



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

TESIS

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DEL
SERVICIO AL CLIENTE EN LA EMPRESA SEMAPE
REPARACIONES & SERVICIOS LIMA, 2020**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO (A) EN ADMINISTRACION**

Autor (es):

Bach. Escribano Escribano Jhon Carlos Moises.

<https://orcid.org/0000-0003-4859-8323>

Bach. Perez Perez Seily.

<https://orcid.org/0000-0001-9069-7988>

Asesor:

Dr. Córdova Chirinos, José William

<https://orcid.org/0000-0003-2777-4041>

Línea de investigación:

Gestión Empresarial y Emprendimiento

Pimentel – Perú

2023

APROBACIÓN DE JURADO

TESIS

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DEL SERVICIO AL
CLIENTE EN LA EMPRESA SEMAPE REPARACIONES &
SERVICIOS LIMA, 2020**

Asesor (a): Dr. Córdova Chirinos, José William
Firma

Presidente (a): Dr. Villanueva Calderón Juan Amílcar
Firma

Secretario (a): Dr. Merino Núñez Mirko
Firma

Vocal (a): Mg. Balarezo Jaime Luis Fernando
Firma



DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

JHON CARLOS MOISES ESCRIBANO ESCRIBANO / PEREZ PEREZ SEILY, suscriben la **DECLARACIÓN JURADA**, somos **egresado (s)** del Programa de Estudios de **Administración** de la Universidad Señor de Sipán S.A.C, declaramos bajo juramento que somos autores del trabajo titulado:

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DEL SERVICIO AL CLIENTE EN LA EMPRESA SEMAPE REPARACIONES & SERVICIOS LIMA, 2020

El texto de mi trabajo de investigación responde y respeta lo indicado en el Código de Ética del Comité Institucional de Ética en Investigación de la Universidad Señor de Sipán (CIEI USS) conforme a los principios y lineamientos detallados en dicho documento, en relación a las citas y referencias bibliográficas, respetando al derecho de propiedad intelectual, por lo cual informo que la investigación cumple con ser inédito, original y auténtico.

En virtud de lo antes mencionado, firman:

JHON CARLOS MOISES ESCRIBANO ESCRIBANO	77495049	
SEILY PEREZ PEREZ	45487220	

Pimentel, 13 de febrero de 2023

DEDICATORIA

A dios por darme la dicha del conocimiento y la oportunidad de lograr ser un gran profesional. A mi difunta madre quien guio y me apoyo en vida. A mi tía por apoyarme moralmente y económicamente a lograr esta meta de mi vida. A mis primos Ángela, Iván y Manuel por su apoyo y comprensión a lo largo de mi camino de formación profesional.

A Dios y a mi madre Luisa Pérez Milian, quienes siempre están presentes en cada uno de los pasos que doy para lograr mis objetivos y sueños.

JHON CARLOS MOISES ESCRIBANO ESCRIBANO

SEYLI PEREZ PEREZ

AGRADECIMIENTO

Le agradezco a Dios por bendecirme y acompañarme en este camino hacia el logro de mi carrera profesional. A mi madre difunta que fue mi inspiración y motivo para comenzar con este sueño. A mi tía por su comprensión y apoyarme a afrontar los momentos de debilidad. A mis primos que me apoyaron en todo momento.

A Dios por estar siempre presente y haberme encaminado hacia el crecimiento personal y profesional. A mi familia, porque de una u otra manera me apoyan para poder lograr mis objetivos y sueños. A mis profesores por compartir sus conocimientos y experiencias de vida. A mis asesores por su disponibilidad y paciencia, para lograr paso a paso concluir la presente investigación.

JHON CARLOS MOISES ESCRIBANO ESCRIBANO

SEYLI PEREZ PEREZ

RESUMEN

El presente argumento de investigación tuvo como fin general Determinar la relación entre la gestión administrativa con la calidad de servicio al cliente de la empresa Semape Reparaciones & Servicios, Lima 2020. El tipo de indagación fue descriptiva-correlacional. El diseño fue no Experimental-Transversal, de un enfoque cuantitativa. La muestra estuvo constituida por 40 trabajadores de la empresa, que no permitió medir la variable gestión administrativa y 34 empresas entre públicas y privadas, aquí se encuestó a un representante de cada empresa, permitió medir la calidad de servicio, así mismo se utilizó de técnica la encuesta y para recabar la información el cuestionario, dichos instrumentos tuvieron la validación por el juicio de expertos conocedores del tema y la confiabilidad se probó mediante el coeficiente Alfa de Cronbach. Por lo cual se concluye que, si existió una correlación positiva alta entre la variable gestión administrativa y calidad de servicio al cliente en la empresa Semape Reparaciones & Servicios, de donde se consiguió una relación Rho de Spearman de 0,826 con significancia bilateral de 0.000.

Palabras claves: Gestión administrativa, calidad de servicio

ABSTRACT

The general purpose of this research argument was to determine the relationship between administrative management and the quality of customer service of the company Semape Reparaciones & Servicios, Lima 2020. The type of inquiry was descriptive-correlational. The design was non-Experimental-Cross-sectional, of a quantitative approach. The sample consisted of 40 workers from the company, which did not allow to measure the administrative management variable and 34 companies between public and private, here a representative of each company was interviewed, it allowed to measure the quality of service, likewise the technique was used The survey and to collect the information the questionnaire, said instruments were validated by the judgment of experts familiar with the subject and the reliability was tested using the Cronbach's Alpha coefficient. Therefore, it is concluded that, if there was a high positive correlation between the variable administrative management and quality of customer service in the company Semape Reparaciones & Servicios, from which a Spearman's Rho relationship of 0.826 with bilateral significance of 0.000 was obtained.

Keywords: Administrative management, quality of service

INDICE

DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT	vii
INDICE DE TABLAS	x
INDICE DE FIGURAS.....	xi
I. INTRODUCCION.....	12
1.1. Realidad problemática.....	13
1.1.1. Contexto internacional	13
1.1.2. Contexto Nacional.....	14
1.1.3. Contexto local	16
1.2. Trabajos previos.....	17
1.2.1. A nivel Internacional.....	17
1.2.2. A nivel Nacional	20
1.2.3. A nivel Local.....	23
1.3. Teorías relacionadas al tema	26
1.3.1. Gestión Administrativa	26
1.3.2. Calidad de Servicio.....	29
1.4. Formulación del problema.....	35
1.4.1. Problema general.....	35
1.4.2. Problemas específicos.....	35
1.5. Justificación e importancia del estudio	35
1.6. Hipótesis	36
1.7. Objetivos.....	36
1.7.1. Objetivo general.....	36
1.7.2. Objetivos específicos	37
II. METODOS Y MATERIALES	38
2.1. Tipo y diseño de Investigación	39
2.1.1. Tipo de Investigación.....	39

2.1.2.	<i>Diseño de Investigación</i>	39
2.2.	Población y Muestra	40
2.2.1.	<i>Población</i>	40
2.2.2.	<i>Muestra</i>	40
2.3.	Variables, Operacionalización	41
2.3.1.	<i>Variables</i>	41
2.3.2.	<i>Operacionalización</i>	43
2.4.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad .47	
2.4.1.	<i>Técnica de Recolección de Datos</i>	47
2.4.2.	Instrumentos de Recolección de Datos	47
2.4.3.	<i>Validez y confiabilidad</i>	47
2.5.	Procedimiento para el análisis de datos	49
2.6.	Aspectos Éticos	50
2.7.	Criterios de rigor científico	50
III.	RESULTADOS	52
3.1.	Tablas y Resultados	53
3.2.	Discusión de resultados	64
IV.	CONCLUSIONES Y RECOMEDACIONES	69
4.1.-	Conclusiones	70
4.2.-	Recomendaciones	71
	Referencias	73
	ANEXOS.....	80

INDICE DE TABLAS

TABLA 1. MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN.....	43
TABLA 2. VALIDACIÓN DE LOS EXPERTOS.....	48
TABLA 3. CONFIABILIDAD DE GESTION ADMINISTRATIVA.....	49
TABLA 4. CONFIABILIDAD DE CALIDAD DE SERVICIO.....	49
TABLA 5. DIMENSIÓN PLANIFICACIÓN - GESTIÓN ADMINISTRATIVA.....	53
TABLA 6. DIMENSIÓN ORGANIZACIÓN - GESTIÓN ADMINISTRATIVA.....	54
TABLA 7. DIMENSIÓN DIRECCIÓN - GESTIÓN ADMINISTRATIVA.....	55
TABLA 8. DIMENSIÓN CONTROL - GESTIÓN ADMINISTRATIVA.....	56
TABLA 9. GESTIÓN ADMINISTRATIVA.....	57
TABLA 10. DIMENSIÓN ELEMENTOS TANGIBLES - CALIDAD DE SERVICIO.....	58
TABLA 11. DIMENSIÓN FIABILIDAD - CALIDAD DE SERVICIO.....	59
TABLA 12. DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA - CALIDAD DE SERVICIO.....	60
TABLA 13. DIMENSIÓN SEGURIDAD - CALIDAD DE SERVICIO.....	61
TABLA 14. DIMENSIÓN EMPATIA - CALIDAD DE SERVICIO.....	62
TABLA 15. CALIDAD DE SERVICIO.....	63
TABLA 16. CORRELACIÓN ENTRE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO.....	64

INDICE DE FIGURAS

FIGURA 1. DIMENSIÓN PLANIFICACIÓN	53
FIGURA 2. DIMENSIÓN ORGANIZACIÓN	54
FIGURA 3. DIMENSIÓN DIRECCIÓN	55
FIGURA 4. DIMENSIÓN CONTROL	56
FIGURA 5. GESTIÓN ADMINISTRATIVA	57
FIGURA 6. DIMENSIÓN ELEMENTOS TANGIBLES	58
FIGURA 7. DIMENSIÓN FIABILIDAD	59
FIGURA 8. DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA	60
FIGURA 9. DIMENSIÓN SEGURIDAD	61
FIGURA 10. DIMENSIÓN EMPATIA	62
FIGURA 11. CALIDAD DE SERVICIO	63
FIGURA 12. FOTOS DE APLICACIÓN DE LA ENCUESTA	111

I.INTRODUCCION

1.1. Realidad problemática

Actualmente debido a las circunstancias, por el incumpliendo de los planes estratégicos, metas y políticas del personal por parte de las empresas, esto debido a la carencia de capacitación al personal y la baja productividad en el centro de trabajo, falta de presupuesto para contratación de personal administrativo, es por ello que las empresas han optado promover nuevas políticas con el fin de optimizar la gestión administrativa y la calidad de sus servicios de la organización.

1.1.1. Contexto internacional

Espinoza (2019) en su estudio realizado en la provincia el Chimborazo-Ecuador logro evidenciar problemas concernientes a la escasa capacitación a sus colaboradores en contenidos de Gestión Administrativa, influyendo que tengan baja productividad y rendimiento, debilidad por no cumplir las metas, políticas y planes de la compañía, y la mala atención al cliente generando perdida de dinero y tiempo. Es que el investigador propuso establecer estrategias administrativas que conllevaron a optimizar la gestión administrativa y la calidad de los servicios de la compañía hotelera.

Sabogal & Vargas (2017) en su prospección que realizó en la ciudad de Bogotá – Colombia; encontraron problemas debido a la falta de comunicación asertiva en la parte gerencial y el personal administrativo, la falta de programas de gestión administrativa, falta de políticas administrativas, insatisfacción de los padres de familia; es por ello que los autores propusieron establecer metas referentes a la calidad del servicio que brindan, promoviendo nueva políticas con el fin de prosperar la gestión administrativa de toda la plana educativa

Quimí (2016) en la indagación que hizo en la ciudad La Libertad – Ecuador pudo evidenciar que los clientes se sentían insatisfecho por el servicio que ofrecía el personal que labora en dicha institución, porque no se encontraban altamente capacitados, los procesos administrativos tales como (la planificación, organización, dirección y control) no eran lo más idóneos trayendo como

consecuencia tramites administrativos lentos, la falta de materiales de oficina provocando retrasos en los servicios prestados, la falta de incentivos a los colaboradores y el desinterés de los empleados por el cumplimiento de las metas propuesta; por consiguiente el autor propuso un patrón de gestión administrativa basado en estrategias, que permita perfeccionar la calidad de servicios de los trabajadores en cuanto a eficiencia y eficacia.

García (2015) en su tesis que trabajo en la ciudad de Quevedo – Ecuador encontró diversos problemas como: la falta de una estructura funcional que direcciona las funciones y responsabilidades de cada trabajador, procesos administrativos poco eficientes, falta de políticas y normas administrativas, manejo inadecuados de los recursos humanos y materiales; provocando malestar e insatisfacción al cliente externo por la mala atención de sus servicios. Debido a todas las debilidades detectadas el autor propuso establecer parámetros de Gestión Administrativa que ayuden a tomar acertadas decisiones en la empresa de transporte, con el fin de dar solución a las falencias que existen en los servicios que brindan a sus clientes

Reyes (2015) en su averiguación que realizó en la ciudad de la Maná – Ecuador; manifiesta que la empresa del sector transporte de pasajeros no existe una buena gestión administrativa; trato poco amable de parte del personal al cliente que a provocando la disminución de la cartera de clientes, la organización sólo le importa los ingresos económicos y no la calidad del servicio que ofrece a sus clientes; equipos tecnológicos obsoletos y personal poco capacitado para brindar un buen servicio. Es por ello que los investigadores propusieron evaluar la parte interna de la empresa reestructurando sus estrategias administrativas y de la misma manera ofrecer a sus consumidores un servicio eficiente dando un giro de 360° grados, con el fin de ayudar a la organización para que el comprador se sienta contento con el servicio percibido.

1.1.2. Contexto Nacional

García (2021) el autor en la ciudad de Tarapoto, pudo evidenciar que algunos trabajadores no realizaban un buen trabajo eficiente debido al desconocimiento de

los objetivos de la organización, falta de aprovechamiento y uso adecuado de la tecnología en el proceso de atención al público, provocando la insatisfacción de sus consumidores. Por lo cual el estudiante recomendó y promovió una determinada estructura funcional para la gestión administrativa y calidad de servicio que ayuden alcanzar las metas propuestas haciendo un buen uso de los bienes, optimizando un servicio de calidad.

Torres (2020) en la ciudad de Trujillo detallo que en la entidad existió ausencia de profesionalismo y compromiso de parte de los trabajadores, quiénes impresionan por su incompetencia y deficiencia en la gestión administrativa, la falta de motivación intrínseca y extrínseca; clima organizacional inadecuado, personal contratado sin el perfil adecuado, falta de capacitación de los colaboradores, no se ha implementado estrategias de trabajo, no existe un proyecto de labores a corto, mediano y largo plazo, no existe monitoreo de control a los funcionarios, a todo ello existe una percepción baja de calidad de parte de los usuarios. El autor recomendó a sus trabajadores que labora en dicha entidad revisar los procedimientos de gestión administrativa con el propósito de ofrecer una buena calidad en la atención al usuario.

Sánchez (2020) en su estudio realizado en la ciudad de Lambayeque, pudo encontrar problemas referentes a la falta de charlas sobre atención al consumidor, poco capital para contratar personal, todo ello debido a una gestión administrativa poco eficientes. Es por ello que el autor recomendó realizar capacitaciones periódicas o semanal a todo el cliente interno que labora en la entidad, con el fin de perfeccionar la dirección administrativa y por ende la eficacia de sus productos.

