aceptable y un 15(31.9%) eficaz. En la dimensión Dirección un 8(17.0%) tienen un nivel ineficaz, un 25(53.2%) aceptable y un 14(29.8%) eficaz y finalmente en la dimensión Control el 5(10.6%) tienen un nivel ineficaz, un 25(53.2%) aceptable y un 17(36.2%) eficaz.

El reporte de los resultados descriptivos en la tabla número 9 y la figura número 3, se demuestra que un 8(17.0%) de 47 trabajadores se presentan de modo regular. Así mismo 25(53.2%) manifiestan un conocimiento de nivel buena, mientras que el 14(29.8%) refieren un conocimiento de nivel muy buena acerca de Calidad del servicio. Así mismo las dimensiones de calidad del servicio en la tabla número 10 y la figura número 4, se demuestra que en la dimensión Elementos tangibles un 9(19.1%) tienen un nivel regular, el 23(48.9%) buena y un 15(31.9%) muy buena. En la dimensión Confiabilidad un 9(19.1%) tienen un nivel regular, un 27(57.4%) buena y un 11(23.4%) muy buena. En la dimensión Capacidad de respuesta un 9(19.1%) tienen un nivel regular, un 29(61.7%) buena y un 9(19.1%) muy buena. En la dimensión Empatía un 7(14.9%) tienen un nivel regular, un 30(63.8%) buena y un 10(21.3%) muy buena y finalmente en la dimensión Seguridad el 10(21.3%) tienen un nivel regular, un 25(53.2%) buena y un 12(25.5%) muy buena.

De acuerdo a los hallazgos inferenciales de la hipótesis general, se demuestra que ambos fenómenos objeto de estudio, están correlacionados muy altamente ($r_s = .953$, $p = .000 < 0,05$). Se adhiere, Fasando (2019) enfocó a la gestión administrativa y calidad de servicio, luego de evidenciar las etapas administrativas, el mismo que



establece una adecuada integración a la organización mediante innovación al cambio y mejora continua, con la finalidad de asegurar el crecimiento organizacional y dejar de ser organizaciones tradicionales y obsoletas. Encontró una asociación de ,722. La evolución en la administración desde los inicios de los tiempos del hombre, desde las organizaciones primitivas conformadas por hordas, clanes y tribus pasando por la organización de las primeras civilizaciones y la administración de la actualidad que ya ha fijado una teoría base y aceptada de manera general. Lo sustentan: Raffino (2020) y Zouari & Abdelhedi(2020).

El reporte de los datos obtenidos de la primera hipótesis, la tabla número 14 evidencia que Planeamiento y Calidad del servicio, están correlacionados muy altamente ($r_s = ,783$, $p = .000 < 0,05$). Se adhieren Los investigadores Cervantes, Ítala; Peralta (2017) Artículo – Argentina, en donde en sus resultados encontraron una relación significativa alta $r_s = ,833$ entre planeamiento de la gestión administrativa y calidad del servicio. Concluyeron que los estudiantes de este instituto tienen perspectivas altas del servicio ofrecido por tal razón, no deben estar enfocadas solo en los servicios o productos que proporcionan, también se debe tener en cuenta las condiciones del ambiente. Lo sustentan: Raffino (2020) y Zouari & Abdelhedi(2020).

En el contraste de la segunda hipótesis, la tabla número 15 evidencia que Organización y Calidad del servicio, están correlacionados muy altamente ($r_s = ,882$, $p = .000 < 0,05$) Se adhiere Manrique et al. (2018).), sostuvieron que la gestión y calidad de los servicios en las entidades públicas es el órgano que integran las instituciones que constituyen la dirección de los organismos públicos y todos los demás organismos y unidades públicas encargados de realizar las actividades y funciones administrativas. En el proceso de elaboración y evaluación del presente proyecto, un intento de llegar a una forma específica que se pretende hacer para evaluar antes de comenzar a gastar mucho, ver qué producción se recomienda es la más adecuada, cómo es socialmente necesaria, qué es técnicamente posible y qué es económicamente más eficiente, productivo y rentable, qué es ambientalmente sostenible y si están equilibrados entre sí a lo largo del tiempo.

Encontraron una asociación significativa de ,788 entre ambos elementos indagados. Lo sustentan: Raffino (2020) y Zouari & Abdelhedi(2020).

El reporte de los datos obtenidos de la tercera hipótesis, la tabla número 16 demuestra que Dirección y Calidad del servicio, están correlacionados muy altamente ($r_s = ,849$, $p = .000 < 0,05$) Es similar el estudio Manrique et al. (2018).), sostuvieron que la gestión y calidad de los servicios en las entidades públicas es el órgano que integran las instituciones que constituyen la dirección de los organismos públicos y todos los demás organismos y unidades públicas encargados de realizar las actividades y funciones administrativas. En el proceso de elaboración y evaluación del presente proyecto, un intento de llegar a una forma específica que se pretende hacer para evaluar antes de comenzar a gastar mucho, ver qué producción se recomienda es la más adecuada, cómo es socialmente necesaria, qué es técnicamente posible y qué es económicamente más eficiente, productivo y rentable, qué es ambientalmente sostenible y si están equilibrados entre sí a lo largo del tiempo. Hallaron una asociación significativa de ,788 entre ambos elementos indagados. Lo sustentan: Raffino (2020) y Zouari & Abdelhedi(2020).

El reporte de los datos obtenidos de la cuarta hipótesis, la tabla número 17 demuestra que Control y Calidad del servicio, están correlacionados muy altamente ($r_s = ,778$, $p = .000 < 0,05$). Es similar el estudio de Córdova (2019), en su trabajo, demostró con porcentajes altos mediante la prueba chi-cuadrada, confirmando la correlación significativa alta $r_s = ,811$ entre control de gestión administrativa y calidad del servicio, como recomendación menciona que se debe realizar una jornada de reflexión con la participación de todo el personal motivando que estos elaboren una serie de métodos para una plena eficacia dentro de la institución. Lo sustentan Raffino (2020) y Zouari & Abdelhedi(2020).



VII. CONCLUSIONES

Primera Gestión administrativa y Calidad del servicio, están correlacionados muy altamente en la Empresa GLM & LOSEACER S.A.C. Lima, 2022. ($r_s = .953$, $p = .000 < 0,05$)

Segunda: El planeamiento de la gestión administrativa y Calidad del servicio, están correlacionados muy altamente en la Empresa GLM & LOSEACER S.A.C. Lima, 2022. ($r_s = .783$, $p = .000 < 0,05$)

Tercera: La organización de la gestión administrativa y Calidad del servicio, están correlacionados muy altamente en la Empresa GLM & LOSEACER S.A.C. Lima, 2022. ($r_s = .882$, $p = .000 < 0,05$)

Cuarta: La dirección de la gestión administrativa y Calidad del servicio, están correlacionados muy altamente en la Empresa GLM & LOSEACER S.A.C. Lima, 2022. ($r_s = .849$, $p = .000 < 0,05$)

Quinta: El control de la gestión administrativa y Calidad del servicio, están correlacionados muy altamente en la Empresa GLM & LOSEACER S.A.C. Lima, 2022. ($r_s = .778$, $p = .000 < 0,05$)

Handwritten signature in blue ink, with a rectangular stamp containing a smaller signature below it.

VIII. RECOMENDACIONES

Primera: Se recomienda al Gerente de la Empresa GLM & LOSEACER S.A.C. Los Olivos – Lima, 2022, dar a conocer a sus trabajadores administrativos la relevancia de la investigación sobre Gestión administrativa y Calidad del servicio

Segunda: Se recomienda al Gerente de la Empresa GLM & LOSEACER S.A.C. Los Olivos – Lima, 2022, desarrollar capacitaciones a sus empleados administrativos en 'planeamiento de la gestión administrativa y calidad del servicio

Tercera: Se recomienda al Gerente de la Empresa GLM & LOSEACER S.A.C. Los Olivos – Lima, 2022 desarrollar capacitaciones a sus empleados administrativos en organización de la gestión administrativa y calidad del servicio

Cuarta: Se recomienda al Gerente de la Empresa GLM & LOSEACER S.A.C. Los Olivos – Lima, 2022 desarrollar capacitaciones a sus empleados administrativos en dirección de la gestión administrativa y calidad del servicio

Quinta: Se recomienda al Gerente de la Empresa GLM & LOSEACER S.A.C. Los Olivos – Lima, 2022 desarrollar capacitaciones a sus empleados administrativos en control de la gestión administrativa y calidad del servicio



Referencias bibliográficas

Alles, M. A. (2019). Formación, capacitación y desarrollo. Argentina: Granica.

Amo, A. (2019). Reclutamiento y Selección de Personal. España: Elearning

Anahua, E. (2018). La Gestión Educativa y el Compromiso Laboral en la Dirección Regional Sectorial de Educación de Tacna, 2017. Tacna: Universidad Privada de Tacna.