Arévalo & Rivas (2019) en su indagación que realizaron en la ciudad de Tarapoto describen; que existieron insatisfacción por parte de las entidades municipales, pues eran abastecidas con materiales, recursos y equipos que no son de calidad, la publicidad que realizan no son muy llamativos, demora en la capacidad de respuesta ante reclamos o soluciones, no brinda una buena seguridad y menos son empáticos. Asimismo el personal que labora en dicha empresa desconocía la misión y visión, incumplimiento de sus planes estratégicos,

no existía una estructura de trabajo ni mucho menos las funciones eran definidas, el personal no cumplía con las normas para un correcto desempeño de sus funciones, no eran monitoreados en forma constante y por último existía un claro desconocimiento de las líneas de autoridad. Por ello los autores determinaron la conexión entre la gerencia administrativa y la calidad de los servicios, señalando que la dirección administrativa debe mejorar, viéndose reflejada en una atención de calidad.

Becerra & Sánchez (2019) En la ciudad de Pacasmayo detalló, que no existe una buena gestión administrativa con respecto a que no planifican su rendimiento de bienes cada época, no hacen un estudio de demanda, sus objetivos y metas no las tienen bien claras. Es por ello los investigadores propusieron diseñar una buena gestión administrativa donde se pueda generar cambios positivos entre todos sus colaboradores y de manera mejorara la aceptación y percepción de sus clientes.

1.1.3. Contexto local

En tal sentido las empresas del sector cumplen una funcionalidad importante en el aumento positivo de la economía y como fuente de trabajo, otorgando diferentes beneficios para la economía de su ciudad, a partir de esta visión el estado se ha delegado de constituir recursos promotores, programas que impulsen y difunda el crecimiento de las empresas, mediante distintas estrategias como desarrollo empresarial, programas de capacitaciones, microcréditos, en esta línea se encuentran muy bien preparadas para ofrecer un servicio adecuado a su clientela con la amabilidad y compromiso en los contratos que realicen.

La empresa Semape Reparaciones & Servicios S.A.C., entidad dedicada al servicio de reparación y mantenimiento de maquinaria de la línea amarilla, siendo su principal cliente el sector privado y pública, en la empresa se evidenció problemas en la gestión administrativa como: incumpliendo de sus planes estratégicos, metas y políticas no eran adecuado, la falta de capacitación al personal ha generado que su productividad disminuya y por ende se sientan desmotivados; asimismo la carencia de presupuesto para contratar personal

administrativo, ya que solo existe un personal asistente, falta de equipos y herramientas para que los mecánicos avancen en sus actividades y la infraestructura es muy reducida. Referente a la fiabilidad los consumidores sienten el negocio no cumple a tiempo lo que ofrece, mucho menos dan solución a sus reclamos y existen muchos errores en la atención a los clientes, del mismo modo la capacidad de respuesta, ya que no atienden de manera rápida al consumidor y el personal no tiene predisposición para ayudar a los clientes, finalmente la seguridad y empatía son inadecuados.

Por todo lo descrito en líneas arriba y con el propósito de cumplir con las razones que nos llevaron a realizar esta indagación, para que la empresa pueda mejorar su gestión administrativa y ofrecer un servicio eficiente se planteó el objetivo de “Determinar la relación entre la gestión administrativa con la calidad de servicio al cliente de la empresa Semape Reparaciones & Servicios, Lima 2020”

1.2. Trabajos previos

1.2.1. A nivel Internacional

Espinoza (2019) ejecuto su tema “La Gestión Administrativa y la Calidad del Servicio al Cliente en el Hotel El Molino Periodo 2018”, cuyo fin fue determinar la relaciones entre la gestión administrativa y calidad del servicio al cliente de la compañía en análisis. Los métodos empleados en esta investigación fue el analítico y deductivo, el tipo de indagación de Campo y Bibliográfico y su diseño No experimental. su muestra fueron clientes externos de 96 huéspedes y internos a 8 colaboradores de su institución. Las técnicas que empleo el autor fue entrevista y la encuesta. La técnica fue la Observación directa, entrevista y cuestionario los instrumentos fueron la Guía de Entrevista y observación, Cuestionario Modelo SERVQUAL para la calidad de servicio. Por medio de la entrevista dirigido al personal administrativo se obtuvieron como resultados que el 100% de trabajadores opinan que existe un alto desconocimiento sobre los beneficios de importancia de la gestión administrativa, no existe un presupuesto adecuado en poder brindar un buena atención al cliente y que el personal no se encuentra capacitado en brindar un excelente servicio al cliente o huésped. Mientras que el 93% de clientes externo opinan que existe un bajo índice de calidad de servicio debido a sus dimensiones de elementos tangible, capacidad de respuesta y empatía. Es por ello que el autor

concluyó en que los procesos que empleaban la empresa en su gestión administrativa no era eficientes, de igual manera con respecto a la calidad de servicio los clientes se sentían insatisfechos, por ellos recomendó aplicar un manual de organización y funciones donde se especifique las funciones de cada colaborador, asimismo capacitar al empleado en temas respecto a la atención de los clientes, y por último optimizar los recursos de la organización con mayor excelencia, de buena calidad, eficiencia y eficaz

Sabogal & Vargas (2017) En su tesis titulado “Gestión Administrativa para el Fortalecimiento del Programa de Egresados en la Universidad Nacional de Colombia”; su finalidad fue Implementar una estrategia de Gestión Administrativa que fortalezca el programa de Egresados desde el desempeño de los coordinadores de la Universidad Nacional de Colombia. Su diseño de estudio fue de métodos empíricos como las fuentes bibliográficas y teóricas, fue de enfoque cuantitativo y cualitativo. La técnica que emplearon fue la observación, encuestas. El muestrario estuvo conformado por todos los trabajadores del Programa de Egresados de las distintas Sedes. Los resultados que arrojaron en dicha encuesta es que 64.29% desconocen sobre los procesos administrativos, en cuanto a las normas y acuerdos que reglamenta los programas de egresados, el 57.14% de coordinadores respondieron que no están altamente capacitados sobre los programas de egresados. El tesista culmina indicando que debería realizar un pequeño presupuesto para que los coordinadores reciban capacitaciones adecuadas donde puedan seguir con las actividades programadas y puedan así alcanzar con las metas de la entidad, así mismo brindar los conocimientos necesarios sobre la dirección administrativa.

Quimí (2016) en su tesis denominada “*Modelo de Gestión Administrativa para mejorar la Calidad del Servicio Público de correos del Ecuador C.D.E. E.P, del Cantón Salinas, Provincia de Santa Elena, año 2014*”, su propósito fue establecer la situación actual de correos del Ecuador E.P por medio de la aplicación de herramientas de investigación que permitan llevar a cabo un modelo de gestión administrativa para brindar un servicio de calidad. Su estudio fue de enfoque cualitativo, cuantitativo, los instrumentos aplicados fueron la entrevista, encuesta y

observación, el tipo de investigación fue descriptivo, bibliográfico y campo, los métodos que aplicaron fue inductivo, deductivo y analítico. La técnica de investigación que emplearon fue la observación directa, encuesta y entrevista y la guía de observación, guía de entrevista y el cuestionario fueron los instrumentos. Se utilizó como muestra a 18 clientes internos y 490 clientes externos. Se obtuvieron de resultados en cuanto a la gestión administrativa el 56% de colaboradores señalaron que no existe un modelo de gestión administrativa debido a que no existe una buena comunicación entre el personal con su jefe inmediato, Inadecuado manejo de tiempos de entrega de encomiendas, falta de uso de Tecnología para realizar publicidad, ventas y servicios online, falta de motivación y capacitación a los colaboradores; asimismo respecto a la calidad de servicio el 64% de calificaron un mal servicio debido a que no existe relaciones interpersonales entre el cliente y los trabajadores públicos, demora en el tiempo para ser atendidos, falta de ayuda en resolver problemas al instantes. Por motivo el autor concluyo en diagnosticar la situación donde se encontraron deficiencias en la prestación de los servicios, debido a que no cuenta con herramientas necesarias, poner en marcha una excelente dirección administrativa y la calidad de servicio, el autor propuso soluciones donde exista la participación y responsabilidad de los trabajadores que lleve al cumplimiento de los propósito de la compañía.

García (2015) en su estudio titulado *“La Gestión Administrativa y su incidencia en la Calidad del Servicio de la Empresa de Transporte de Pasajeros Flota Bolívar”*, su propósito fue precisar los Procesos de la Gestión Administrativa y su incidencia en la calidad del servicio de la Cooperativa de Transportes de Pasajeros Flota Bolívar de La localidad de Quevedo, se aplico el método deductivo, analítico y estadístico, su tipo de prospección fue descriptiva, campo y bibliográfica; se les aplicó la encuesta al muestario de 58 trabajadores; los resultados obtenidos arrojaron que el 100% manifestaron que existieron deficiencias en las actividades administrativas, por la falta de desconocimiento de la gestión administrativa ya que la empresa no ejecuta una buena estructura organizacional ello provoca que los trabajadores desconozcan sus funciones reflejando que existe ausencia de capacitacione. El autor pudo concluir que la empresa debe mejorar su atención ante

los clientes externos y interno, debe mejorar sus planes de gestion administrativa; diseñando el Manual de Organización y funciones.

Reyes (2015) En su tesis titulado “Gestión Administrativa y su incidencia en la Calidad de los servicios a los usuarios de la Cooperativa Interprovincial de Transporte de Pasajeros La Manà Periodo 2013”; su finalidad fue optimizar dirección Administrativa de la compañía en estudio; su estudio fue aplicativa, su diseño No experimental, su muestrario ha sido 14 trabajadores de la institución y 403 clientes, utilizaron la encuesta y observación; y como instrumento principal el cuestionario conformado por un total de 33 preguntas. Los resultados obtenidos determinaron que el 79% de trabajadores manifiestan que existen deficiencias en cuanto a la gestión administrativa debido que no existe un manual de gestión, falta de un plan estratégico (misión, visión, políticas y valores), problemas en la toma de decisiones por los socios, falta de optimización de recursos, y desactualización de talleres de capacitación a los trabajadores; con respecto a la calidad de servicio el 74% de compradores se siente insatisfecho por el servicio debido a que los costos de los precios son elevados, las encomiendas no llegan a su destino final, la imagen del personal no es la apropiada, el trabajador no usa un lenguaje comunicativo adecuado. El autor pudo concluir en cuanto a la gerencia administrativa el encargado de la empresa debe aplicar un manual de gestión donde le permita manejar un buen proceso administrativo y brinde una excelente calidad de servicio en cuanto a la imagen organizacional, regulación de precios y trato amable.

1.2.2. A nivel Nacional

García (2021) en su tesis titulado “*Gestión administrativa y calidad de servicio de enfermería del Hospital II-2 Ministerio de Salud, Tarapoto 2020*”, su fin fue “Determinar la relación entre las variables que fueron sujeto de evaluación”, el estudio fue diseño descriptivo – correlacional, diseño No experimental. El muestrario de la indagación fue 30 colaboradores, las técnicas que uso el tesista para recabar los resultados de la encuesta y el cuestionario constituido por total de 35 ítems. El tanteo muestra que el 37% tiene un nivel muy bajo, pues no existe una buena Gestión administrativa, y bajo en un 23%, regular en un 20%, bueno en

17%, y muy bueno en 3%; mientras el 37% se encuentra totalmente desacuerdo con la calidad de servicio que ofrece la entidad al paciente, en desacuerdo en un 23%, indiferente en un 20%, de acuerdo en un 17% y totalmente de acuerdo en 3%. El autor dijo que es una relación positiva alta cuyo coeficiente de Rho de Spearman fue de 0.752** y recomendó promover un rediseño estructural y funcional de la dirección administrativa y calidad de servicio, incentivar los procesos administrativos versátiles y cuantificables y promover planes de capacitación con el fin optimizar los servicios que ofrece la entidad. satisfacer los requerimientos o expectativas a sus clientes.

Torres (2020) En su tesis de pregrado titulado "*Gestión administrativa y calidad de atención en una entidad pública de la ciudad de Trujillo, 2020*"; su finalidad consistió en Establecer la influencia de la Gestión Administrativa en la Calidad de Atención. El tipo de estudio fue investigación aplicada, su diseño No Experimental: Descriptivo – Correlacional Causal. Su técnica que uso la encuesta y el cuestionario. El muestreo estuvo constituida por 35 funcionarios. El conteo muestra que el 80% de funcionarios valoran a la gestión administrativa en un nivel medio; en cuanto a la calidad de servicio el 74% lo considera también un nivel medio. El autor demostró que hubo una relación positiva de 0.92** por medio del coeficiente de Rho de Spearman, sugirió planes de capacitación que permitan mejorar los aspectos financieros y calidad de servicio para optimizar los aspectos financieros.

Sánchez (2020) denominó su estudio "*Gestión administrativa y la calidad del servicio al usuario en el Centro de Empleo Lambayeque*"; cuyo objetivo fue determinar la relación entre las variables que se encuentran en líneas arriba. La averiguación fue nivel correlacional, diseño No experimental – Transversal. El muestreo fue conformado por 30 personas encuestados, la técnica que emplearon y el cuestionario de 30 ítems. Los resultados obtenidos el 70% exponieron que la dirección administrativa se ubica en un nivel regular debido que no es tan adecuada; mientras en cuanto a la calidad de servicio el 66.7% percibe a la calidad de servicio con un nivel medio. El tesista concluyó que existe una buena relación positiva de 0.701** a través del coeficiente de Rho de Spearman, por eso

recomendó perfeccionar el desempeño de sus colaboradores, para servir eficientemente.

Arévalo & Rivas (2019) en su estudio titulado “Gestión administrativa y su impacto en la calidad de servicio en la empresa Gatica Perú Ingeniería y Construcción S.A.C. Tarapoto Año 2018.”, cuyo propósito fue determinar la relación entre las dos variables. Su diseño ha sido descriptivo y correlacional, el muestreo estuvo constituida por un total de 19 entidades tanto públicas y privadas. La técnica que se empleo fue por análisis documental de fuentes secundarias y la encuesta, y se uso el cuestionario constituida por 12 ítems que permitieron medir ambas variables de estudio. Los resultados obtenidos el 55% de gerentes manifestaron que existe una gestión administrativa inadecuado; por otro lado el 55% califican a la calidad de servicio como una mala; esto resultados se dieron debido a las dimensión elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y por último empatía. Los tesisistas pudieron concluir que se determinó la relación entre ambas variables por medio del coeficiente Rho de Spearman siendo positiva de 0.678**; recomendó a la empresa que realizaran capacitaciones, control y evaluación constante de los colaboradores, así mismo que realice y haga un registro de procesos referente a los tiempos de entrega del bien o producto pedido por los clientes

Becerra & Sánchez (2019) en su tesis titulado: “Gestión administrativa en las empresas de transporte de carga pesada del distrito de Pacasmayo-2019”; su finalidad consistió en Conocer la dirección Administrativa en las empresas en estudio. Su estudio es descriptivo cuyo diseño es No experimental, se trabajó con toda la población con 53 empresas del mismo rubro, se uso la encuesta y el cuestionario diseñada con 29 ítems a través de escala de Likert. Los resultados obtenidos donde el 77% de los directivos encuestados consideraron la Gestión Administrativa es regular dentro de las compañías. Los autores concluyeron que no se está cumpliendo con la gestión administrativa; debido a que los trabajadores no están de acuerdo a las perspectivas de los gerentes; es por ello recomendaron que las organizaciones deben contar con un plan estratégico para que pueda obtener buenos resultados y de la misma manera que sus colaboradores internos conozcan

los objetivos claros de la entidad donde exista una buena interconexión entre los departamentos funcionales y puedan trabajar de manera amena, debe contar una toma de decisiones necesarias como la comunicación entre la máxima autoridad con sus subordinados, que los empleados trabajen en equipo, existan apoyo entre ellos.

1.2.3. A nivel Local

Inga (2018) en su tesis denominada "Gestión Administrativa y Calidad de Servicio de la Empresa Gigantic Color Perú S.A.C. Ate, 2017", cuyo propósito fue determinar la relación entre ambas variables. Se eligió una muestra a 45 trabajadores a quienes se les aplicó una encuesta y un cuestionario de 52 ítems, su diseño fue no experimental; corte transversal; tipo de estudio aplicada, nivel descriptivo correlacional, enfoque cuantitativo. Los resultados obtenidos se confirmaron que la gestión administrativa es regular en un 75.6% y la calidad es regular con un 77.8%. La tesista pudo concluir que por la prueba estadística del coeficiente Rho de Spearman se obtuvo una correlación positiva de 0.691** dando a entender que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula en ambas variables. El autor recomendó que el gerente deba difundir la misión y visión a los trabajadores sobre la empresa; diseñe un modelo de la estructura organizacional describiendo las funciones de cada trabajador; capacite a su personal sobre técnicas de liderazgo, comunicación y motivación con la finalidad que se sientan reconocidos con los objetivos de la organización.

Ormachea (2018) en su tesis "*Gestión administrativa y calidad de servicio de los trabajadores de oficina de la empresa Wurth Perú S.A.C., Ate, 2018*", su objetivo fue establecer la dependencia entre las variables en investigación. Su estudio ha sido cuantitativo; nivel descriptivo y correlacional; su diseño corte transversal. Su muestreo estuvo constituido por toda la población de 30 personas. La técnica de recolectar la información fue la encuesta teniendo como punto medio de instrumento para la medición el cuestionario conformado por 25 ítems a través de la escala de Likert. Se obtuvo como resultado que 83.33% califican a la Gestión administrativa como deficiente; mientras por otro lado el 56.67% califican a la calidad de servicio como baja. El tesista pudo concluir que con el coeficiente de

correlación de Rho de Spearman se tuvo de valor de 0,721** es decir una correlación positiva alta entre ambas variables; recomendó que la empresa disponga en alcanzar a los colaboradores el manual de organización y funciones con fin de que puedan desempeñar sus actividades de manera adecuada, de igual manera fomente las estrategias administrativas en cuanto a la planeación de cada una de las áreas.

Soto (2018) en su estudio *“Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en la empresa Envasadora Andina S.C.R.L., de SJL, Lima -2018”*, su propósito fue Determinar la relación entre la Gestión Administrativa y la calidad de servicio en la empresa Envasadora Andina, SJL, Lima – 2018. Su diseño fu no experimental – transversal, enfoque cuantitativo, tipo descriptivo. Su muestrario fue censal constituida por 30 clientes, la técnica que se empleo para obtner la informacion fue por medio de la encuesta e instrumento el cuestionario por total de 52 preguntas. Se obtuvo como resultado que el 50.00% de clientes califican a la gestión administrativa como regular; mientras por otro lado respecto a la calidad de servicio el 59.10% califican como malo. La autora dijo que existe una correlación positiva de 0.703** por medio del coeficiente Rho de Spearman donde se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Se recomendó que la empresa tenga mayor presupuesto para la contratación de servicio de un personal idóneo, solicitar al gerente general que realice de manera constante la evaluación y supervisión de los procesos administrativos; exista una buena motivación, comunicación y liderazgo dentro de la organización.

Ramos (2018) en su investigación titulado *“Gestión Administrativa y Calidad De Servicio en el centro de Atención Al Cliente de Movistar, Santa Anita, 2018”*; su finalidad fue determinar la relación entre las variables que fueron sujeto de investigación. Su metodología fue hipotético deductivo, enfoque cuantitativo, nivel descriptivo – correlacional, su tipo aplicada y técnico, diseño no experimental – transversal. 175 clientes fue el muestrario, se les aplico una encuesta, y el cuestionario diseñadas con 24 preguntas a traves de la escala de likert; con el conteo se supo que el 50% de los compradores referente a la variable gestión administrativa determinaron que a veces son atendidos al recibir ticket, mientras

que el 24% de la clientela mostraron que nunca no son bien atendidos; de la misma forma el . el 53% de los clientes en cuanto a la calidad de servicio determinaron que a veces se les muestra amabilidad, y el 13% de clientes determinaron que nunca; el autor pudo concluir que existió una correlación positiva débil de 0.187** por medio del Coeficiente Rho de Spearman. Así mismo recomiendo que la empresa evalúe el servicio que brinda los trabajadores a través de los clientes por medio de una encuesta para poder saber el rango de satisfacción; de igual manera incentivar a los trabajadores por medio de talleres y charlas; en cuanto al el administrador solicitarle una supervisión constante en el momento que el cliente reciba la atención por parte de los vendedores y si existe un inconveniente en el momento del servicio brindado verificar que su personal le de una solución inmediata; brindar actividades integradoras donde exista la palabra equipo de trabajo ya que esto ayudara a la unión de sus trabajadores con fin de alcanzar los propósitos establecidos.

Melgarejo (2017) en su estudio denominado “Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en la empresa M&G Frio S.A.C.”; su finalidad consistió en determinar la relación entre las variables indicadas en líneas arriba. Su tipo de estudio fue descriptivo – correlacional, diseño No experimental – transversal. Se trabajó con toda la población de la entidad con 38 colaboradores, la técnica fue la encuesta, para medir dichas variables se aplicó el cuestionario conformado por 76 ítems de ambas variables. Se pudo obtener que el 51.6% de encuestados en cuanto a la gestión administrativa perciben que regular debido a sus dimensiones organización, dirección, coordinación, prevención y control; mientras el 89.5% de encuestados considera a la calidad de servicio como regular debido a sus dimensiones tangibilidad, capacidad de respuesta, fiabilidad, empatía y seguridad. De igual manera el autor concluyó de acuerdo a su objetivo que si existe una relación entre ambas variables de 0.631** por medio del coeficiente Rho de Spearman y por último se recomendó a la empresa a motivar a sus empleados con el propósito de optimizar los procesos de gestión administrativa para beneficiar a la parte económica y social; también realizar un adiestramiento a todo el personal de puestos funcionales; brindándoles una retroalimentación sobre los conocimientos y habilidades necesarios que necesitan conocer.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Gestión Administrativa

Al pasar de los años, la gestión administrativa se ha convertido en un tema predominante en muchas organizaciones por lo a continuación abordaremos definiciones que nos ayudaran a comprender a profundidad el tema a investigar:

1.3.1.1. Definición de Gestión.

Según el diccionario de la Real Academia Española DRAE (2010) citado por Ocampos & Valencia (2017) la palabra gestión es la “Acción y efecto de gestionar”. Por ello deja la interrogante, ¿Qué es gestionar?, es decir, “realizar trámites convincentes al lucro de un comercio de un afán cualquiera.” (p. 25)

1.3.1.2. Definición de Administración.

Terry (1986) citado por Ocampos & Valencia (2017) “la administración es un proceso distintivo que consiste en planear, organizar, ejecutar y controlar recursos”. Por ello es primordial, ya que mediante esta se puede cumplir con los objetivos estratégicos, haciendo sinergia en cada uno de sus trabajadores de la organización. (p. 25)

1.3.1.3. Definición de Gestión Administrativa

Para Ramírez (2005, p.14) citado por Sánchez (2017) menciona que “La gestión administrativa es hacer tramites convincentes al logro de unos propósitos”. (p. 23)

Así mismo Juran (2007) citado por Sánchez (2017) manifiesta que la Gestión administrativa es: “otorgar un apoyo administrativo a los procesos organizacionales de todas las unidades funcionales de una institución, con la finalidad de alcanzar resultados positivos, con una ventaja competitiva superior; viéndose reflejados en el estado financiero empresarial.” (p. 24)

Para Hurtado (2008) la gestión administrativa es un acto humano que depende de la inteligencia de las ciencias administrativas, capacidades personales, arte, y de las capacidades de sus miembros. (p. 47)

Finalmente, Koontz, Weihrich & Cannice (2012) citado por Torobeo (2020) nos manifiestan que la gestión administrativa es un proceso de diseñar y mantener un entorno donde las personas, que laboran con grupos, cumplen objetivos específicos de forma adecuada. (p. 18)

1.3.1.4. Importancia de la gestión administrativa

Fayol (2011) citado por Calderón (2018) muestra que la gestión administrativa es fundamental en los diferentes ámbitos de la empresa y los divide en 6 conjuntos:

a) Área técnica, es la construcción de los bienes o de los servicios que la organización ofrece.

b) Área comercial, se ocupa de la compra de los materiales y recursos necesarios y de la comercialización.

c) Área financiera, es la averiguación de un financiamiento o capitalistas.

d) Área de seguridad, se ocupa de la custodia de los recursos materiales y de los individuos.

e) Área contable, son los inventarios, registros, balances, precios y estadísticas.

f) Área administrativa, es la unificación de las otras cinco áreas anteriormente mencionadas. Las funciones del área de la administración es coordinar y sincronizar las áreas de la organización, constantemente encima de ellas. (p. 21)

1.3.1.5. Característica de la gestión administrativa.

Según Munch (2014) citado por (Torres,2021,p.20) manifiesta las siguientes características:

- **Universalidad**, Es un proceso de toma de decisiones a nivel global destinado a lograr de manera eficaz y eficiente cada objetivo organizacional a través de la planificación, organización, dirección y control; también se considera una tecnología basada en anticipar el futuro, alineando personas, sistemas y cosas con la ciencia de lograr cada objetivo de manera eficaz y eficiente.

a) Especificidad, la gestión administrativa siempre va acompañada de diversos fenómenos, por lo que el fenómeno administrativo es específico y diferente a los siguientes. Es decir, puede ser un buen ingeniero de producción, pero un gerente pésimo. Por eso se dice que la gestión tiene características especiales que impiden que se la confunda con cualquier otra ciencia.

b) Unidad temporal, Los elementos, fases y etapas de los elementos administrativos son diferentes, es único en cada momento de la vida de una organización, y en ocasiones se presenta en más o menos niveles, ya sean todos o la mayor parte del proceso administrativo.

c) Unidad jerárquica, cuando todos en una organización poseen carácter de jefes, participan de diversas modalidades y grados, de la misma administración, desde la alta dirección, hasta el último colaborador.

d) Valor instrumental, es un medio para lograr un fin, en otras palabras, se emplea en las organizaciones para cumplir de manera eficiente los objetivos planteados.

e) Flexibilidad, las técnicas y principios administrativos pueden ser adaptados a las diferentes necesidades de la organización.

1.3.1.6. Dimensiones de la gestión administrativa.

Chiavenato (2014) citado por (Torres, 2021, p. 20 - 21) quien señala 4 dimensiones de la gestión administrativa:

a) Planificación: se lleva a cabo la primera fase administrativa, que será la base para las siguientes fases, también se define cada meta que se quiere alcanzar y lo que se debe hacer para alcanzarlas, así como también se evalúa el futuro a través de la planificación y se brindan ideas para su implementación. Por lo tanto, en este estudio se tienen en cuenta los siguientes indicadores: Misión, Visión.

Organización: Identificar las actividades y los recursos necesarios para alcanzar los objetivos de la empresa. En otras palabras, se movilizaron recursos materiales y humanos para la implementación del plan. Por lo tanto, es necesario determinar qué tareas específicas son necesarias para alcanzar las metas del programa, agrupar cada tarea en una estructura lógica, asignar funciones

a los colaboradores, distribuir tareas, asignar los recursos necesarios y realizar relaciones interpersonales con los miembros de la organización. Los indicadores considerados son: decisión y tarea.

b) Dirección: Un conjunto de gestiones interrelacionadas para guiar a una organización a lograr cada objetivo fijado en una compañía privada o pública. Además, se desarrollaron lineamientos para que los colaboradores aseguren el cumplimiento de las tareas. Los indicadores propuestos en este estudio son: equipo de trabajo y clima laboral

c) Control: Su propósito es asegurar que cualquier resultado de la planificación, organización y liderazgo cumpla con todos los objetivos previamente establecidos. Por lo tanto, es fundamental porque es un proceso que predirige las actividades de desarrollo hacia un objetivo determinado y también asegura que cada tarea se lleve a cabo de acuerdo con la política definida. Los indicadores considerados en este estudio son: Objetivos y resultados.

1.3.2. Calidad de Servicio

1.3.2.1. Definición de Calidad.

Según Deming (1989) citado por Jesús (2018) manifiesta que la calidad se:

Concentra en el nivel de confiabilidad que aporte este servicio al cliente a un menor precio, que fue adaptado a las insuficiencias de los consumidores. Esto deduce además que el propósito fundamental de la entidad será continuar en el target, proteger la inversión, obtener mayor rentabilidad y conservar los trabajos. Para alcanzar este fin la solución radica en la eficiencia. La forma de obtener una mejor calidad es obteniendo un producto de mejor calidad y la adaptación del servicio a los detalles para comprimir la inestabilidad en el modelo de los procedimientos de producción (p.22)

Así mismo Vargas & Aldana (2007) citado por Roque (2016) define la calidad como “la cualidad conjunta de cualidades propios aun objeto que permiten caracterizarla y valorarla como igual, mejor o peor que las restantes de su clase”. (p. 52)

La calidad se mide a través de la apreciación de los usuarios, ya que estos definen si el producto o servicio que está adquiriendo es o no de calidad; el cliente lo recibirá y evaluará bajo sus condiciones.

1.3.2.2. Definición de Servicio

Para William, Etzel & Bruce, (2004) citado por Ocampos & Valencia (2017) definen los servicios como “actividades identificables e intangibles que son el objeto principal de una transacción ideada para ofrecer a los compradores satisfacción de deseos o necesidades.” (p.31)

Según Vértice (2008) citado por Cabrera & Mendoza (2020) Se denomina servicio a las acciones que se realizan en conjunto para servir a alguien, “los servicios se reconocen por ser abstracto. Sólo coexisten como experiencias vividas.” (p. 31).