Armas, G-. (2018). La gestión municipal. Periódico Semanario de la Universidad de Costa Rica., pág. 2. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/328978836_La_Gestion_Municipal/link/5bee2e43299bf1124fd5e2dc/download

Campbell, J. (2019). Sampling Techniques for Thesis Writing. (Los conceptos básicos de la redacción de una técnica de muestreo para la redacción de tesis del problema para su propuesta de investigación). Recuperado de: <https://classroom.synonym.com/info-7893250-sampling-techniques-thesiswriting.html>

Canals, E. (2017). Survey Research: Defintion, Examples and Methods. (Encuesta de investigación: definición, ejemplos y métodos para la redacción de tesis del problema para su propuesta de investigación). Recuperado de: <https://www.questionpro.com/article/survey-research.html>

Caro, L. (2019). Técnicas e instrumentos para la recolección de datos. Lifeder. Web: <https://www.lifeder.com/tecnicas-instrumentos-recoleccion-datos/>

Casco, A & et al. (2017). La Gestión Administrativa en el Desarrollo Empresarial. Contribuciones a la Economía, 3-13.

Castillo , R. (2021). Modelo de gestión innovador para mejorar la calidad de los servicios de la Municipalidad Distrital de Morales, 2020.

Cedeño & Rivera (2017). Calidad de servicio que presta la asociación civil unión de conductores nuestra Señora del Carmen en la comunidad Canchunchu Viejo, Municipio Bermúdez. Carúpano estado Sucre. Periodo 2016 – 2017.

(Tesis de grado). Universidad de Oriente Núcleo de Sucre-Carúpano. Carúpano. Venezuela.

Cervantes A., Ítala C.; Peralta, Artículo (2017) “Calidad de servicio en una institución de educación superior en la ciudad de Barranquilla— Argentina,

Chuquiarque , T. (2017). Gestión institucional y la calidad de servicio del personal del Centro de Atención Residencial San Antonio- INABIF- 2017.

Condor, J., Sandoval, M. (2022). Gestión administrativa e Imagen Institucional en la Unidad de Gestión Educativa Local - Tarma [, Universidad Nacional del Centro del Perú]. <http://hdl.handle.net/20.500.12894/7688>

Córdova S, L., Lima - 2019, La Gestión Administrativa y el Clima Organizacional de la UGEL Daniel Alcides Carrión de Yanahuanca, Región Pasco, <http://repositorio.une.edu.pe/handle/UNE/4463>

Cordova, L. (2019). La Gestión Administrativa y el Clima Organizacional de la UGEL Daniel Alcides Carrión de Yanahuanca, Región Pasco.

Coronado Q. Giovanna (2017), Gestión administrativa y responsabilidad de los defensores en la atención a los usuarios en la Demuna de la Municipalidad de Lurigancho Chosica 2016, [Tesis de Grado], Lima <https://repositorio.une.edu.pe/handle/UNE/4461>.

Da-Fonseca et al. (2017), Relevancia de la planificación estratégica y la gestión administrativa pública (GAP). (Tesis Doctoral en auditoría). Universidad de Matanzas Camilo Cienfuegos

Fasando, Luz (2017) “Influencia de la Gestión Administrativa en la Calidad de Servicio al Socio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres

Hernández, R; Sampieri, C. y Batista, L (2014). Metodología de la investigación (6ta. Ed.). México: Editorial Mc Graw-Hill.

LEY N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado. (29 de enero

de 2002). Normas Legales. Diario Oficial El Peruano

Lopera, J., Ramírez, C., Zuluaga, M., & Ortiz, J. (2010). El método analítico. Medellín: Universidad de Antioquia.

López, A. D. (2018). La gestión del talento humano y la calidad de servicios públicos en la municipalidad provincial de Leoncio Prado, [Tesis de Grado], <http://repositorio.unas.edu.pe/handle/UNAS/1321>

Maldonado, G. (2017). Contribución de la inversión pública en ciencia y tecnología, a través del consejo nacional de ciencia y tecnología, a la competitividad de las regiones en México. (Tesis doctoral) Universidad Complutense de Madrid Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales. España. <https://eprints.ucm.es/id/eprint/16671>

Manrique, J (2018) "La administración de las organizaciones". Editorial Limusa. Buenos Aires. Argentina

Manrique, J (2018) "La administración de las organizaciones". Editorial Limusa. Buenos Aires. Argentina.

Manrique, M., et al. (2019). Gestión administrativa y calidad del servicio del personal asistencial de enfermería del Hospital del Minsa - 2019. Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo, Lima

Mendoza, E (2018). Gestión de calidad y la satisfacción de los clientes en la pollería el Pelao S.A.C, Piura -2018 [Tesis, Universidad Autónoma del Perú]. <https://hdl.handle.net/20.500.13067/825>

Meléndez, G. (2020). Gerencia educativa y clima organizacional en la Escuela de Educación Básica. Perú: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/54547/Men%C3%A9ndez_GGI%20-%20SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Meneses & Sesma. (2008). La Calidad del Servicio y su Importancia para las Empresas en el Siglo

Millán C., Córdoba S. y Ávila L. (2019) "Gestión administrativa para el mejoramiento de la calidad del servicio educativo en las instituciones distritales República de Panamá y Manuelita Sáenz" (Tesis de maestría) Universidad Distrital Francisco José de Caldas. Bogotá, Colombia. Recuperado de: <https://es.slideshare.net/gerenciaproy/gestin-administrativa-para-el-mejoramiento-de-la-calidad-educativa-en-las-instituciones-distrita>.

Millán C., Córdoba S. y Ávila L. (2019) "Gestión administrativa para el mejoramiento de la calidad del servicio educativo en las instituciones distritales República de Panamá y Manuelita Sáenz" (Tesis de maestría) Universidad Distrital Francisco José de Caldas. Bogotá, Colombia. Recuperado de: <https://es.slideshare.net/gerenciaproy/gestin-administrativa-para-elmejoramiento-de-la-calidad-educativa-en-las-instituciones-distrita>

Millán, A. (2019). Programa de gestión administrativa para mejorar la calidad de servicios de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Bagua [, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/32316>

Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC) (2017). Biblioteca Nación del Perú. Disponible en: https://www.mtc.gob.pe/estadisticas/publicaciones/anuarios/ANUARIO_ESTADISTICO

Morales, O. (2018), Modelo de gestión de la innovación para los gobiernos locales del Perú: <https://investigaciones.esan.edu.pe/esan-ediciones/serie-gerencia-para-el-desarrollo/345-modelo-de-gestion-de-la-innovacion-para-los-gobiernos-locales-del-peru>

Oblitas, A. (2019). Análisis del nivel de satisfacción de los usuarios del transporte público (taxis) en la ciudad de Sucre. Revista Investigación y Negocios, 149-171.

Ocampos, L., & Valencia, S. (2017). Gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario, en la red asistencial Essalud-Tumbes, 2016. Tumbes.

Obtenido de <http://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/UNITUMBES/88/TESIS%20-%20OCAMPOS%20Y%20VALENCIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Pincay, Y, & Parra, C. (2020). Gestión de la calidad en el servicio al cliente de las PYMES comercializadoras. Una mirada en Ecuador. Dominio de las Ciencias, 6 , 1118-1142.

Raffino, M. (2020). scribd.com. Obtenido de Que es gestión Administrativa: <https://es.scribd.com/document/453488307/Gestion-AdministrativaConcepto-funciones-y-caracteristicas>

Raffino, M.E. (2020). Gestión Pública, recuperado de <https://concepto.de/gestion-publica>

Ramirez Vélez, G. J. (2018). Control interno y gestión administrativa sobre el personal de la contraloría general de la república - Lima 2018.

Rodríguez Mondragón, A. A. (2022) Gestión administrativa del talento humano para la innovación sostenible en pymes constructoras colombianas. [Trabajo de grado, Fundación Universidad de América] Repositorio Institucional Lumieres. <https://hdl.handle.net/20.500.11839/8876>

Romero A. & Cuya C. & Guzmán F. (2017) El Clima Organizacional y su incidencia en la calidad de servicio de las Municipalidades de Andahuaylas, San Jerónimo y Talavera de la Reyna – Región Apurímac, 2013, [Tesis de grado] http://repositorio.ucss.edu.pe/handle/UCSS/645?localetribute=pt_BR

Rueda Martel, U. S. (2021). Gestión administrativa en el departamento de infraestructura de tecnología de información de la Fuerza Aérea del Perú, 2020.

Ruiz, B. C. (2002). Instrumentos de Investigación Educativa. Venezuela: Fedupel.

Schiffman L, Lazar L. (2015). Comportamiento del consumidor. (11ma. Ed.) México: Pearson educación.

- Tito, G. (2021). Gestión administrativa y desempeño laboral en el área de mantenimiento de infraestructura e instalaciones de la Universidad de Lima - 2019 [Tesis, Universidad Autónoma del Perú]. <https://hdl.handle.net/20.500.13067/1410>
- Tschohl, J (2018). Servicio al Cliente, el arma secreta de la empresa que alcanza la excelencia. Editorial Mc Graw Hill. 10ma edición. Urriago, M. L. (2015). Calidad de la atención en salud. Percepción de los usuarios. Cali, Valle del Cauca, Colombia: Hospital Universitario del Valle, HUV, "Evaristo García", ESE. Colombia. Universidad del Valle. University of Michigan: Prentice Hall.
- Valenzuela, N. L., Martínez, B., P., C., Gomez, L. A., & Villareal Sánchez, V. (2019). La atención al cliente, el servicio, el producto y el precio como 65 variables determinantes de la satisfacción del cliente en una pyme de servicios. Revista GEON (Gestión, Organizaciones Y Negocios), 18-24.
- Zouari, G. y Abdelhedi, M. (2020). La satisfacción del cliente en la era digital: evidencia de la banca islámica. Revista de Innovación y Emprendimiento, 10 , 1-18.

ANEXOS





Anexo 1: Matriz de Consistencia							
Título: Gestión Administrativa y Calidad del Servicio a los Usuarios en la empresa GLM & LOSEACER S.A.C. Lima, 2022							
Autores: Cortez Pachas Julia Elizabeth, Diaz Acevedo Elisa Marjorie, Vicente Gutierrez Vladinie Alberto							
Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
<p>Problema general: ¿De qué manera se relaciona la gestión administrativa con la calidad de servicio a los usuarios en la empresa GLM & LOSEACER S.A.C. Lima, 2022?</p> <p>Problema específico 1 ¿De qué manera se relaciona la dimensión planeamiento con la calidad de servicio a los usuarios en la empresa GLM & LOSEACER S.A.C. Lima, 2022?</p> <p>Problema Específico 2 ¿De qué manera se relaciona la dimensión organización con la calidad de servicio a los usuarios en la empresa GLM & LOSEACER S.A.C. Lima, 2022?</p> <p>Problema Específico 3 ¿De qué manera se relaciona la dimensión dirección con la calidad de servicio a los usuarios en la empresa GLM & LOSEACER S.A.C. Lima, 2022?</p> <p>Problema Específico 4 ¿De qué manera se relaciona la dimensión control con la calidad de servicio a los usuarios en la empresa GLM & LOSEACER S.A.C. Lima, 2022?</p>	<p>Objetivo general: Determinar de qué manera la gestión administrativa se relaciona con la calidad del servicio a los usuarios en la empresa GLM & LOSEACER S.A.C. Lima, 2022</p> <p>Objetivo específico 1 Determinar qué manera se relaciona la dimensión planeamiento con la calidad de servicio a los usuarios en la empresa GLM & LOSEACER S.A.C. Lima, 2022</p> <p>Objetivo Específico 2 Determinar qué manera se relaciona la dimensión organización con la calidad de servicio a los usuarios en la empresa GLM & LOSEACER S.A.C. Lima, 2022</p> <p>Objetivo Específico 3 Determinar qué manera se relaciona la dimensión dirección con la calidad de servicio a los usuarios en la empresa GLM & LOSEACER S.A.C. Lima, 2022</p> <p>Objetivo Específico 4 Determinar qué manera se relaciona la dimensión control con la calidad de servicio a los usuarios en la empresa GLM & LOSEACER S.A.C. Lima, 2022</p>	<p>Hipótesis general: La gestión administrativa se relaciona directa y significativa con la calidad del servicio a los usuarios en la empresa GLM & LOSEACER S.A.C. Lima, 2022</p> <p>Hipótesis específica 1 La dimensión planeamiento se relaciona directa y significativa con la calidad de servicio a los usuarios en la empresa GLM & LOSEACER S.A.C. Lima, 2022</p> <p>Hipótesis Específica 2 La dimensión organización se relaciona directa y significativa con la calidad de servicio a los usuarios en la empresa GLM & LOSEACER S.A.C. Lima, 2022</p> <p>Hipótesis Específica 3 La dimensión dirección se relaciona directa y significativa con la calidad de servicio a los usuarios en la empresa GLM & LOSEACER S.A.C. Lima, 2022</p> <p>Hipótesis Específica 4 La dimensión control se relaciona directa y significativa con la calidad de servicio a los usuarios en la empresa GLM & LOSEACER S.A.C. Lima, 2022</p>	Variable 1: Gestión administrativa				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
			Planeación	-Plan estratégico -Programación metas -Difusión metas -Solución conflictos -Motivación personal	1 - 6	ESCALA: Ordinal Totalmente de acuerdo (5), De acuerdo (4), Indiferente (3), En desacuerdo (2), Totalmente en desacuerdo (1)	Buena <74 - 100> Regular <47 - 73> Mala <20 - 46>
			Organización	-Diseño organizacional -Visión, misión, objetivos -Estrategias -Simplificación administrativa	7 - 11		
			Dirección	-Adecuado servicio -Liderazgo gerencial -Adecuada atención -Compromiso personal	12 - 16		
			Control	-Seguimiento tareas -Atención sugerencias -Control personal -Cumplimiento metas	17 - 20		
			Variable 2: Calidad de servicio				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
			Elementos tangibles	-Equipos modernos -Instalaciones visualmente atractivas -Elementos materiales atractivos	1 - 4	ESCALA: Ordinal Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) En Casi nunca (2) Nunca (1)	Excelente <74 - 100> Regular <47 - 73> Pésima <20 - 46>
			Confiability	-Sincero interés por resolver los problemas -Lleva a cabo los servicios prometidos	5 - 8		

usuarios en la empresa GLM & LOSEACER S.A.C. Lima, 2022?	control con la calidad de servicio a los usuarios en la empresa GLM & LOSEACER S.A.C. Lima, 2022	empresa GLM & LOSEACER S.A.C. Lima, 2022	Capacidad de respuesta	-Disposición a ayudar -Ofrecer un servicio rápido -Disposición a responder las preguntas del cliente.	9 - 12		
			Empatía	-Atención individualizada -Respeto y amabilidad -Interés por los clientes -Horario del servicio de acuerdo a los intereses	13 - 16		
			Seguridad	-Transmisión de confianza -El personal es amable -Tienen suficientes conocimientos	17 - 20		
Nivel - diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística a utilizar				
Tipo: Básica Nivel: correlacional Diseño: no experimental Método: Hipotético deductivo	Población censal: 47 empleados de la empresa GLM & LOSEACER S.A.C. Lima, 2022	Variable 1: Gestión administrativa Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario	DESCRIPTIVA: Tablas de frecuencias y porcentajes INFERENCIAL: Contraste de hipótesis con la técnica estadística rho de Spearman				
		Variable 2: Calidad de servicio Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario					

Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario: Gestión administrativa

El siguiente cuestionario tipo Likert está dirigido a los colaboradores. Es de carácter anónimo y tiene como objetivo conocer la gestión administrativa. Por lo cual se solicita marcar con una X donde considere con la mayor veracidad posible.

Categoría	Valor
Totalmente en desacuerdo	1
En desacuerdo	2
Indiferente	3
De acuerdo	4
Totalmente de acuerdo	5

Ítem	Pregunta	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN: PLANEAMIENTO						
1	Tiene conocimiento de la existencia de un Plan Estratégico en la empresa de Transportes					
2	Considera usted que es importante conocer el Plan Estratégico de la empresa para el desarrollo de la misma.					
3	Los superiores jerárquicos deben programar las metas en función de los objetivos institucionales y hacer el seguimiento respectivo para el logro de las metas.					
4	Los superiores jerárquicos deben de difundir e instruir a todo el personal de sus áreas la programación de las metas para que se sientan comprometidos con dicho logro.					
	Considera usted importante que los superiores jerárquicos deben de tener la capacidad de manejar y/o solucionar los conflictos a fin de que no perjudiquen el logro de las metas.					
6	Considera usted que la empresa debe motivar al personal a proponer mejoras en los procesos administrativos.					
DIMENSIÓN: ORGANIZACIÓN						
7	Considera usted que los puestos de trabajo en la empresa están alineados a su diseño organizacional.					





8	Considera usted importante que la empresa comunique a sus trabajadores la visión, misión, objetivos, estructura de la organización.					
9	Los servicios prestados están detallados en forma estratégica para brindar una adecuada atención					
10	La gestión brindada en la empresa responde a estructuras y procesos administrativos					
11	La empresa viene adecuándose a los lineamientos de la simplificación administrativas					
DIMENSIÓN: DIRECCIÓN						
12	En la empresa hay una adecuada conducción del servicio de atención al cliente					
13	El liderazgo del gerente y las jefaturas promueve una atención de calidad					
14	Recibe una adecuada atención por el servicio que solicita					
15	Los procedimientos administrativos en la empresa son los adecuados para una buena atención a sus clientes					
16	Considera usted que para obtener una ejecución eficiente estén comprometidos todo el personal de la empresa.					
DIMENSIÓN: CONTROL						
17	En la empresa deben efectuarse seguimientos de las tareas asignadas al personal.					
18	La empresa debe tener un mecanismo para recoger las sugerencias, quejas y reclamos de los clientes.					
19	La implementación de la tecnología permitirá ejercer un mayor control en los trabajadores para el cumplimiento de las metas.					
20	El establecimiento de medidas de desempeño laboral contribuye a un control eficiente en la empresa.					

Cuestionario para medir la Calidad de Servicio

Instrucciones: A continuación, se presenta una serie de preguntas, las cuales según su opinión debe marcar con una X en los casilleros según la escala de criterios.