1.3.2.3. Definición de Calidad de Servicio

Para Barroso (2000) citado por Roque (2016) dice que la calidad de servicio como “la confrontación entre lo que la clientela desea que le ofrezcan – como sus requerimientos - y lo que verdaderamente siente que recibe – desenvolvimiento o captación conteo del servicio.” (p. 49)

Así mismo nos señala Fontalvo & Vergara (2010) citado por Trigoso (2021) que la calidad del servicio incluye a “aquel grupo de funciones propias de un bien que satisface lo que necesitan o lo que piensan los clientes.” (p. 34)

Pizzo (2016) citado por Alcarazo (2019) indica que la calidad de servicio es:

Los requerimientos y deseos de los consumidores son interpretados mediante hábitos que son desarrollados y practicados por una empresa para ofrecerles, un servicio al alcance de ellos, eficiente, rápido, flexible, apreciado, beneficioso, idóneo, seguro y manejable, aún ante posturas imprevistas, donde el consumidor se muestre escuchado, comprendido y servido individualmente, con esmero y efectividad, y asombrado con un superior valor de que se espera, ocasionando proporcionando grandes rentabilidades y precios bajos para la compañía. (p.36)

Finalmente, Parasuraman, Zeithaml & Berry (1985) citado por Roque (2016) definen la calidad de servicio como:

La opinión universal de comprador sobre la ventaja o excelencia del servicio que aparece de comparar de las perspectivas anticipadas de los clientes del mismo y las perspectivas del funcionamiento del servicio captado. Este concepto se atribuye como el punto para dar comienzo a la iniciativa del modelo eficacia del servicio, conocido como el modelo de las Deficiencias, o de los Gaps; para detectar las causas de un servicio inadecuado. (p. 46)

1.3.2.3.1. Importancia de la Calidad de Servicio

Según los autores Zeithaml, Parasuraman & Berry (1992) citado por Linares & Saavedra (2020) piensan que el valor de la calidad del servicio son el favorecimiento de las organizaciones, debido a que el brindar un óptimo servicio va a tener como resultado un mejor retorno económico y de fidelidad del comprador; además piensan que por medio de la calidad del servicio se optimización la imagen corporativa de la compañía, debido a que un óptimo servicio motiva a los consumidores a volverse fidelizados, o sea que ellos convenzan a otros potenciales consumidores de consumir dichos servicios y/o servicios. (p. 17)

1.3.2.3.2. Características de la calidad de servicio al cliente

Larrea (1991) citado por Palacios & Córdova (2018) señala acerca de las peculiaridades que posee la excelencia del servicio a la clientela son los siguientes (p. 40):

a) Conocer las expectativas y necesidades del cliente. Para innovar tácticas y ocupaciones que puedan saciar las mismas.

b) Ser flexibles y mejorar constantemente. El ámbito dinámico en el cual se desenvuelven las empresas los ordena a estar abiertos al cambio, para esto tienen que entrenarse bien, una y otra vez capacitarse; así van a poder tomar buenas elecciones y de esta forma lograrán ofrece un óptimo servicio. Orientar los esfuerzos al trabajo y al cliente. Tomando en cuenta el trabajo desarrollado para ofrecer un servicio al cliente, y la confianza que se le da al cliente al instante de brindar el servicio.

- c) Orientar los esfuerzos al trabajo y al comprador. Considerando el trabajo desarrollado para dar un servicio al comprador, y el trato que se le da al comprador al instante de brindar el servicio.
- d) La fidelización del comprador postulado como una meta de la atención del comprador.

1.3.2.3.3. Principios de la Calidad de Servicio

Según Larrea (2012) citado por Zarate (2021) la calidad de servicio tiene los siguientes principios: (p. 42 – 44)

a) Mejorar los Sistemas y Procesos que tiene la Organización: Para conseguir un óptimo grado de excelencia del servicio, las ocupaciones que se son inmersas a los pasos de atención, que tienen que ser modificados y mapeados, los deseos de los clientes se tiene siempre presente, esto involucra hacer indagaciones del entorno para detectar las primordiales inclinaciones de los requerimientos del cliente edificando sistemas y procesos de la compañía en función al agrado de las necesidades de los compradores. por consiguiente, los sistemas tienen que intentar entregar instantáneamente el servicio, eludiendo en todo instante su errónea venta del servicio.

b) Motivar la Participación del Personal y el Trabajo en Equipo: asegurar una adecuada venta del servicio, los ayudantes de la compañía deben trabajar en función de la excelencia del servicio, para lograr este comienzo se necesita que la cultura laboral de la organización observe la empresa con la intención de ver el ingenio del individuo en la entidad, esto involucra utilizar distintas tácticas motivacionales, promover el liderazgo cooperativo, evadiendo dificultades entre integrantes del grupo y superficies diferentes.

c) Mejorar la Coordinación y la Comunicación: Poder hacer un óptimo grado de excelencia de servicio se necesita que la compañía asegure un flujo permanente de informe entre los distintos rangos institucionales. El crecimiento de grado de la excelencia de servicio es dependiente de los canales formales que posee de la compañía que permitan escuchar recomendaciones de los consumidores, además es dependiente del prototipo de información que hay en la compañía. Se indica que la información sea ascendente con el fin de oír las propuestas y opiniones de optimización que se muestran en los rangos más bajo de la compañía.

d) Demostrar Compromiso por parte del Liderazgo: Perfeccionar el grado de excelencia de servicio, se necesita que los dirigentes de la compañía se orienten a brindar la ayuda primordial para la obtención de las ocupaciones que hagan costos accesibles para los consumidores. El líder de la institución debe ser siempre un ser humano con altos valores que se oriente en todo momento a la excelencia del servicio, debe ser un modelo a continuar e inspiración constante para lograr superiores resultados superiores de servicios de excelencia.

1.3.2.3.4. Diagnóstico de las brechas en la calidad de servicios.

Douglas & Bateson (2014) citado por Alcarazo (2019) La brecha del servicio tiene relación con las perspectivas de la clientela consumidores en relación a un servicio y captaciones una vez que se haya ofrecido. Sin importar dejar de lado la excelencia del servicio centrándose en las reacciones hacia la organización que los consumidores van acaparando desde una secuencia de vivencias, positivas o negativas delo servicio obtenido. Para que la organización termine con las brechas del servicio, debería tener en cuenta lo próximo: (p.36-37)

a) La brecha del conocimiento, es la diferencia entre lo que los compradores desean de un servicio y lo que los directivos creen que la clientela espera de ellos.

b) La brecha de las normas, desigualdad del directorio de lo que capta en lo que desean los clientes y las normas de excelencia establecidas para el servicio.

c) La brecha de la prestación, es la diferenciación entre las pautas de excelencias que se establecen para ofrecer el servicio y que sea de calidad óptima.

d) Y la brecha de la comunicación, diferenciación entre la excelencia real del servicio otorgado y que ofreció en la información externa de la compañía.

1.3.2.3.5. Escala Multidimensional SERVQUAL

Castillo (2009) citado por Zarate (2021) el origen de la escala multidimensional SERVQUAL fue creada por Valerie Zeithaml, Parasuraman y Leonard Berry, ello fueron los primeros en estudiar las cuestiones conceptuales conectadas a la excelencia en distintos servicios; donde manifestaron que la escala SERVQUAL, se conceptualiza como un grado multipolar, donde se agrupan resultados numéricos en extremos negativos, y extremos positivos, a la vez también permiten lograr conteos numéricos que pueden ser analizados por los directivos de la

entidad, y en base a la indagación se opta en tomar decisiones relevantes para corregir problemáticas en relación a la satisfacción de los compradores. (p. 39).

Carrillo (2009) citado por Zarate (2021) manifiesta que la herramienta SERVQUAL, permite medir la excelencia de servicio, en base a que la clientela desea obtener al comparar lo entregado con lo que pagan. (p. 40)

1.3.2.3.6. Dimensiones de calidad de servicio

Para la presente prospección se utilizó las dimensiones estructuradas de Martin & Diaz (2016) citado por (Zegarra, 2018, p. 17 - 19)

a) Fiabilidad: Es la capacidad de cumplir de manera adecuada a la primera con los compromisos obtenidos, ya que en esta dimensión se atribuye el tratamiento adecuado de la información de los clientes. Los indicadores que se tomó en cuenta en esta investigación son: Actitud amable y servicio de calidad.

b) Capacidad de respuesta: Indican que la capacidad de respuesta hace referencia a la disponibilidad para atender a los clientes con rapidez de forma que la empresa se anticipa a las necesidades y genera lealtad de los clientes. Su indicador fue: personal capacitado.

c) Empatía: Alude que la empatía hace alusión a la comprensión y cortesía de los colaboradores y de igual forma su destreza para generar una sensación de compromiso y confianza. Sus indicadores trabajados fueron: atención personalizada, interés y horarios flexibles.

d) Seguridad: señala que es la provisión de cuidado y atención individualizada hacia el cliente, por lo tanto, es decir que la seguridad es esforzarse en intentar captar las necesidades específicas de cada cliente. Sus indicadores de la siguiente investigación fueron: confianza y amabilidad

e) Elementos Tangibles: Alude que los componentes físicos como la infraestructura, las instalaciones y su apariencia, los equipos y herramientas, son el exterior de los materiales de información y la imagen de los colaboradores. Los indicadores sujetos a estudio fueron: equipos e instalaciones

1.4. Formulación del problema

1.4.1. Problema general

¿Cómo es la relación entre la gestión administrativa con la calidad de servicio al cliente de la empresa Semape Reparaciones & Servicios, Lima 2020?

1.4.2. Problemas específicos

¿Cuál es el nivel actual de la gestión administrativa al cliente en la empresa Semape Reparaciones & Servicios, Lima 2020?

¿Cuál es el nivel actual de la calidad del servicio al cliente en la empresa Semape Reparaciones & Servicios, Lima 2020?

¿Cómo es el análisis de la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio al cliente en la empresa Semape Reparaciones & Servicios, Lima 2020?

1.5. Justificación e importancia del estudio

La presente prospección fue relevante porque se ha logrado observar que en la empresa semape reparaciones & servicios ubicada en el departamento de lima, presenta problemas en la gestión administrativa incumpliendo de sus planes estratégicos, metas y políticas no eran adecuado, la falta de capacitación al personal ha generado que su productividad disminuya, por lo cual se requiere tomar en cuenta ciertas estrategias que permitan contribuir en el desarrollo y productividad de la empresa, además se conoció las dimensiones de cada variable que sirvieron para que los encargados de la empresa puedan observar a detalle la problemática que está presentando, por lo mencionado anteriormente el presente trabajo de investigación aporto obtener nuevos conocimientos empresariales mejorando notoriamente la calidad del servicio en un proceso de cambio, así de esta manera los propietarios de la empresa puedan cumplir con los objetivos, mediante aportes que mejoren la gestión administrativa y la calidad de servicio en un proceso de cambio que permitan cumplir con sus objetivos aumentando sus ganancias.

a) Justificación teórica: Se fundamentaron las definiciones de las dos variables que fueron sujetos de la indagación, para la variable independiente gestión administrativa se tomaron teorías de investigaciones recientes como el diccionario de la real academia española, Factores Organizativos que incide en las perspectivas de los compradores en el entorno de los servicios, entre otros autores que fueron de vital importancia para extraer conceptos, dimensiones y sus indicadores para justificar dicho estudio.

b) Justificación Práctica: Los conteos obtenidos al final de la investigación aportaron al negocio Semape Reparaciones & Servicios-Lima, soluciones para que puedan rectificar sus actividades de gestión administrativa de la mano con la excelencia de servicio en forma práctica, ello incluirá que participen todo el personal, permitiendo que cierto proceso sea más eficiente mejorando el comportamiento del capital humano para ofrecer una atención sofisticada y eficiente.

c) Justificación metodológica: De acuerdo al punto de vista metodológico, el estudio estuvo basado en un diseño de tipo correlacional, donde se aplicaron datos científicos, cabe mencionar que se utilizó el instrumento del cuestionario que es utilizada por la ciencia administrativa, puesto que una vez comprobada su validez y confiabilidad podrá servir de guía en diferentes trabajos de investigación.

1.6. Hipótesis

H1: Existe relación entre la Gestión Administrativa con la Calidad de Servicio al cliente, en la empresa Semape Reparaciones & Servicios, Lima 2020?

H0: No existe relación entre la Gestión Administrativa con la Calidad de Servicio al cliente, en la empresa Semape Reparaciones & Servicios, Lima 2020?

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo general

Determinar la relación entre la gestión administrativa con la calidad de servicio al cliente de la empresa Semape Reparaciones & Servicios, Lima 2020.

1.7.2. Objetivos específicos

Establecer el estado actual de la gestión administrativa al cliente en la empresa Semape Reparaciones & Servicios, Lima 2020.

Determinar el estado actual de la calidad del servicio al cliente en la empresa Semape Reparaciones & Servicios, Lima 2020.

Establecer el análisis de la relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio al cliente en la empresa Semape Reparaciones & Servicios, Lima 2020.

II.METODOS Y MATERIALES

2.1. Tipo y diseño de Investigación

2.1.1. Tipo de Investigación

El presente informe de indagación fue de tipo descriptiva correccional

a) Tipo Investigación Descriptiva porque se permiten describir, mostrar, narrar, identificando hechos, rasgos, situaciones, características de un objeto a investigar o diseñan productos, prototipos, modelos, pero no permiten explicar o dar razones de situaciones, fenómenos. Este tipo de investigación se guio por la pregunta del estudio que se hace el investigador, cuando se plantean hipótesis en investigaciones descriptivas. (Bernal, 2010, p. 113)

Teniendo como base el problema a investigar, los objetivos, hipótesis a probar; esta prospección fue descriptiva porque mediante la técnica utilizada se describió la situación de la empresa Semape Reparaciones & Servicios, Lima, y el comportamiento de las variables utilizadas en esta investigación.

b) Tipo Correccional explica que tiene como fin demostrar o examinar el grado de relaciones entre variables sometidas a la investigación, pero en ningún momento da a conocer que una sea la causa de la otra. (Según Bernal, 2010, p. 114)

En este estudio se validó la conexión de las variables en mención mediante el coeficiente Rho Spearman con el fin de saber si una de ella depende de la otra.

2.1.2. Diseño de Investigación

De igual manera la prospección fue No Experimental, porque según Hernández, Fernández & Baptista (2014) explican que van “ve los fenómenos en su entorno real y natural, para luego analizarlos sin manipular las variables”. Dicha averiguación fue de tipo no experimental, pues no se manipulo las variable dependiente e independiente al momento de recabar la información que fueron sometidas a investigación de la empresa Semape Reparaciones & Servicios. (p. 152)

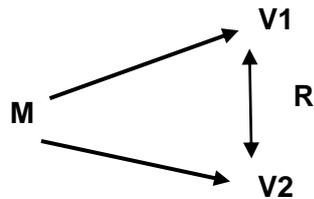
Así, mismo el diseño fue Transversal porque según Hernández, Fernández & Baptista (2014) “van a recolectar la información en un solo momento, en un tiempo único y tiene como finalidad describir las variables y analizar su influencia o conexión en un momento dado”. (p. 154)

Esta investigación tuvo un Enfoque Cuantitativo según Hernández, Fernández & Baptista (2014), mencionaron que este tipo de enfoque “va utilizar los

instrumentos de recolección de datos para poder probar la hipótesis teniendo con base la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin de poder dar las normas de comportamiento y así probar las teorías”. (p. 04)

El esquema correlacional es el siguiente

Donde:



M = Muestra de estudio

V1 = Variable independiente gestión Administrativa

V2 = variable dependiente calidad de servicio

R= Índice de Relación de ambas variables

2.2. Población y Muestra

2.2.1. Población

Según Bernal (2016) citado por Reyes (2021) la población es la cantidad de integrantes o individuos involucrados en el estudio de investigación con peculiares semejantes o comunes. (p. 16)

En este presente estudio de investigación nuestra población se contó con 34 entre privadas y públicas, que reciben el servicio por parte de la empresa.

2.2.2. Muestra

Según Hernández, Fernández & Baptista (2014) citado por Torres, (2021) la muestra, es un subconjunto del universo que permite reunir datos bien definidos con mucha precisión y exactitud; así mismo el autor manifiesta que la muestra puede comprender la totalidad de la población por medio de la denominada muestra censal. (p. 25)

La muestra en nuestro informe de investigación fue toda la población del estudio es decir por todos los clientes de empresas privadas y públicas que la

empresa les ofrece dicho servicio. Las empresa privadas y públicas que se ubicó en la base informativa del negocio.

2.3. Variables, Operacionalización

2.3.1. Variables

2.3.1.1. Variable Independiente: Gestión Administrativa

a) Definición Conceptual: según refiere Callohuana (2019) es el proceso de toma de decisiones que ejecutan los órganos directivos, parte administrativa y control de una organización, tienen como base los métodos y principios administrativos, en su habilidad de la corporación. (p. 35)

b) Definición operacional: Reyes (1980) citado por Morales (2017) señala que la gestión administrativa es el “conjunto técnico de pautas para alcanzar la superior excelencia en las maneras de organizar y llevar un organismo social y que busca conseguir resultados en la coordinación de las cosas y personas que integran una organización pública o privada. (p. 19). Para analizar la variable gestión administrativa se tomó en cuenta 4 dimensiones los cuales fueron (planificación, organización, dirección, y control) y sus respectivos indicadores que permitió describir las variables gestión empresarial.

2.3.1.2. Variable Dependiente: Calidad de Servicio

a) Definición conceptual: Parasuraman, Zeithaml & Berry (1988, p. 13) citado por Córdova (2020) Quienes definen la calidad de servicio como el esfuerzo que realiza la organización para poder conservarse en el target, quiénes operan en el mercado realizando mejoras continuas desde la perspectiva de la aprobación de sus clientes. (p. 18)

b) Definición operacional: Según Abadi (2004) citado por Trigo (2021) la calidad de servicio es considerado uno de los aspectos que van a permitir a la organización a continuar en el mercado a través de la confiabilidad que se ofrece al cliente, la rapidez de la entrega, conocer al consumidor, pero lo vas relevante es contar con los datos que pe ayuden a la empresa a tomar decisiones acertadas. (p.47); para esta variable dependiente calidad de servicio se

hizo uso de 5 dimensiones (fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía, seguridad, y elementos tangibles) y sus indicadores.

2.3.2. Operacionalización

Tabla 1.

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN

Operacionalización de la Variable Independiente				
Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnica e Instrumento
G E S T I O N	Planificación	Visión	1. Ud. Considera que la misión de la empresa que le brinda el servicio busca ofrecer un servicio de calidad a sus clientes.	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario
			2. Usted cree que la misión de la empresa ha sido redactada, teniendo en cuenta a sus trabajadores y sus clientes	
		Misión	3. Cree usted que La empresa tiene su visión bien definida y conoce muy bien de ella.	
			4. Cree que todos los trabajadores se sienten comprometido con la visión y misión de la empresa	
	Organización	Toma de Decisiones	5. El trabajador de la empresa toma decisiones adecuadas para dar solución a las exigencias y así ofrecer un mejor servicio a sus clientes.	
			6. Cree Ud. que los altos directivos al momento de tomar una decisión solicitan opiniones e ideas de sus colaboradores para resolver los problemas dentro y fuera de la organización.	
		Tareas	7. Cree usted que las tareas son divididas de forma igualitaria entre los colaboradores de la empresa.	
			8. Cree Ud. que cuándo el superior les asigna tareas a sus trabajadores piensa que cumple con ese trabajo encomendado.	

Dirección	Equipo de trabajo	<p>9. Cree usted que el gerente de empresa incentiva y promueve entres sus miembros el trabajo en equipo.</p> <p>10. Ud. ha percibido usted que los colaboradores de la empresa, trabajan en equipo para cumplir sus actividades en el tiempo oportuno.</p>
	Ambiente laboral	<p>11. Ud. Considera que las condiciones del entorno laboral son favorables para el buen desempeño del personal.</p> <p>12. Considera usted que dentro de dicha empresa existe un estado de ánimo positivo y agradable en su ambiente laboral.</p>
	Metas	<p>13. El cumplimiento de las metas empresariales está direccionado para satisfacer las exigencias del cliente.</p> <p>14. Cree usted que los jefes inmediatos evalúan la eficiencia de sus trabajadores con el fin de cumplir los metas establecidos en su planeación.</p>
Control	Resultados	<p>15. Cree usted que la empresa que le da dicho servicio conoce cómo cumplir con los estándares de calidad que brinda</p> <p>16. Cree usted que los resultados que se obtienen por parte de los colaboradores de la empresa evalúan el base al desempeño y calidad de servicio.</p>

Técnica:
Encuesta

Instrumento:
Cuestionario

Operacionalización de la Variable Dependiente

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnica e Instrumento
C A L I D A D E S E R V I C I O	Elementos Tangibles	Equipos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ud. Considera que la empresa cuenta con equipos modernos. 2. Ud. ha visto usted que los muebles y enseres que posee la empresa se encuentran en un buen estado de funcionamiento. 	<p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>
		Instalaciones	<ol style="list-style-type: none"> 3. Ud. Considera que la empresa posee con instalaciones atractivas a la vista de sus clientes. 4. Ud. considera que las instalaciones del local son cómodos y amplios. 	
	Fiabilidad	Actitud amable	<ol style="list-style-type: none"> 5. El personal de la empresa siempre tiene una actitud amable. 6. Los trabajadores mecánicos emplean una comunicación fluida y sencilla al momento de brindarle una atención. 	
		Servicio de calidad	<ol style="list-style-type: none"> 7. Ud. Considera que los servicios que ofrece la empresa son de calidad garantizada. negativo 8. Ud. Considera que los colaboradores están dispuestos a brindarle un servicio de calidad 	
	Capacidad de Respuesta	Personal capacitado	<ol style="list-style-type: none"> 9. Cree que el personal que lo atiende está capacitado para realizar sus funciones. 10. El personal mecánico está capacitado o preparado para responder a todas sus interrogantes y dudas con el servicio ofrecido. 	
		Confianza	<ol style="list-style-type: none"> 11. Ud. Cree que la empresa cuenta con medidas de seguridad y riesgo que puedan garantizar su seguridad. 12. El colaborador que brinda su servicio le transmite confianza. 	
	Seguridad	Amabilidad	<ol style="list-style-type: none"> 13. El personal de la empresa siempre se muestra amable, cuando le solicita solucionar alguna inquietud. 14. El personal mecánico muestra amabilidad y respeto a la hora de brindar su servicio al cliente. 	

Empatía	Atención personalizada	15. Cree que la empresa le brinda una atención personalizada de acuerdo a sus necesidades.	Técnica: Encuesta
		16. Los colaboradores actúan de manera profesional al brindar sus servicios, a fin que usted reciba todas las atenciones necesarias.	
	Interés	17. Cree que la empresa se preocupa por sus intereses.	
		18. Percibe usted si el trabajador muestra interés en resolver su problema.	
	Horarios flexibles	19. Los horarios con los que cuenta la empresa son flexibles para Ud.	
		20. El colaborador siente que siempre está dispuesto a ayudar a los clientes.	

Instrumento:
Cuestionario

Fuente: *Elaboración Propia*

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1. Técnica de Recolección de Datos

La técnica que se empleó para llevar a cabo la tesis fue la encuesta; ya que permitió recoger los datos que se necesita en un solo momento, para llevar a cabo el análisis de las variables, dicha encuesta se le aplico a los clientes de la empresa Semape Reparaciones & Servicios, Lima. Según lo teoriza Bernal (2010) la encuesta es una de las técnicas de recoger datos. (p. 194)

2.4.2. Instrumentos de Recolección de Datos

El instrumento utilizado fue el cuestionario; según Bernal (2010) “esta se fundamenta en una serie de ítems que diseñan los investigadores con el objetivo de recoger información de los individuos” (p. 194). Para abordar las variables en estudio se utilizaron dos cuestionarios validados por especialista en el contenido. El primero para la variable gestión administrativa se tuvo en cuenta 4 dimensiones los cuales fueron (planificación, organización, dirección, y control) y el segundo cuestionario para la variable dependiente calidad de servicio estuvo conformada por 5 dimensiones (fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía, seguridad, y elementos tangibles) donde ambas estuvo conformado por la siguientes escala de Likert (Nunca = 1, Casi Nunca = 2 , Algunas Veces = 3 , Casi Siempre = 4 y Siempre = 5) y tipo ordinal; se le aplico ambos cuestionarios de cada variable al representante legal de las empresas privadas y jurídicas.

2.4.3. Validez y confiabilidad

2.4.3.1. Validez.

Para que los instrumentos garanticen su validez se validaron por tres expertos en la materia y conocedores de la metodología de investigación, quienes revisaron cuidadosamente todas las interrogantes, siendo favorables, y la vez aplicables a la muestra en estudio. Según Hernández, Fernández & Baptista (2014) la validez se define como “nivel en que un instrumento realmente mide la variable que busca medir”; seguidamente mostramos manera ordenada a los

expertos que calificaron los dos instrumentos del informe de investigación. (p. 200)

Tabla 2.

VALIDACIÓN DE LOS EXPERTOS

Expertos	Especialidad	Elementos de Gestión Administrativa	Elementos de Calidad de Servicio
Dr. Onesimo Mego Núñez	Doctor en administracion	16/16	20/20
Mg. Fiorella Vanessa Li Vega	Magister en ciencias	16/16	20/20
Dra. Rosario de Fátima Estela Elera	Doctora en gestión pública.	16/16	20/20

Fuente: Elaboración Propia

2.4.3.2. Confiabilidad.

Para calcular la confiabilidad de ambos instrumentos hicimos uso del proceso estadístico más conocido y utilizado por muchos investigadores, que es el Alfa de Cron Bach, llegándose a determinar tomando el total de la prueba piloto de las 34 empresas privadas y públicas para ambas variables Gestión Administrativa y excelencia de Servicio fueron procesada en el programa SPSS versión 25, tuvieron como resultado una confiabilidad perfecta para ambas variables.

Para Hernández, Fernández & Baptista (2014) La confiabilidad es el nivel en donde un instrumento demuestra conteos coherentes y consistentes. (p.201)

A continuación, se muestra:

Tabla 3.

CONFIABILIDAD DE GESTION ADMINISTRATIVA

Estadísticas de confiabilidad	
Alfa de Cron	N° de
Bach	Elementos
0,950	16

Fuente: Programa SPSS V25

Según se puede observar que en la Tabla 6 del instrumento de la variable Independiente Gestión Administrativa, la Estadística de confiabilidad según el coeficiente alfa de Cron Bach su resultado fue de 0.950 por lo cual se califica en un rango muy satisfactorio.

Tabla 4.

CONFIABILIDAD DE CALIDAD DE SERVICIO

Estadísticas de confiabilidad	
Alfa de Cron	N° de
Bach	Elementos
0,947	20

Fuente: Programa SPSS V25

Así mismo; se puede observar que en la Tabla 7 del instrumento de la variable Dependiente Calidad de Servicio, la Estadística de confiabilidad según el coeficiente alfa de Cron Bach su resultado fue de 0.947 por lo cual se califica en un nivel muy satisfactorio.

2.5. Procedimiento para el análisis de datos

El procedimiento seguido para para recoger la información de nuestra tesis, fue el siguiente:

Se solicitó la autorización respectiva a los propietarios de la institución, para poner en marcha la investigación.

En primer lugar, se identificó la muestra, en este caso a las empresas privadas y públicas que son los clientes.

Luego se validó la herramienta con él se recabo la información, en este caso el cuestionario y se comprobó su efectividad.

Para finalmente aplicar el cuestionario a la muestra, mediante trabajo de campo, guardando todos los protocolos de seguridad para evitar contagiarnos por el COVID19.

2.6. Aspectos Éticos

Según autores Pollit y Hungler (1984) citado por Huamán (2020) se establecieron los siguientes criterios éticos (p. 48-49):

El conocimiento informado: se pudo cumplir por medio de la información que se proporcionó al representante de las empresas privadas y públicas.

El principio del respeto a la dignidad humana: Se cumplió en no quebrantar el respeto a los representantes de las empresas privadas y públicas.

Principio de Justicia: en el momento de la aplicación del cuestionario se trató con amabilidad antes, durante y después de la colaboración de los representantes legales de cada empresa expresándose con mucha amabilidad y cortesía.

Derecho a la privacidad y confidencialidad se cumplió que las preguntas contestadas por los trabajadores y representantes de las empresas la información obtenida sea de manera confidencial y privada.

Anonimato: Se les informo al representante de dichas empresas jurídicas y publicas que por medio del instrumento del cuestionario que la información es anónima y que solo será para fines de estudio.

Honestidad: Se informó a los representantes de dichas empresas que el estudio de investigación, será usado para algo beneficioso; con el fin de que pueda mejorar los problemas encontrados en la empresa a investigar.

2.7. Criterios de rigor científico

Noreña (2012) citado por Castro (2021) se consideraron algunos criterios de rigor científico (p. 47 -48):

Credibilidad: Los conteos obtenidos nos plasmaron la postura real de la organización; estos datos no se han alterados por los investigadores en ningún momento.

La Confirmabilidad: ya que se comprobó la totalidad de la veracidad de la de la problemática del comercio.

La relevancia: se permitió la apreciación de los objetivos planteados en la cual fueron realizados por medios de las tablas y gráficos estadísticos.

III. RESULTADOS

3.1. Tablas y Resultados

Tabla 5.

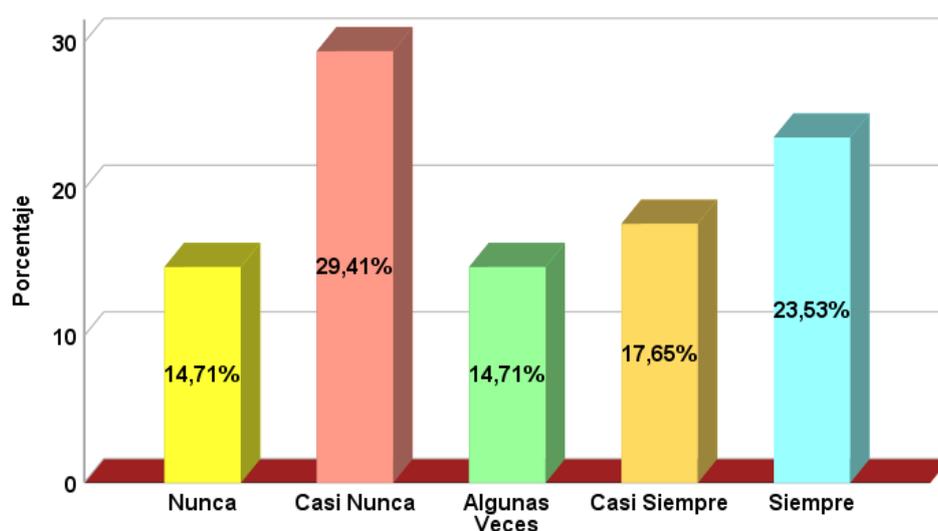
DIMENSIÓN PLANIFICACIÓN - GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Válido	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	5	14,71%
Casi Nunca	10	29,41%
Algunas Veces	5	14,71%
Casi Siempre	6	17,65%
Siempre	8	23,53%
Total	34	100,00%

Fuente: Elaboración propia

Figura 1.