Categoría	Valor
Nunca	1
Casi nunca	2
A veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

N°	ÍTEMS	Respuesta				
		N	CN	AV	CS	S
DIMENSIÓN 1: Elementos tangibles		1	2	3	4	5
1	¿La oficina está bien distribuida para la atención eficientes?					
2	Tu trabajo te ofrece oportunidades de hacer lo que te gusta					
3	Pones todo de tu parte para desempeñar bien tu trabajo					
4	Recibes información de parte de tus líderes de como desempeñar tu trabajo					
DIMENSIÓN 2: Confiabilidad						
5	Sientes que son justos los aumentos salariales con relación a ti y a los demás					
6	Has recibido algún reconocimiento por tu desempeño laboral					
7	Las cargas de trabajo están bien repartidas					
8	Se valora los altos niveles de desempeño					
DIMENSIÓN 3: Capacidad de respuesta						
9	El tiempo de espera en la institución para pedir una cita médica, examen u otros servicios programados, sea corto					

10	Los funcionarios siempre estén dispuestos a resolver las preguntas o inquietudes de los usuarios					
11	La respuesta a las quejas o reclamos de los usuarios, sea cuando se necesita					
12	El personal tiene un dominio de la actividad o servicio que presta acorde con la tecnología					
DIMENSIÓN 4 Empatía						
13	El personal de le escuchó atentamente y trató con amabilidad, respecto y paciencia					
14	El personal le mostró interés en solucionar cualquier dificultad que se presentó interés en solucionar cualquier dificultad que se presentó durante su atención					
15	El trato dado a los usuarios por parte de los/las médicos/as sea excelente					
16	La atención a las necesidades individuales de los usuarios, sea excelente					
DIMENSIÓN 5 Seguridad						
17	El personal le brindo el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud					
18	El personal es atento y adecuado con el trato a los usuarios en general					
19	El personal tiene toda la capacidad (conocimientos y habilidades) necesarias para solucionar los problemas de los usuarios.					
20	El personal brinde explicaciones suficientes al usuario sobre los tramites solicitados					

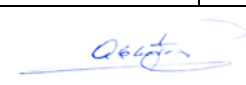
Anexo 3: Certificados de instrumentos de opinión de expertos

INSTRUMENTO DE OPINIÓN DE EXPERTOS			
DATOS GENERALES:			
Apellidos y nombres del informante	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor(a)(res) del instrumento
Abner Chávez Leandro	Docente Universitario UNAC, UCV	Gestión administrativa	Raffino (2020)
Título del estudio: Gestión Administrativa y Calidad de Servicio a los Usuarios en la empresa GLM & LOSEACER S.A.C. Lima 2022			

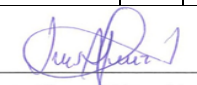
INDICADORES		ASPECTOS DE VALIDACIÓN: Coloque X el porcentaje, según intervalo																		SUB TOTAL			
		DEFICIENTE 00-20%				REGULAR 21-40%				BUENA 41-60%				MUY BUENA 61-80%				EXCELENTE 81-100%					
		0	6	1	1	2	2	3	3	4	4	5	5	6	6	7	7	8	8	8	9		
		5	1	1	2	2	3	3	4	4	5	5	6	6	7	7	8	8	9	9	1		
		0	5	0	0	5	0	5	0	5	0	5	0	5	0	5	0	5	0	5	0		
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado																				X	90%	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas o actividades, observables en una organización																					X	90%
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance al avance de la ciencia y la tecnología																				X	90%	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica coherente																					X	90%
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos(indicadores, escaletas,dimensiones) en cantidad y claridad																				X	90%	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar la influencia de la VI o la relación entre ambas, con determinados sujetos y contexto																					X	90%
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos																				X	90%	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones																					X	90%
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico																				X	90%	
		PROMEDIO																			90%		
OPINIÓN DE APLICABILIDAD		Procede su Aplicación														X							
		Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones																					
		Se adjuntan o procede su aplicación																					
05/04/22		22469265								96297097													
Lugar y fecha		DNI				Firma del experto				Teléfono													

Jul
H
2020

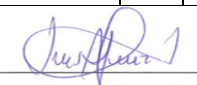
INSTRUMENTO DE OPINIÓN DE EXPERTOS			
DATOS GENERALES:			
Apellidos y nombres del informante	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor(a)(res) del instrumento
Abner Chávez Leandro	Docente Universitario UNAC, UCV	Calidad de servicio	Raffino (2020)
Título del estudio: Gestión Administrativa y Calidad de Servicio a los Usuarios en la empresa GLM & LOSEACER S.A.C. Lima			

ASPECTOS DE VALIDACIÓN: Coloque X el porcentaje, según intervalo																					
INDICADORES		DEFICIENTE 00-20%				REGULAR 21-40%				BUENA 41-60%				MUY BUENA 61-80%		EXCELENTE 81-100%			SUB TOTAL		
		0	6	1	1	2	2	3	3	4	4	5	5	6	6	7	7	8		8	
		5	1	1	2	2	3	3	4	4	5	5	6	6	7	7	8	8		9	
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado																		X	90%	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas o actividades, observables en una organización																			X	90%
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance al avance de la ciencia y la tecnología																		X	90%	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica coherente																			X	90%
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos (indicadores, escalas, dimensiones) en cantidad y claridad																		X	90%	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar la influencia de la VI o la relación entre ambas, con determinados sujetos y contexto																			X	90%
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos																		X	90%	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones																			X	90%
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico																		X	90%	
		PROMEDIO																	90%		
OPINIÓN DE APLICABILIDAD		Procede su Aplicación												X							
		Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones																			
		Se adjuntan o procede su aplicación																			
05/04/22		22469265								962970907											
Lugar y fecha		DNI				Firma del experto				Teléfono											


INSTRUMENTO DE OPINIÓN DE EXPERTOS			
DATOS GENERALES:			
Apellidos y nombres del informante	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor(a)(res) del instrumento
Luis Alberto Núñez Lira	Docente Universitario UNMSM, UCV	Gestión administrativa	Raffino (2020)
Título del estudio: Gestión Administrativa y Calidad de Servicio a los Usuarios en la empresa GLM & LOSEACER S.A.C. Lima, 2022			

INDICADORES		ASPECTOS DE VALIDACIÓN: Coloque X el porcentaje, según intervalo																		SUB TOTAL			
		DEFICIENTE 00-20%				REGULAR 21-40%				BUENA 41-60%				MUY BUENA 61-80%			EXCELENTE 81-100%						
		0	6	1	1	2	2	3	3	4	4	5	5	6	6	7	7	8	8	8	9		
		5	1	1	2	2	3	3	4	4	5	5	6	6	7	7	8	8	9	9	1		
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado																				X	90%	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas o actividades, observables en una organización																					X	90%
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance al avance de la ciencia y la tecnología																					X	90%
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica coherente																					X	90%
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos (indicadores, escalas, dimensiones) en cantidad y claridad																					X	90%
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar la influencia de la VI o la relación entre ambas, con determinados sujetos y contexto																					X	90%
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos																					X	90%
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones																					X	90%
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico																					X	90%
		PROMEDIO																			90%		
OPINIÓN DE APLICABILIDAD		Procede su Aplicación														X							
		Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones																					
		Se adjuntan o procede su aplicación																					
08/04/22		08012101				 Luis Alberto Núñez Lira										964638264							
Lugar y fecha		DNI				Firma del experto										Teléfono							

INSTRUMENTO DE OPINIÓN DE EXPERTOS			
DATOS GENERALES:			
Apellidos y nombres del informante	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor(a)(res) del instrumento
Luis Alberto Núñez Lira	Docente Universitario UNMSM, UCV	Calidad de servicio	Zouari & Abdelhedi(2020)
Título del estudio: Gestión Administrativa y Calidad de Servicio a los Usuarios en la empresa GLM & LOSEACER S.A.C. Lima, 2022			

ASPECTOS DE VALIDACIÓN: Coloque X el porcentaje, según intervalo		DEFICIENTE 00-20%										REGULAR 21-40%					BUENA 41-60%					MUY BUENA 61-80%			EXCELENTE 81-100%			SUB TOTAL
INDICADORES		0	6	1	1	6	2	2	3	3	4	4	5	5	6	6	7	7	8	8	8	9	9	9				
		5	0	5	0	5	5	0	5	0	5	0	5	0	5	0	5	0	5	0	5	0	5	0				
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado																							X	90%			
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas o actividades, observables en una organización																								X	90%		
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance al avance de la ciencia y la tecnología																							X	90%			
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica coherente																							X	90%			
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos (indicadores, escalas, dimensiones) en cantidad y claridad																							X	90%			
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar la influencia de la VI o la relación entre ambas, con determinados sujetos y contexto																							X	90%			
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos																							X	90%			
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones																							X	90%			
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico																							X	90%			
		PROMEDIO																							90%			
OPINIÓN DE APLICABILIDAD		Procede su Aplicación										X																
		Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones																										
		Se adjuntan o procede su aplicación																										
08/04/22		10352960					 Luis Alberto Núñez Lira										952984562											
Lugar y fecha		DNI					Firma del experto										Teléfono											

INSTRUMENTO DE OPINIÓN DE EXPERTOS			
DATOS GENERALES:			
Apellidos y nombres del informante	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor(a)(res) del instrumento
Mejía Montenegro Genebrardo	Docente Universitario, UNMS	Gestión administrativa	Raffino (2020)
Título del estudio: Gestión Administrativa y Calidad de Servicio a los Usuarios en la empresa GLM & LOSEACER S.A.C. Lima, 2022			