DIMENSIÓN PLANIFICACIÓN



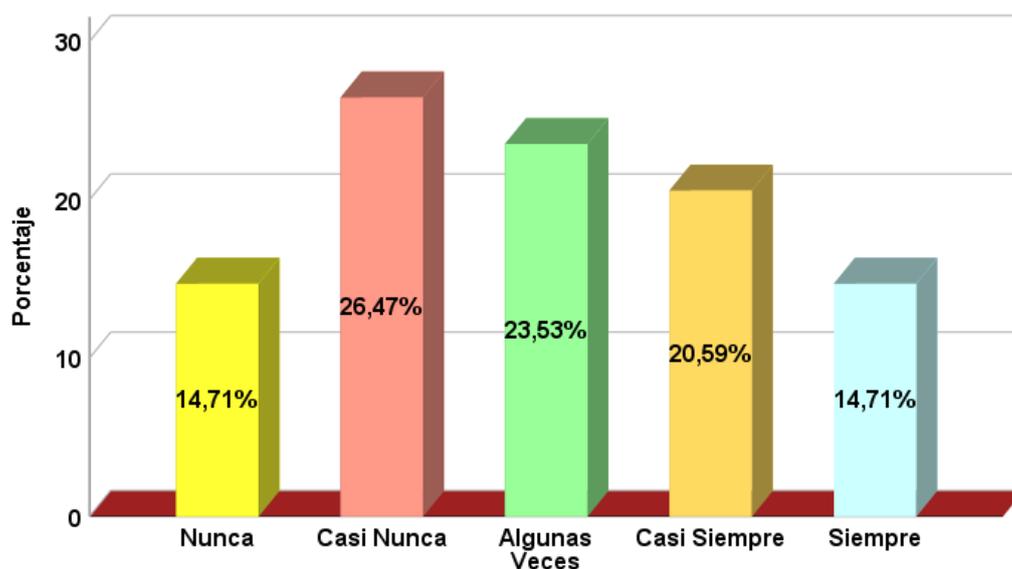
Nota: el 34 de empresas privadas y públicas; en cuanto a la dimensión Planificación el 29.41% respondieron que casi nunca perciben una gestión administrativa, el 23.53% siempre perciben una buena gestión administrativa y por último el 14.71% algunas veces perciben una buena gestión administrativa en dicha dimensión.

Fuente: Tabla 4

TABLA 6.*DIMENSIÓN ORGANIZACIÓN - GESTIÓN ADMINISTRATIVA*

Válido	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	5	14,71%
Casi Nunca	9	26,47%
Algunas Veces	8	23,53%
Casi Siempre	7	20,59%
Siempre	5	14,71%
Total	34	100,00%

Fuente: Elaboración propia

Figura 2.*DIMENSIÓN ORGANIZACIÓN*

Nota: el 34 de empresas privadas y públicas; en cuanto a la dimensión Organización el 26.47% respondieron que casi nunca perciben una gestión administrativa, el 20.59% casi siempre perciben una buena gestión administrativa y por último el 23.53% algunas veces perciben una buena gestión administrativa en dicha dimensión.

Fuente: Tabla 5

Tabla 7.

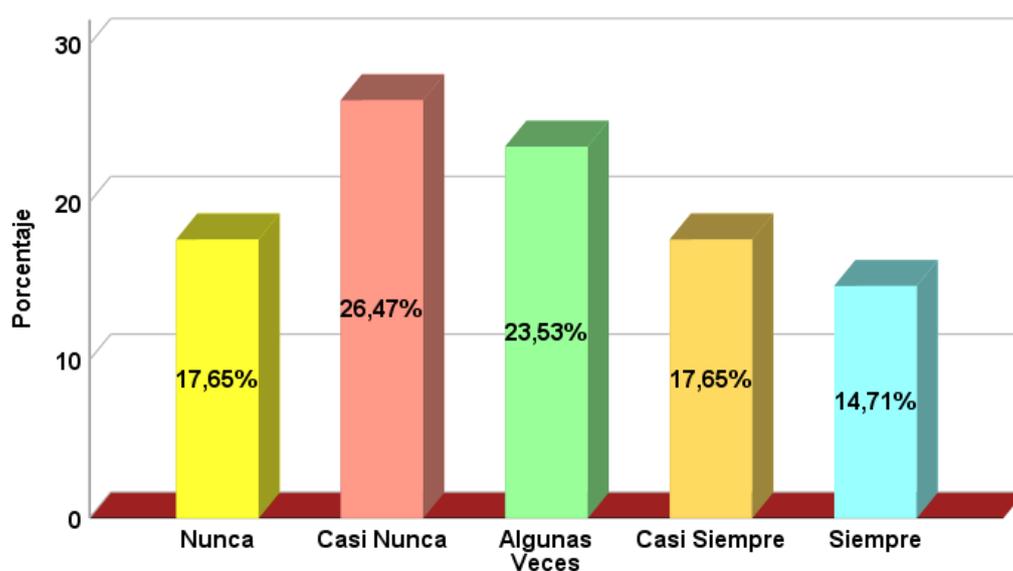
DIMENSIÓN DIRECCIÓN - GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Válido	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	6	17,65%
Casi Nunca	9	26,47%
Algunas Veces	8	23,53%
Casi Siempre	6	17,65%
Siempre	5	14,71%
Total	34	100,00%

Fuente: Elaboración propia

Figura 3.

DIMENSIÓN DIRECCIÓN



Nota: el 34 de empresas privadas y públicas; en cuanto a la dimensión Dirección el 26.47% respondieron que casi nunca perciben una gestión administrativa, el 23.53% algunas veces perciben una buena gestión administrativa y por último el 17.65% casi siempre perciben una buena gestión administrativa en dicha dimensión.

Fuente: Tabla 6

Tabla 8.

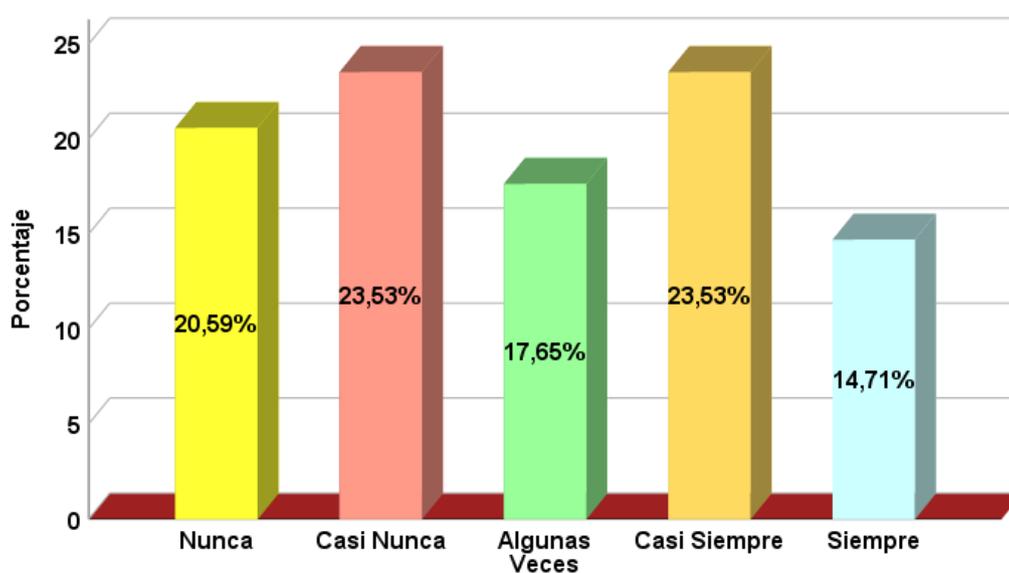
DIMENSIÓN CONTROL - GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Válido	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	7	20,59%
Casi Nunca	8	23,53%
Algunas Veces	6	17,65%
Casi Siempre	8	23,53%
Siempre	5	14,71%
Total	34	100,00%

Fuente: Elaboración propia

Figura 4.

DIMENSIÓN CONTROL



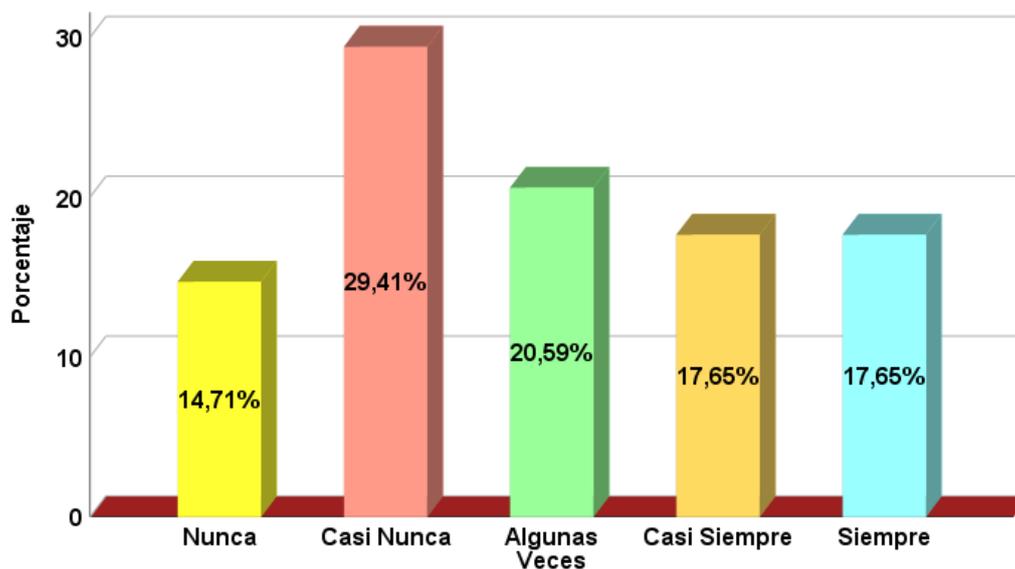
Nota: el 34 de empresas privadas y públicas; en cuanto a la dimensión Control el 23.53% respondieron que casi nunca perciben una gestión administrativa, el 23.53% casi siempre perciben una buena gestión administrativa y por último el 17.65% algunas veces perciben una buena gestión administrativa en dicha dimensión.

Fuente: Tabla 7

TABLA 9.**GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

Válido	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	5	14,71%
Casi Nunca	10	29,41%
Algunas Veces	7	20,59%
Casi Siempre	6	17,65%
Siempre	6	17,65%
Total	34	100,00%

Fuente: Elaboración propia

Figura 5.**GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

Nota: el 34 de empresas privadas y públicas; el 29.41% respondieron que casi nunca perciben una gestión administrativa, el 20.59% algunas veces perciben una buena gestión administrativa y por último el 17.65% casi siempre perciben una buena gestión administrativa.

Fuente: Tabla 8

Tabla 10.

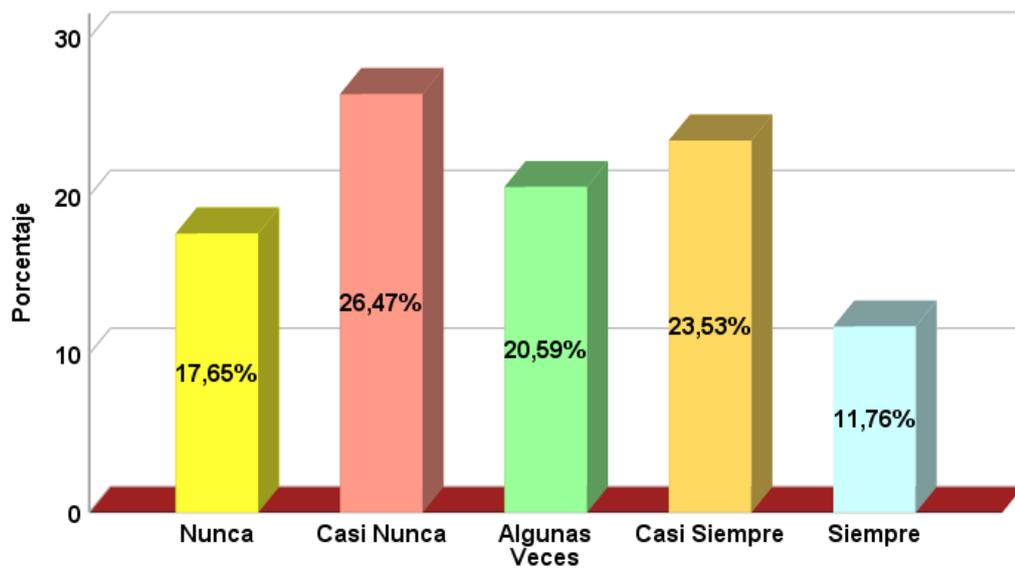
DIMENSIÓN ELEMENTOS TANGIBLES - CALIDAD DE SERVICIO

Válido	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	6	17,65%
Casi Nunca	9	26,47%
Algunas Veces	7	20,59%
Casi Siempre	8	23,53%
Siempre	4	11,76%
Total	34	100,00%

Fuente: Elaboración propia

Figura 6.

DIMENSIÓN ELEMENTOS TANGIBLES



Nota: el 34 de empresas privadas y públicas; en cuanto a la dimensión Elementos Tangibles el 26.47% respondieron que casi nunca existe una Calidad de Servicio, el 23.53% casi siempre existe una buena Calidad de Servicio y por último el 20.59% algunas veces existe una buena Calidad de Servicio en dicha dimensión.

Fuente: Tabla 9

Tabla 11.

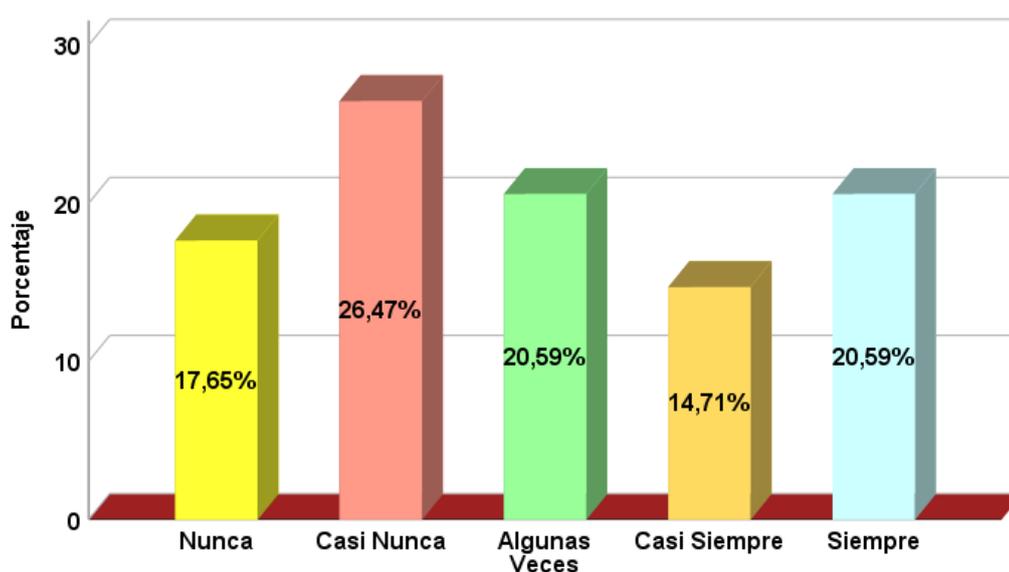
DIMENSIÓN FIABILIDAD - CALIDAD DE SERVICIO

Válido	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	6	17,65%
Casi Nunca	9	26,47%
Algunas Veces	7	20,59%
Casi Siempre	5	14,71%
Siempre	7	20,59%
Total	34	100,00%

Fuente: Elaboración propia

Figura 7.

DIMENSIÓN FIABILIDAD



Nota: el 34 de empresas privadas y públicas; en cuanto a la dimensión Fiabilidad el 26.47% respondieron que casi nunca existe una Calidad de Servicio, el 20.59% siempre existe una buena Calidad de Servicio y por último el 20.59% algunas veces existe una buena Calidad de Servicio en dicha dimensión.

Fuente: Tabla 10

Tabla 12.

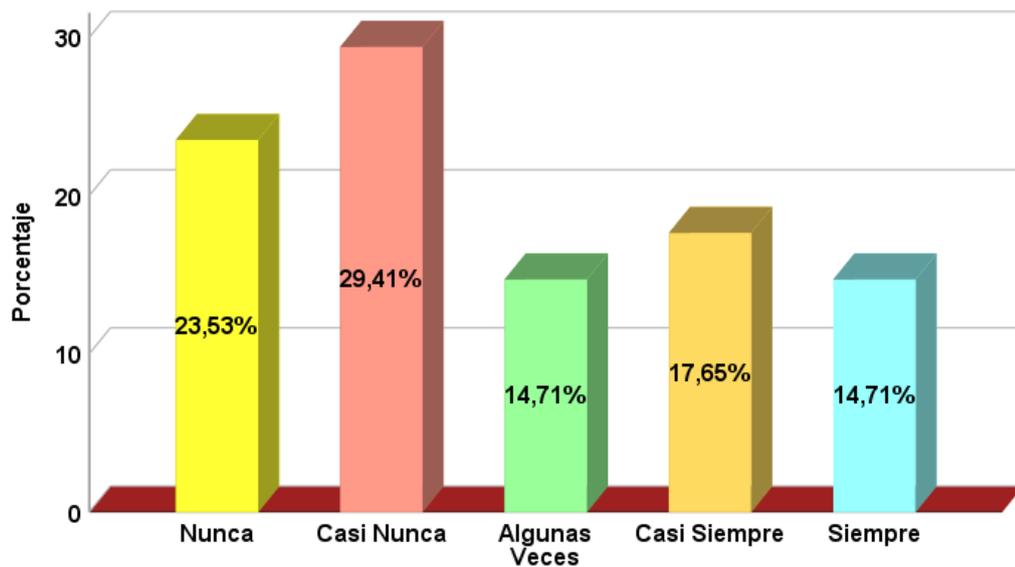
DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA - CALIDAD DE SERVICIO

Válido	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	8	23,53%
Casi Nunca	10	29,41%
Algunas Veces	5	14,71%
Casi Siempre	6	17,65%
Siempre	5	14,71%
Total	34	100,00%

Fuente: Elaboración propia

Figura 8.

DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA



Nota: el 34 de empresas privadas y públicas; en cuanto a la dimensión Capacidad de Respuesta el 29.41% respondieron que casi nunca existe una Calidad de Servicio, el 17.65% casi siempre existe una buena Calidad de Servicio y por último el 14.71% algunas veces perciben una buena Calidad de Servicio en dicha dimensión.

Fuente: Tabla 11

Tabla 13.

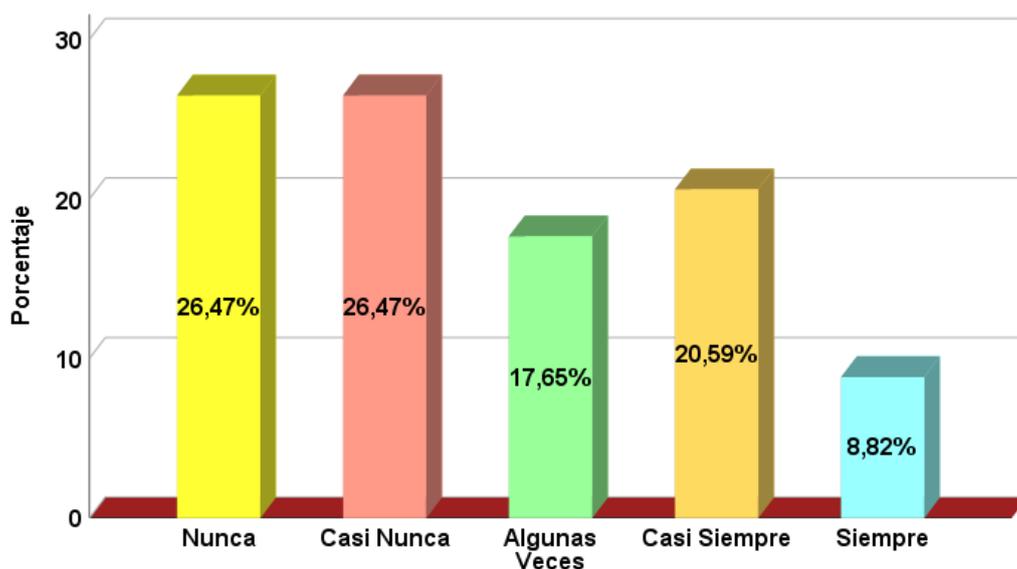
DIMENSIÓN SEGURIDAD - CALIDAD DE SERVICIO

Válido	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	9	26,47%
Casi Nunca	9	26,47%
Algunas Veces	6	17,65%
Casi Siempre	7	20,59%
Siempre	3	8,82%
Total	34	100,00%

Fuente: Elaboración propia

Figura 9.

DIMENSIÓN SEGURIDAD



Nota: el 34 de empresas privadas y públicas; en cuanto a la dimensión Seguridad el 26.47% respondieron que casi nunca existe una Calidad de Servicio, el 20.59% casi siempre existe una buena Calidad de Servicio y por último el 17.66% algunas veces perciben una buena Calidad de Servicio en dicha dimensión.

Fuente: Tabla 9

Tabla 14.

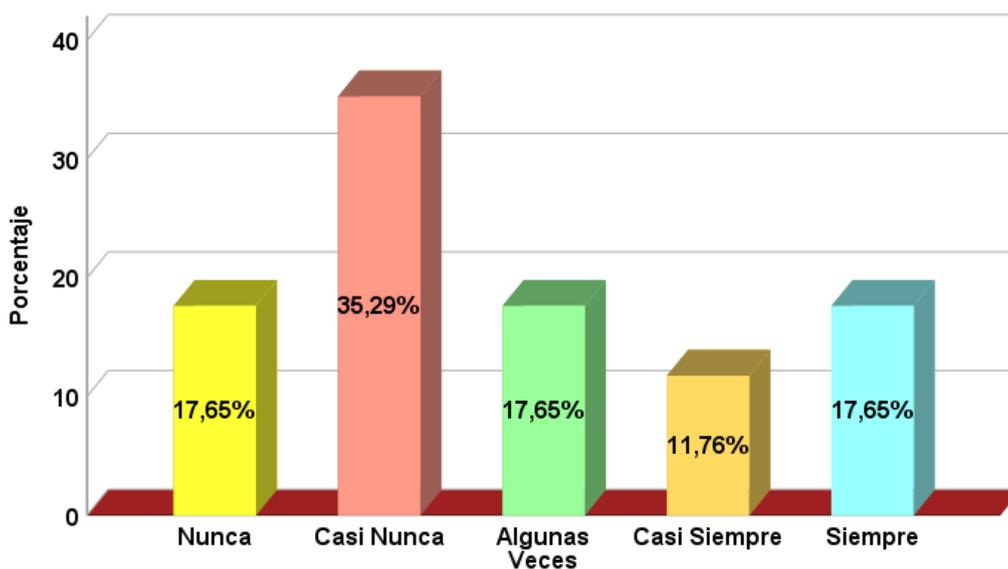
DIMENSIÓN EMPATIA - CALIDAD DE SERVICIO

Válido	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	6	17,65%
Casi Nunca	12	35,29%
Algunas Veces	6	17,65%
Casi Siempre	4	11,76%
Siempre	6	17,65%
Total	34	100,00%

Fuente: Elaboración propia

Figura 10.

DIMENSIÓN EMPATIA



Nota: el 34 de empresas privadas y públicas; en cuanto a la dimensión Empatía el 35.29% respondieron que casi nunca existe una Calidad de Servicio, el 17.65% siempre existe una buena Calidad de Servicio y por último el 17.65% algunas veces existe una buena Calidad de Servicio en dicha dimensión.

Fuente: Tabla 9

Tabla 15.

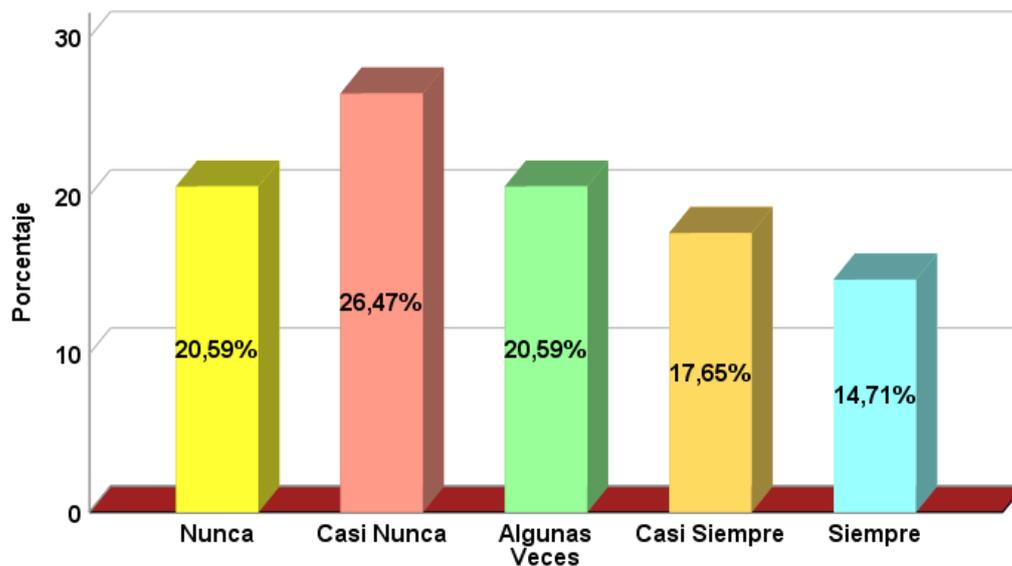
CALIDAD DE SERVICIO

Válido	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	7	20,59%
Casi Nunca	9	26,47%
Algunas Veces	7	20,59%
Casi Siempre	6	17,65%
Siempre	5	14,71%
Total	34	100,0

Fuente: Elaboración propia

Figura 11.

CALIDAD DE SERVICIO



Nota: el 34 de empresas privadas y públicas; el 26.47% respondieron que casi nunca perciben una buena Calidad de Servicio, el 17.65% casi siempre perciben una buena calidad de servicio y por último el 20.59% algunas veces perciben una buena Calidad de Servicio.

Fuente: Tabla 14

Tabla 16. CORRELACIÓN ENTRE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO

Correlaciones			
		Gestión Administrativa	Calidad de Servicio
Gestión	Correlación de Spearman	1	,826**
Administrativa	Sig. (bilateral)		,000
	N	34	34
Calidad de	Correlación de Spearman	,826**	1
Servicio	Sig. (bilateral)	,000	
	N	34	34

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

El valor de correlación fue de 0,826** (Rho de Spearman) lo que establece una Correlación positiva alta entre la Gestión administrativa y Calidad del servicio, dicho resultado es significativo por haberse obtenido un 0.000 (menor al 0.05 estándar), por lo que se define que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula.

3.2. Discusión de resultados

El presente informe de tesis que presentamos tuvo el fin de, “Determinar la relación entre la gestión administrativa con la calidad de servicio al cliente de la empresa Semape Reparaciones & Servicios, Lima 2020. De igual manera busco establecer el estado actual de la gestión administrativa al mismo tiempo se determinó el estado actual de la calidad de servicio, finalmente demostró la relación entre las variables gestión administrativa y calidad de servicio de la empresa en análisis. La muestra empleada para la investigación fueron todos los 34 clientes que brinda el servicio dicha empresa.

Para llevar a cabo la recolección de los datos, se realizó por medio del cuestionario, aplicado a la totalidad de 34 clientes de empresas privadas y públicas por ser una muestra finita, cabe indicar que se tuvo algunas limitantes que retrasaron culminar con tiempo el trabajo, debido al COVID 19; ya que tuvimos que cumplir algunos protocolos de seguridad para evitar el contagio, del

mismo modo otra de las limitaciones fue que la investigación fue sólo para el representante legal de cada empresa, enviado por vía virtual. La indagación que llevamos a cabo surgió a partir de la problemática observada, en la empresa Semape Reparaciones & Servicios, seguidamente les presentamos los siguientes resultados obtenidos.

Se estableció el estado actual de la variable gestión administrativa al cliente en la empresa Semape Reparaciones & Servicios, donde se obtuvo de las 34 personas encuestadas, el 29.41% manifestaron que la gestión administrativa se encuentra en un nivel malo, debido a sus dimensiones: planificación el 44.12% (Ver Tabla 5) perciben una mala gestión administrativa debido a sus indicadores visión y misión donde la empresa no tiene su visión bien definida y los colaboradores desconocen de ella; y a la vez en la redacción de su plan estratégico de ambos indicadores no toman en cuenta a sus colaboradores y el servicio que debe brindar al cliente esta investigación tiene similitud al estudio de los autores Arévalo & Rivas (2019) en su indagación que realizaron en la ciudad de Tarapoto el personal que laboraba en dicha empresa desconocía la misión y visión, incumplimiento de sus planes estratégicos; debido a ello los tesisistas determinaron en dicha gestión administrativa debe mejorar, viéndose reflejada en todos los individuos que integran en dicha institución (Clientes y Trabajadores); en la dimensión organización el 41.18% (Ver Tabla 6) perciben una mala gestión debido a sus indicadores tomas de Decisiones y Tareas donde la empresa por parte de los altos directivos al momento de tomar una decisión no solicitan opiniones e ideas de sus colaboradores para resolver los problemas, los colaboradores no cumple con el trabajo asignado en brindar un buen servicio al cliente ya que Koontz et. al. (2012) citado por Torobeo (2020) nos manifiestan que para que dentro en una buena gestión administrativa es necesario mantener un ambiente donde los individuos u organizaciones, trabajen juntos, donde puedan cumplir las metas específicas en una forma eficiente; dimensión dirección el 44.12% (Ver Tabla 7) perciben una mala gestión debido a sus indicadores Equipo de Trabajo y ambiente laboral debido a que los trabajadores de la entidad, no laboran en equipo para cumplir sus funciones en el tiempo oportuno, la situación del ambiente laboral no eran favorables para el buen desempeño del personal, no existe un estado de ánimo positivo y agradable en su ambiente laboral estos datos concuerdan con los antecedentes del tesisista

Quimí (2016) donde encontró deficiencias en la prestación de los servicios del personal, debido a que no cuenta con herramientas necesarias para llevar a cabo una buena gestión administrativa y la calidad de servicio brindada al clientes ya por ello el autor propuso soluciones donde exista la participación y responsabilidad de los trabajadores que conlleve al cumplimiento de los objetivos de la empresa; y por último en cuanto a la Dimensión Control el 44.12% (Ver Tabla 8) perciben una mala gestión en sus indicadores metas y resultados debido a que los jefes inmediatos no evalúa las eficiencia de sus trabajadores con el fin de cumplir las metas establecidos en su planeación, los resultados que se obtienen por parte de los colaboradores de la empresa no se evalúan el base al desempeño y calidad de servicio ofrecido esta investigación tiene concordancia con la realidad del autor Torres (2020) no se implementaron estrategias de trabajo, no existía un plan de trabajo a corto, mediano y largo plazo, falta de monitoreo de control a los funcionarios, provocando percepción baja de calidad de parte de los usuarios; por ello recomendó al personal encargado revisar los procedimientos de gestión administrativa que existe ver las deficiencias con el fin de ofrecer una buena calidad del personal en momento de brindar la atención al cliente; también en manera sintética de acuerdo a los hallazgos encontrados se puede señalar que la gestión administrativa tiene un alto predominio en el nivel “casi nunca”, de la empresa Semape Reparaciones & Servicios, indicando que no es buena y que requiere mejorarla para alcanzar mejores niveles en las dimensiones que tuvieron bajos niveles de valoración como: planificación, organización, dirección y control. Estos resultados concuerdan con la investigación de Arévalo & Rivas (2019), debido que sus resultados arrojaron que el 55% de encuestados indicaron que la Gestión Administrativa de la Empresa Gatica Perú Ingeniería y Construcciones S.A.C. era inadecuada, ya que sus colaboradores desconocían la misión y visión, desconocimiento de sus funciones, planes estratégicos, líneas de autoridad y no contaban con una correcta estructura organizacional, entre otras, asimismo estos resultados se contrastan con el estudio de Sánchez (2020) quién encontro que el 70% de encuestados afirmaron que la gestión administrativa en el Centro de Empleo Lambayeque era regular, o sea señalando que no era tan adecuada manteniéndose en un término medio de modo que debería mejorarse para ubicarse en un nivel bueno.