		ASPECTOS DE VALIDACIÓN:																					
		Coloque X el porcentaje, según intervalo																					
INDICADORES		DEFICIENTE 00-20%				REGULAR 21-40%				BUENA 41-60%				MUY BUENA 61-80%		EXCELENTE 81-100%			SUB TOTAL				
		0	6	1	1	2	2	3	3	4	4	5	5	6	6	7	7	8		8	8	9	
		5	1	1	2	2	3	3	4	4	5	5	6	6	7	7	8	8		9	9	1	
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado																				X	90%	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas o actividades, observables en una organización																					X	90%
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance al avance de la ciencia y la tecnología																					X	90%
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica coherente																					X	90%
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos (indicadores, escalas, dimensiones) en cantidad y claridad																					X	90%
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar la influencia de la VI o la relación entre ambas, con determinados sujetos y contexto																					X	90%
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos																					X	90%
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones																					X	90%
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico																					X	90%
		PROMEDIO																	90%				
		OPINIÓN DE APLICABILIDAD										Procede su Aplicación		X									
												Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones											
												Se adjuntan o procede su aplicación											
07/04/22		09797698								965638263													
Lugar y fecha		DNI				Firma del experto				Teléfono													

Jef
H
0000

INSTRUMENTO DE OPINIÓN DE EXPERTOS			
DATOS GENERALES:			
Apellidos y nombres del informante	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor(a)(res) del instrumento
Mejía Montenegro Genebrardo	Docente Universitario, UNMS	Calidad de servicio	Zouari & Abdelhedi(2020)
Título del estudio: Gestión Administrativa y Calidad de Servicio a los Usuarios en la empresa GLM & LOSEACER S.A.C. Lima, 2022			

ASPECTOS DE VALIDACIÓN: Coloque X el porcentaje, según intervalo																					
INDICADORES		DEFICIENTE 00-20%				REGULAR 21-40%				BUENA 41-60%				MUY BUENA 61-80%		EXCELENTE 81-100%		SUB TOTAL			
		0	6	1	1	2	2	3	3	4	4	5	5	6	6	7	7		8	8	
		5	1	1	2	2	3	3	4	4	5	5	6	6	7	7	8		8	9	
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado																		X	90%	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas o actividades, observables en una organización																			X	90%
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance al avance de la ciencia y la tecnología																		X	90%	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica coherente																			X	90%
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos (indicadores, escalas, dimensiones) en cantidad y claridad																		X	90%	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar la influencia de la VI o la relación entre ambas, con determinados sujetos y contexto																			X	90%
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos																		X	90%	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones																			X	90%
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico																		X	90%	
		PROMEDIO																90%			
OPINIÓN DE APLICABILIDAD		Procede su Aplicación												X							
		Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones																			
		Se adjuntan o procede su aplicación																			
07/04/22		09797698								965638263											
Lugar y fecha		DNI				Firma del experto				Teléfono											

Anexo 4																				
BASE DATOS DE LOS INSTRUMENTOS																				
Base datos; gestión administrativa																				
N°	it1	it2	it3	it4	it5	it6	it7	it8	it9	it10	it11	it12	it13	it14	it15	it16	it17	it18	it19	it20
1	1	3	2	2	2	4	1	2	2	2	4	3	5	5	4	5	5	1	1	4
2	2	5	5	3	5	5	2	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	2	5	4	4	5	5	2	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4
4	2	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	1	4	2	5	3	4	1	2	5	3	4	5	4	4	3	5	5	3	5	3
6	3	4	4	4	5	3	3	4	4	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5
7	2	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5
8	2	4	2	2	3	4	2	2	2	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5
9	2	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5
10	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
11	1	4	3	5	4	4	1	3	5	4	4	5	4	5	5	3	3	5	3	1
12	2	4	4	3	5	3	2	4	3	5	3	5	2	4	3	4	4	5	3	4
13	1	2	2	2	4	3	1	2	2	4	3	4	5	2	4	4	4	3	3	3
14	1	4	3	5	4	4	1	3	5	4	4	3	5	4	4	1	1	5	3	5
15	2	5	3	5	4	4	2	3	5	4	4	4	4	5	4	4	4	3	5	4
16	2	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	1
17	2	4	2	1	4	3	2	2	1	4	3	5	4	3	2	4	4	5	3	4
18	2	4	5	5	3	5	2	5	5	3	5	3	5	3	5	5	5	3	3	3
19	3	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4
20	2	4	2	2	3	4	2	2	2	3	4	5	5	5	4	5	5	4	3	4
21	2	4	3	1	5	4	2	3	1	5	4	5	5	5	1	5	5	5	5	5
22	2	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5
23	3	4	3	5	2	3	3	3	5	2	3	5	5	2	5	5	5	5	5	5
24	2	5	5	4	5	4	2	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5
25	3	4	2	5	2	3	3	2	5	2	3	5	3	5	2	5	5	3	3	3
26	3	4	2	2	2	3	3	2	2	2	3	5	5	4	3	5	5	4	2	4
27	2	4	2	5	3	3	2	2	5	3	3	4	3	4	5	4	4	3	4	1
28	2	5	3	5	4	4	2	3	5	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3
29	2	4	2	1	5	3	2	2	1	5	3	5	4	3	1	4	4	5	3	4
30	2	4	4	4	3	4	2	4	4	3	4	5	4	4	3	5	5	4	3	2
31	3	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	4	5
32	2	4	4	4	3	4	2	4	4	3	4	4	5	5	1	4	4	5	5	4
33	1	4	2	5	5	3	1	2	5	5	3	5	4	4	1	4	4	3	5	2
34	2	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
35	3	4	3	5	4	5	3	3	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4
36	1	3	2	2	2	4	1	2	2	2	4	3	5	5	4	5	5	1	1	4
37	2	5	5	3	5	5	2	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
38	2	5	4	4	5	5	2	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4
39	2	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
40	1	4	2	5	3	4	1	2	5	3	4	5	4	4	3	5	5	3	5	3
41	3	4	4	4	5	3	3	4	4	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5
42	2	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5
43	2	4	2	2	3	4	2	2	2	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5
44	2	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5
45	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
46	1	4	3	5	4	4	1	3	5	4	4	5	4	5	5	3	3	5	3	1
47	2	4	4	3	5	3	2	4	3	5	3	5	2	4	3	4	4	5	3	4

Base datos: Calidad del servicio																				
N°	it1	it2	it3	it4	it5	it6	it7	it8	it9	it10	it11	it12	it13	it14	it15	it16	it17	it18	it19	it20
1	5	3	2	2	2	4	1	2	2	2	4	3	5	5	4	5	5	1	1	1
2	5	5	5	3	5	5	2	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2
3	4	5	4	4	5	5	2	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	2
4	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2
5	5	4	2	5	3	4	1	2	5	3	4	5	4	4	3	5	5	3	5	1
6	5	4	4	4	5	3	3	4	4	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	3
7	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	2
8	4	4	2	2	3	4	2	2	2	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	2
9	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	2
10	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
11	3	4	3	5	4	4	1	3	5	4	4	5	4	5	5	3	3	5	3	1
12	4	4	4	3	5	3	2	4	3	5	3	5	2	4	3	4	4	5	3	2
13	4	2	2	2	4	3	1	2	2	4	3	4	5	2	4	4	4	3	3	1
14	1	4	3	5	4	4	1	3	5	4	4	3	5	4	4	1	1	5	3	1
15	4	5	3	5	4	4	2	3	5	4	4	4	4	5	4	4	4	3	5	2
16	3	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	2
17	4	4	2	1	4	3	2	2	1	4	3	5	4	3	2	4	4	5	3	2
18	5	4	5	5	3	5	2	5	5	3	5	3	5	3	5	5	5	3	3	2
19	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	3
20	5	4	2	2	3	4	2	2	2	3	4	5	5	5	4	5	5	4	3	2
21	5	4	3	1	5	4	2	3	1	5	4	5	5	5	1	5	5	5	5	2
22	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	2
23	5	4	3	5	2	3	3	3	5	2	3	5	5	2	5	5	5	5	5	3
24	5	5	5	4	5	4	2	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	2
25	5	4	2	5	2	3	3	2	5	2	3	5	3	5	2	5	5	3	3	3
26	5	4	2	2	2	3	3	2	2	2	3	5	5	4	3	5	5	4	2	3
27	4	4	2	5	3	3	2	2	5	3	3	4	3	4	5	4	4	3	4	2
28	3	5	3	5	4	4	2	3	5	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	2
29	4	4	2	1	5	3	2	2	1	5	3	5	4	3	1	4	4	5	3	2
30	5	4	4	4	3	4	2	4	4	3	4	5	4	4	3	5	5	4	3	2
31	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	4	3
32	4	4	4	4	3	4	2	4	4	3	4	4	5	5	1	4	4	5	5	2
33	4	4	2	5	5	3	1	2	5	5	3	5	4	4	1	4	4	3	5	1
34	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2
35	5	4	3	5	4	5	3	3	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	3
36	5	3	2	2	2	4	1	2	2	2	4	3	5	5	4	5	5	1	1	1
37	5	5	5	3	5	5	2	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2
38	4	5	4	4	5	5	2	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	2
39	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2
40	5	4	2	5	3	4	1	2	5	3	4	5	4	4	3	5	5	3	5	1
41	5	4	4	4	5	3	3	4	4	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	3
42	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	2
43	4	4	2	2	3	4	2	2	2	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	2
44	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	2
45	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
46	3	4	3	5	4	4	1	3	5	4	4	5	4	5	5	3	3	5	3	1
47	4	4	4	3	5	3	2	4	3	5	3	5	2	4	3	4	4	5	3	2

Sup
M
1000

Anexo 5: Captura de pantalla de confiabilidad de los instrumentos y contraste de hipótesis

Prueba piloto: Gestión administrativa

The screenshot shows the SPSS Reliability dialog box with the following settings:

- Variables: VAR00001, VAR00002, VAR00003, VAR00004, VAR00005, VAR00006, VAR00007, VAR00008, VAR00009, VAR00010, VAR00011, VAR00012, VAR00013, VAR00014, VAR00015, VAR00016, VAR00017, VAR00018, VAR00019, VAR00020
- Scale: ALL VARIABLES
- Model: ALPHA

The output window shows the following summary:

Resumen de procesamiento de casos

Casos	Válido	N	%
Casos Válido	30	30	100,0
Excluido ^a	0	0	,0
Total	30	30	100,0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,889	20

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,889	20

The screenshot shows a data editor window with 20 variables (VAR00001 to VAR00020) and 30 cases. The data values are numerical scores ranging from 1.00 to 5.00.

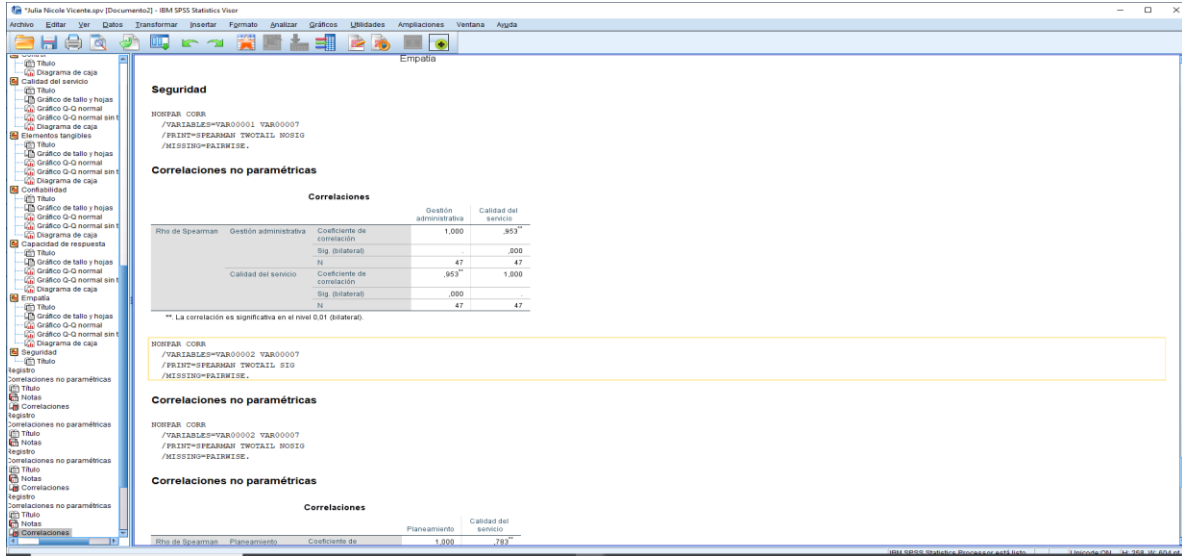
Caso	VAR00001	VAR00002	VAR00003	VAR00004	VAR00005	VAR00006	VAR00007	VAR00008	VAR00009	VAR00010	VAR00011	VAR00012	VAR00013	VAR00014	VAR00015	VAR00016	VAR00017	VAR00018	VAR00019	VAR00020
1	2,00	1,00	3,00	2,00	2,00	4,00	1,00	2,00	2,00	2,00	4,00	3,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	1,00	1,00
2	5,00	2,00	5,00	5,00	3,00	5,00	5,00	2,00	5,00	3,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
3	5,00	2,00	5,00	4,00	4,00	5,00	5,00	2,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00
4	5,00	2,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
5	3,00	1,00	4,00	2,00	5,00	3,00	4,00	1,00	2,00	5,00	3,00	4,00	5,00	4,00	4,00	3,00	5,00	5,00	3,00	5,00
6	5,00	3,00	4,00	4,00	4,00	5,00	3,00	3,00	4,00	4,00	5,00	3,00	5,00	3,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
7	5,00	2,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	3,00
8	3,00	2,00	4,00	2,00	2,00	3,00	4,00	2,00	2,00	3,00	4,00	4,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
9	5,00	2,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	3,00	5,00	5,00	5,00	5,00
10	5,00	4,00	4,00	5,00	4,00	5,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
11	4,00	1,00	4,00	3,00	5,00	4,00	4,00	1,00	3,00	5,00	4,00	4,00	5,00	5,00	3,00	3,00	3,00	3,00	5,00	3,00
12	5,00	2,00	4,00	4,00	3,00	5,00	3,00	2,00	4,00	3,00	5,00	3,00	5,00	2,00	4,00	3,00	4,00	4,00	5,00	3,00
13	4,00	1,00	2,00	2,00	2,00	4,00	3,00	1,00	2,00	2,00	4,00	3,00	4,00	5,00	2,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00
14	4,00	1,00	4,00	3,00	5,00	4,00	4,00	1,00	3,00	5,00	4,00	4,00	3,00	5,00	4,00	4,00	1,00	1,00	5,00	3,00
15	4,00	2,00	5,00	3,00	5,00	4,00	4,00	2,00	3,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	5,00
16	5,00	2,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	3,00	3,00	3,00	5,00	5,00
17	4,00	2,00	4,00	2,00	1,00	4,00	3,00	2,00	2,00	1,00	4,00	3,00	5,00	4,00	3,00	2,00	4,00	4,00	5,00	3,00
18	3,00	2,00	4,00	5,00	5,00	3,00	5,00	2,00	5,00	5,00	3,00	5,00	3,00	5,00	3,00	5,00	5,00	5,00	3,00	3,00
19	5,00	3,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	3,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00
20	3,00	2,00	4,00	2,00	2,00	3,00	4,00	2,00	2,00	2,00	3,00	4,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	4,00	3,00
21	5,00	2,00	4,00	3,00	1,00	5,00	4,00	2,00	3,00	1,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	1,00	5,00	5,00	5,00	5,00
22	5,00	2,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	2,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	4,00
23	2,00	3,00	4,00	3,00	5,00	2,00	3,00	3,00	3,00	5,00	2,00	3,00	5,00	5,00	2,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
24	5,00	2,00	5,00	5,00	4,00	5,00	4,00	2,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
25	2,00	3,00	4,00	2,00	5,00	2,00	3,00	3,00	2,00	5,00	2,00	3,00	5,00	3,00	5,00	3,00	5,00	2,00	5,00	3,00
26	2,00	3,00	4,00	2,00	2,00	2,00	3,00	3,00	2,00	2,00	2,00	3,00	5,00	5,00	4,00	3,00	5,00	5,00	4,00	2,00
27	3,00	2,00	4,00	2,00	5,00	3,00	3,00	2,00	2,00	5,00	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00	5,00	4,00	4,00	3,00	4,00
28	4,00	2,00	5,00	3,00	5,00	4,00	4,00	2,00	3,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00
29	5,00	2,00	4,00	2,00	1,00	5,00	3,00	2,00	2,00	1,00	5,00	3,00	5,00	4,00	3,00	1,00	4,00	4,00	5,00	3,00
30	3,00	2,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	2,00	4,00	4,00	3,00	4,00	5,00	4,00	4,00	3,00	5,00	5,00	4,00	3,00
31																				
32																				
33																				
34																				
35																				
36																				



Contraste de hipótesis

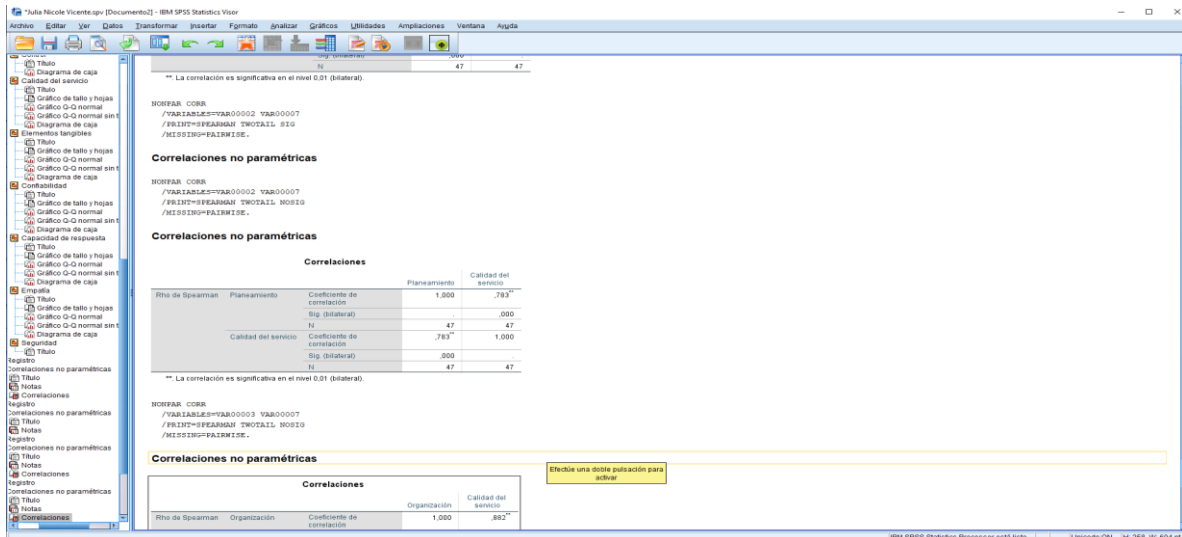
Hipótesis general

La gestión administrativa se relaciona directa y significativa con la calidad del servicio a los usuarios en la empresa GLM & LOSEACER S.A.C. Lima, 2022



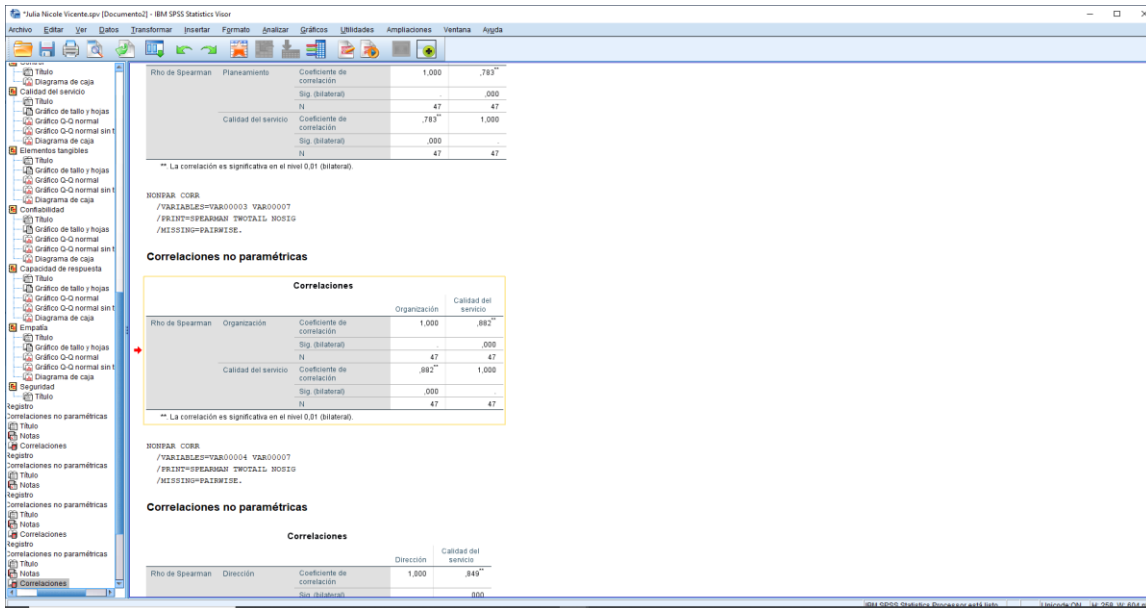
Hipótesis específica 1

La dimensión planeamiento se relaciona directa y significativa con la calidad del servicio a los usuarios en la empresa GLM & LOSEACER S.A.C. Lima, 2022



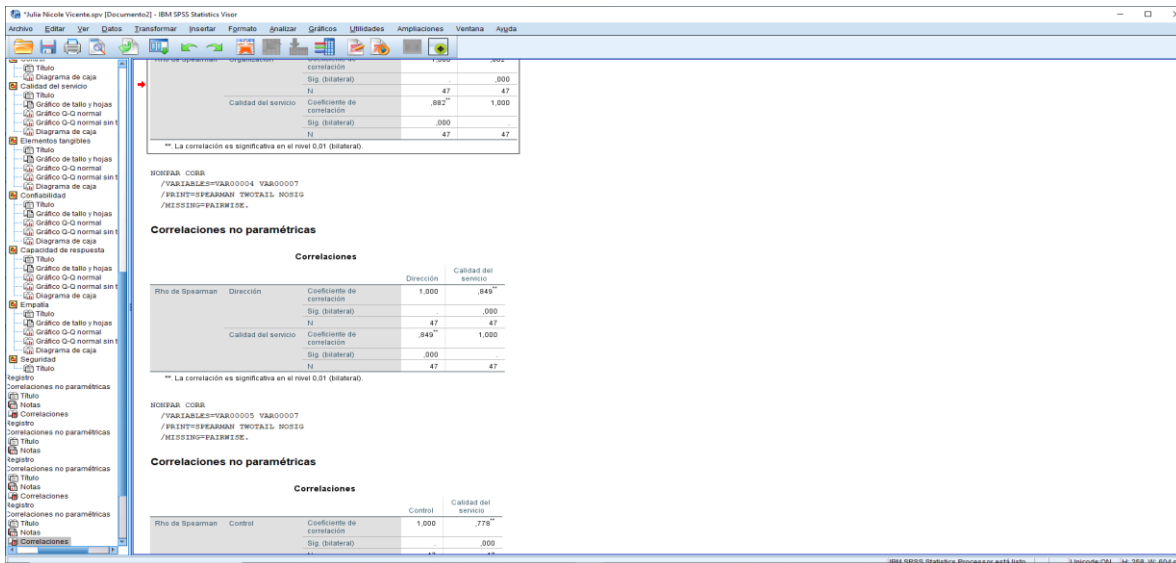
Hipótesis específica 2

La dimensión organización se relaciona directa y significativa con la calidad del servicio a los usuarios en la empresa GLM & LOSEACER S.A.C. Lima, 2022



Hipótesis específica 3

La dimensión dirección se relaciona directa y significativa con la calidad del servicio a los usuarios en la empresa GLM & LOSEACER S.A.C. Lima, 2022



Handwritten signatures and initials in the top right corner of the page.

Hipótesis específica 4

La dimensión control se relaciona directa y significativa con la calidad del servicio a los usuarios en la empresa GLM & LOSEACER S.A.C. Lima, 2022

IBM SPSS Statistics Processor est4 listo | Unidad DN | H-243 | M-000 of

Correlaciones no paramétricas

		Dirección	Calidad del servicio
Rho de Spearman	Dirección	Coefficiente de correlación	,849**
		Sig. (bilateral)	,000
	Calidad del servicio	Coefficiente de correlación	,849**
		Sig. (bilateral)	,000
N		47	47

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

NONPAR CORR
 /VARIABLES=VAR00005 VAR00007
 /CRITERIA=CLUSTER TWOTAIL NOSIG
 /MISSING=FAIRWISE.

Correlaciones no paramétricas

		Control	Calidad del servicio
Rho de Spearman	Control	Coefficiente de correlación	,778**
		Sig. (bilateral)	,000
	Calidad del servicio	Coefficiente de correlación	,778**
		Sig. (bilateral)	,000
N		47	47

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

Anexo 5: Base de datos

Base datos prueba piloto: gestión administrativa																				
N°	it1	it2	it3	it4	it5	it6	it7	it8	it9	it10	it11	it12	it13	it14	it15	it16	it17	it18	it19	it20
1	2	1	3	2	2	2	4	1	2	2	2	4	3	5	5	4	5	5	1	1
2	5	2	5	5	3	5	5	2	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	5	2	5	4	4	5	5	2	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5
4	5	2	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	3	1	4	2	5	3	4	1	2	5	3	4	5	4	4	3	5	5	3	5
6	5	3	4	4	4	5	3	3	4	4	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5
7	5	2	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5
8	3	2	4	2	2	3	4	2	2	2	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4
9	5	2	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5
10	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
11	4	1	4	3	5	4	4	1	3	5	4	4	5	4	5	5	3	3	5	3
12	5	2	4	4	3	5	3	2	4	3	5	3	5	2	4	3	4	4	5	3
13	4	1	2	2	2	4	3	1	2	2	4	3	4	5	2	4	4	4	3	3
14	4	1	4	3	5	4	4	1	3	5	4	4	3	5	4	4	1	1	5	3
15	4	2	5	3	5	4	4	2	3	5	4	4	4	4	5	4	4	4	3	5
16	5	2	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5
17	4	2	4	2	1	4	3	2	2	1	4	3	5	4	3	2	4	4	5	3
18	3	2	4	5	5	3	5	2	5	5	3	5	3	5	3	5	5	5	3	3
19	5	3	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4
20	3	2	4	2	2	3	4	2	2	2	3	4	5	5	5	4	5	5	4	3
21	5	2	4	3	1	5	4	2	3	1	5	4	5	5	5	1	5	5	5	5
22	5	2	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4
23	2	3	4	3	5	2	3	3	3	5	2	3	5	5	2	5	5	5	5	5
24	5	2	5	5	4	5	4	2	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5
25	2	3	4	2	5	2	3	3	2	5	2	3	5	3	5	2	5	5	3	3
26	2	3	4	2	2	2	3	3	2	2	2	3	5	5	4	3	5	5	4	2
27	3	2	4	2	5	3	3	2	2	5	3	3	4	3	4	5	4	4	3	4
28	4	2	5	3	5	4	4	2	3	5	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4
29	5	2	4	2	1	5	3	2	2	1	5	3	5	4	3	1	4	4	5	3
30	3	2	4	4	4	3	4	2	4	4	3	4	5	4	4	3	5	5	4	3

Handwritten signatures and initials in the top right corner.

Prueba piloto: calidad de servicio

fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.889	28

RELIABILITY
 /VARIABLES=VAR00001 VAR00002 VAR00003 VAR00004 VAR00005 VAR00006 VAR00007 VAR00008 VAR00009
 VAR00010 VAR00011 VAR00012 VAR00013 VAR00014 VAR00015 VAR00016 VAR00017 VAR00018 VAR00019 VAR00020
 /SCALE=(ALL VARIABLES*) ALL
 /NOEZF=ALPHA.

Fiabilidad

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Casos Válido	30	100,0
Excluido ^a	0	,0
Total	30	100,0

^a La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.905	28

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.905	20

Visible: 28 de 28 variables

	VAR00001	VAR00002	VAR00003	VAR00004	VAR00005	VAR00006	VAR00007	VAR00008	VAR00009	VAR00010	VAR00011	VAR00012	VAR00013	VAR00014	VAR00015	VAR00016	VAR00017	VAR00018	VAR00019	VAR00020	var	var
1	4.00	5.00	1.00	3.00	2.00	2.00	4.00	1.00	2.00	2.00	2.00	4.00	3.00	5.00	3.00	2.00	2.00	4.00	2.00	4.00		
2	5.00	4.00	2.00	5.00	5.00	3.00	5.00	2.00	5.00	3.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00		
3	4.00	5.00	2.00	5.00	4.00	4.00	5.00	5.00	2.00	4.00	4.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.00	4.00	5.00	5.00		
4	5.00	5.00	2.00	5.00	5.00	5.00	5.00	2.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00		
5	3.00	1.00	1.00	4.00	2.00	5.00	3.00	4.00	1.00	2.00	5.00	3.00	4.00	5.00	4.00	4.00	2.00	5.00	2.00	4.00		
6	5.00	1.00	3.00	4.00	4.00	4.00	5.00	3.00	3.00	4.00	4.00	5.00	3.00	5.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	5.00		
7	5.00	5.00	2.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	2.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00		
8	5.00	5.00	2.00	4.00	2.00	2.00	3.00	4.00	2.00	2.00	2.00	3.00	4.00	5.00	5.00	4.00	2.00	2.00	3.00	4.00		
9	5.00	3.00	2.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	2.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00		
10	5.00	5.00	4.00	4.00	5.00	4.00	5.00	5.00	4.00	5.00	4.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.00	5.00	4.00	5.00	5.00		
11	1.00	3.00	1.00	4.00	3.00	5.00	4.00	4.00	1.00	3.00	5.00	4.00	4.00	5.00	4.00	4.00	3.00	5.00	4.00	4.00		
12	4.00	4.00	2.00	4.00	4.00	3.00	5.00	3.00	2.00	4.00	3.00	5.00	3.00	5.00	2.00	4.00	4.00	3.00	5.00	3.00		
13	3.00	4.00	1.00	2.00	2.00	2.00	4.00	3.00	1.00	2.00	2.00	4.00	3.00	4.00	5.00	2.00	2.00	2.00	4.00	3.00		
14	5.00	3.00	1.00	4.00	3.00	5.00	4.00	4.00	1.00	3.00	5.00	4.00	4.00	3.00	5.00	4.00	3.00	5.00	4.00	4.00		
15	4.00	2.00	2.00	5.00	3.00	5.00	4.00	4.00	2.00	3.00	5.00	4.00	4.00	4.00	4.00	5.00	3.00	5.00	4.00	4.00		
16	1.00	3.00	2.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	2.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00		
17	4.00	3.00	2.00	4.00	2.00	1.00	4.00	3.00	2.00	2.00	1.00	4.00	3.00	5.00	4.00	4.00	2.00	1.00	4.00	3.00		
18	3.00	1.00	2.00	4.00	5.00	5.00	3.00	5.00	2.00	5.00	5.00	3.00	5.00	3.00	5.00	4.00	5.00	5.00	2.00	5.00		
19	4.00	5.00	3.00	4.00	5.00	5.00	5.00	5.00	3.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.00	5.00	5.00	5.00	5.00		
20	4.00	1.00	2.00	4.00	2.00	2.00	3.00	4.00	2.00	2.00	2.00	3.00	4.00	5.00	5.00	4.00	2.00	2.00	3.00	4.00		
21	5.00	5.00	2.00	4.00	3.00	1.00	5.00	4.00	2.00	3.00	1.00	5.00	4.00	5.00	5.00	4.00	3.00	1.00	5.00	4.00		
22	5.00	5.00	2.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	3.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00		
23	5.00	4.00	3.00	4.00	3.00	5.00	2.00	3.00	3.00	3.00	5.00	2.00	3.00	5.00	5.00	4.00	3.00	5.00	2.00	3.00		
24	5.00	3.00	2.00	5.00	5.00	4.00	5.00	4.00	2.00	5.00	4.00	5.00	4.00	5.00	4.00	5.00	5.00	4.00	5.00	4.00		
25	3.00	3.00	3.00	4.00	2.00	5.00	2.00	3.00	3.00	2.00	5.00	2.00	3.00	5.00	3.00	4.00	2.00	5.00	2.00	3.00		
26	4.00	3.00	3.00	4.00	2.00	2.00	2.00	3.00	3.00	2.00	2.00	2.00	3.00	5.00	5.00	4.00	2.00	2.00	2.00	3.00		
27	1.00	4.00	2.00	4.00	2.00	5.00	3.00	3.00	2.00	2.00	5.00	3.00	3.00	4.00	3.00	4.00	2.00	5.00	3.00	3.00		
28	3.00	5.00	2.00	5.00	3.00	5.00	4.00	4.00	2.00	3.00	5.00	4.00	4.00	4.00	4.00	5.00	3.00	5.00	4.00	4.00		
29	4.00	4.00	2.00	4.00	2.00	1.00	5.00	3.00	2.00	2.00	1.00	5.00	3.00	5.00	4.00	4.00	2.00	1.00	5.00	3.00		
30	2.00	2.00	2.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	2.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00		

Basedatos prueba piloto: Calidad de servicio																				
N°	it1	it2	it3	it4	it5	it6	it7	it8	it9	it10	it11	it12	it13	it14	it15	it16	it17	it18	it19	it20
1	4	5	1	3	2	2	2	4	1	2	2	2	4	3	5	3	2	2	2	4
2	5	4	2	5	5	3	5	5	2	5	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5
3	4	5	2	5	4	4	5	5	2	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5
4	5	5	2	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	3	1	1	4	2	5	3	4	1	2	5	3	4	5	4	4	2	5	3	4
6	5	1	3	4	4	4	5	3	3	4	4	5	3	5	3	4	4	4	5	3
7	5	5	2	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8	5	5	2	4	2	2	3	4	2	2	2	3	4	5	5	4	2	2	3	4
9	5	3	2	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
10	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5
11	1	3	1	4	3	5	4	4	1	3	5	4	4	5	4	4	3	5	4	4
12	4	4	2	4	4	3	5	3	2	4	3	5	3	5	2	4	4	3	5	3
13	3	4	1	2	2	2	4	3	1	2	2	4	3	4	5	2	2	2	4	3
14	5	3	1	4	3	5	4	4	1	3	5	4	4	3	5	4	3	5	4	4
15	4	2	2	5	3	5	4	4	2	3	5	4	4	4	4	5	3	5	4	4
16	1	3	2	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
17	4	3	2	4	2	1	4	3	2	2	1	4	3	5	4	4	2	1	4	3
18	3	1	2	4	5	5	3	5	2	5	5	3	5	3	5	4	5	5	3	5
19	4	5	3	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5
20	4	1	2	4	2	2	3	4	2	2	2	3	4	5	5	4	2	2	3	4
21	5	5	2	4	3	1	5	4	2	3	1	5	4	5	5	4	3	1	5	4
22	5	5	2	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
23	5	4	3	4	3	5	2	3	3	3	5	2	3	5	5	4	3	5	2	3
24	5	3	2	5	5	4	5	4	2	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4
25	3	3	3	4	2	5	2	3	3	2	5	2	3	5	3	4	2	5	2	3
26	4	3	3	4	2	2	2	3	3	2	2	2	3	5	5	4	2	2	2	3
27	1	4	2	4	2	5	3	3	2	2	5	3	3	4	3	4	2	5	3	3
28	3	5	2	5	3	5	4	4	2	3	5	4	4	4	4	5	3	5	4	4
29	4	4	2	4	2	1	5	3	2	2	1	5	3	5	4	4	2	1	5	3
30	2	2	2	4	4	4	3	4	2	4	4	3	4	5	4	4	4	4	3	4