Se determinó el estado actual de la variable calidad de servicio al cliente en la empresa Semape Reparaciones & Servicios, donde se obtuvo de 34 encuestados el 26.47% afirmaron que la calidad de servicio se encuentra en un nivel malo debido a sus dimensiones elementos tangibles el 44.12% (Ver Tabla 10) percibe una mala calidad de servicio de acuerdo a sus indicadores equipos e instalaciones donde consideraron que la empresa no cuenta con equipos modernos y los activos que la empresa posee en sus instalaciones no son atractivos a la vista de sus clientes, estos concuerdan con la teoría de Zeithaml, Parasuraman & Berry (1992) citado por Linares & Saavedra (2020) consideran que la calidad del servicio son el favorecimiento de las empresas, ya que el brindar un buen servicio tendrá como beneficio la fidelidad del cliente mejorando la imagen corporativa de la empresa, y su infraestructura en cuanto a su ambiente interno y externo; en su dimensión fiabilidad el 44.12% (Ver Tabla 11) percibe una mala calidad de servicio de acuerdo a sus indicadores atención amable y servicio de calidad donde considera que es debido que el personal de la empresa siempre no tiene una actitud amable y que los servicios que ofrece la empresa no son de calidad garantizada esta información concuerdan con los problemas encontrados por el autor Torres (2020) en la ciudad de Trujillo debido a la falta de capacitación de los colaboradores, no se ha implementaron estrategias de trabajo, por tal motivo el autor recomendó realizar capacitaciones para el personal en cuanto a la correcta atención y brindar un servicio de calidad, ya que para garantizar una correcta entrega del servicio, es necesario que todos los colaboradores de la organización trabajen en función de la calidad de servicio; en su dimensión capacidad de respuesta el 52.91% (Ver Tabla 12) percibe una mala calidad de servicio de acuerdo a su indicador Personal capacitado debido que el personal mecánico no está preparado para responder a todas sus interrogantes y dudas con el servicio ofrecido hacia el cliente ya que Larrea (2012) citado por Zarate (2021) la calidad de servicio menciona en uno de sus principios es necesario que los colaboradores que trabajan en dicha organización se orienten a brindar el sostén necesario y soporte de las actividades que generen valor a los clientes; actitudes orientadas a la calidad en el servicio, debe ser un modelo a seguir y debe ser una fuente constante de inspiración para obtener mejores resultados por su desempeño. En síntesis, en cuanto a la calidad de servicio debido a los resultados obtenidos existe una

oportunidad para que la empresa Semape Reparaciones & Servicios, pueda obtener mejores resultados para mantener satisfechos a sus clientes. Estos hallazgos guardan relación con el estudio de Reyes (2015) quién hayo problemáticas que estuvieron causando una mala calidad de servicio, como personal no capacitado para ofrecer un buen servicio, equipos y herramientas de trabajo obsoletos con el 74% de afirmaciones de los clientes, se mostraron insatisfechos con la calidad del servicio. En efecto estos resultados defieren con la investigación de Melgarejo (2017) quien concluyo que la calidad de servicio al 89.50% es regular, ya que no se ofrece de manera eficiente, pero que podria mejorar si adopta medidas correctivas.

Se estableció el análisis de la relación entre la variable gestión administrativa y calidad de servicio al cliente en la empresa Semape Reparaciones & Servicios dando a conocer que es una correlación positiva alta; siendo que el Rho de Spearman de 0,826** demostró una buena relación con un valor p de 0.000(ver tabla 16). Estos resultados se comparan con los hallazgos de Sánchez (2020) que concluye que tuvo una correlación altamente significativa con los coeficientes Rho de Spearman al 0,701, indicando que existió una buena correlación por ende que se acepta la hipótesis nula y se rechaza la alterna. Al contrario, estos resultados se contrastan con el estudio de Ramos (2018) que hayo una correlación positiva media demostrando un nivel de significancia (bilateral) menor a 0.05, es decir “0.013 <0.05”, con una correlación de Rho de Spearman de 0.187 para ambas variables.

Sintetizando, afirmamos que se tuvo las evidencias suficientes para señalar que existe correlación positiva alta entre las variables gestión administrativa y la calidad del servicio; vale decir si los propietarios mejoran los niveles de las dimensiones de gestión administrativa podrán optimizar la calidad del servicio a sus clientes.

IV. CONCLUSIONES Y RECOMEDACIONES

4.1.- Conclusiones

Se estableció que, el estado actual de la variable gestión administrativa al cliente en la empresa Semape Reparaciones & Servicios; se ubica en un nivel malo de acuerdo a la percepción de los encuestados aseguraron que las dimensiones planificación, organización, dirección y control no estarían gestionando de manera adecuada.

Se determinó que, el estado actual de la variable calidad de servicio al cliente en la empresa Semape Reparaciones & Servicios; se localiza en un nivel malo, causando insatisfacción a sus clientes, ya que no se está ofreciendo un servicio de calidad conforme a la valoración baja obtenida en la encuesta, de las dimensiones elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta.

Se estableció el análisis que, si existió una correlación positiva alta entre la variable gestión administrativa y calidad de servicio al cliente en la empresa Semape Reparaciones & Servicios, de donde se consiguió una relación Rho de Spearman de 0,826 con significancia bilateral de 0.000, según se puede observar en la tabla N° 15.

4.2.- Recomendaciones

Se recomienda al gerente de la empresa Semape Reparaciones & Servicios, fomentar el rediseño estructural de la gestión administrativa y calidad de servicio de la empresa, que coadyuve complementar acciones correctivas con miras a alcanzar los planes estratégicos mediante el uso competente de los recursos de la organización.

Se recomienda al gerente tomar en atención la presente investigación, para corregir la gestión administrativa que se sitúa en un nivel malo, mejorando los procesos de gestión, contando con colaboradores idóneos, capacitándolos periódicamente con herramienta y conocimientos que permitan su desarrollo profesional con el fin de identificar sus debilidades en el desempeño de sus funciones.

Se recomienda al gerente que gestione un mayor presupuesto para la contratación de personal, a fin de contar con un número adecuado de colaboradores y evaluar su desenvolvimiento en cada uno de sus puestos. Asimismo, contar con un plan de capacitaciones en temas referentes a la atención, con el fin de optimizar la calidad del servicio. que presta la empresa

Se recomienda al gerente y a todos los colaboradores de la empresa Semape Reparaciones & Servicios tomar mayor interés a la Gestión administrativa, pues ha quedado demostrado que guarda relación positiva alta con la calidad de servicio, ello significa que si la empresa concentra todos sus esfuerzos en mejorar la gestión administrativa, la calidad de sus servicios se incrementará considerablemente.

REFERENCIAS

Referencias

- A. Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación administración, economía, humanidades y ciencias sociales* (3era ed.). Colombia: Pearson Educación. Obtenido de https://www.academia.edu/42188286/Metodologia_de_la_investigacion_Cesar_Bernal
- Alcarazo V. (2019). RELACIÓN ENTRE LA CALIDAD DE SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN LA EMPRESA RUTAS DE LIMA SAC - 2018. (*Tesis Pregrado*). Universidad Señor de Sipán, Lima, Perú. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/6186/Alcarazo%20Valderrama%20Luisa%20Fiorella%20de%20Lourdes.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Arévalo G, & Rivas C. (2019). Gestión administrativa y su impacto en la calidad de servicio en la empresa Gatica Perú Ingeniería y Construcción S.A.C. Tarapoto Año 2018. (*Tesis Pregrado*). Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto, Perú. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39376/Ar%20c3%a9valo_GKF-Rivas_CGJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Becerra E, & Sánchez H. (2019). Gestión administrativa en las empresas de transporte de carga pesada del distrito de Pacasmayo-2019. (*Tesis Pregrado*). Universidad César Vallejo, Pacasmayo , Perú . Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/52305/Becerra_EKDP-S%C3%A1nchez_HLDR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cabrera R, & Mendoza R. (2020). LA CALIDAD DE SERVICIO Y SU INFLUENCIA EN LAS RELACIONES CON LOS CLIENTES DE LA EMPRESA DE TRANSPORTES PINOS DE LA PLATA - CHICLAYO, 2018. (*Tesis Pregrado*). Universidad Señor de Sipán, Chiclayo , Perú. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7459/Cabrera%20Rojas%20Katherine%20%26%20Mendoza%20Rivas%20Christian.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Calderón F. (2018). Gestión Administrativa en las obligaciones Tributarias de la empresa Barrantes y Cia. S.R.L. – Piura, Año 2017. (*Tesis Pregrado*). Universidad César Vallejo, Piura, Perú. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27498/Calder%c3%b3n_FDI.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Callohuanca A. (2019). Gestión Administrativa y su incidencia en el Posicionamiento en el Mercado de la Institución Educativa Grupo La Paz. (*Tesis Posgrado*). Universidad Nacional Federico Villareal, Lima, Perú. Obtenido de <http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/2747/CALLOHUANCA%20%20ACEITUNO%20%20JIMMY%20OSCAR%20-%20DOCTORADO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Castro G. (2021). Sistema de Control Interno Operativo para mejorar la Gestión Administrativa en la empresa Burga & Asesores Asociados SCRL, Chiclayo 2018. (*Tesis Pregrado*). Universidad Señor de Sipán , Chiclayo, Perú. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/8015/Castro%20Guevara%20Esterel%20Bertha.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Córdova L. (2020). Gestión administrativa y calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local de Sihuas -2019. (*Tesis Posgrado*). Universidad César Vallejo, Chimbote, Perú.
- Espinoza F. (2019). La Gestión Administrativa y la Calidad del Servicio al Cliente en el Hotel El Molino Periodo 2018. (*Tesis Pregrado*). Universidad Nacional de Chimborazo, Chimborazo, Ecuador. Obtenido de <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/5776/1/UNACH-EC-FCP-ING-COM-2019-0022.pdf>
- García G. (2021). Gestión administrativa y calidad de servicio de enfermería del Hospital II-2 Ministerio de Salud, Tarapoto 2020. (*Tesis Posgrado*). Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56774/Garc%c3%ada_GRE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- García V. (2015). La Gestión Administrativa y su incidencia en la Calidad del Servicio de la Empresa de Transporte de Pasajeros Flota Bolívar. (*Tesis Pregrado*). Universidad Técnica Estatal de Quevedo, Quevedo, Ecuador.

Obtenido de <https://repositorio.uteq.edu.ec/bitstream/43000/207/1/T-UTEQ-0015.pdf>

Hernández, S., R., Fernández, C., C., & Baptista, L., S. (2014). *Metodología de la Investigación* (6ta ed.). México: McGraw-Hill. Obtenido de <https://docs.google.com/viewer?a=v&pid=sites&srcid=ZGVmYXVsdGRvbWFpbnxjb250YWR1cmlhcHVibGljYTk5MDUxMHxneDo0NmMxMTY0NzkxNzliZmYw>

Huamán E. (2020). La Auditoria Administrativa como instrumento de Control para optimizar la Gestión de la Municipalidad Distrital de Pacanguilla- 2017. (*Tesis Pregrado*). Universidad César Vallejo, Pacanguilla, Perú. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7125/Luna%20Huam%c3%a1n%20Eleuterio.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Inga H. (2018). Gestión Administrativa y Calidad de Servicio de la Empresa Gigantic Color Perú S.A.C. Ate, 2017. (*Tesis Pregrado*). Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/22385/Quispe_IHM.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Jesús E. (2018). Gestión Administrativa y su influencia en la Calidad de Servicio de la Empresa Pegasus Consultores S.A.C., Callao, 2018. (*Tesis Pregrado*). Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/25064/Jesus_EJA.pdf?sequence=1&isAllowed=y&fbclid=IwAR0xgkOLBqqpnw1g78XqJ6wtT3lrWBjSnnbeJYzclzEHGPnch35UdCQpKkw

Linares G, & Saavedra H. (2020). CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN LA SUB REGIÓN DE SALUD JAEN - CAJAMARCA, 2020. (*Tesis Pregrado*). Universidad Señor de Sipán, Cajamarca, Perú. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/8152/Linares%20Garc%c3%ada%20Merly%20%26%20Saavedra%20Heredia%20Rosario.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

López, D. (2018). *Calidad del servicio y la Satisfacción de los clientes del Restaurante Rachy's de la ciudad de Guayaquil. Universidad Católica Santiago de Guayaquil. Ecuador.*

- Melgarejo R. (2017). Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en la empresa M&G. (*Tesis Pregrado*). Universidad César Vallejo, San Juan de Lurigancho, Perú. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28350/Melgarejo_REY.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ñaupas P, Mejía M, Novoa R, & Villagómez P. (2013). *Metodología de la Investigación Cuantitativa - Cualitativa y Redacción de la Tesis* (4ta ed.). Bogotá, Colombia: Ediciones de la U. Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?id=LzKbDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Seg%C3%BAAn%20%C3%91aupas%2C%20H.%2C%20Mej%C3%ADa%2C%20E.%2C%20Novoa%2C%20E.%20%26%20Villag%C3%B3mez%2C%20A.%20\(2013\)%20en%20su%20libro%20de%20metodolog%C3%ADa%20de%20la%20investigaci](https://books.google.com.pe/books?id=LzKbDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Seg%C3%BAAn%20%C3%91aupas%2C%20H.%2C%20Mej%C3%ADa%2C%20E.%2C%20Novoa%2C%20E.%20%26%20Villag%C3%B3mez%2C%20A.%20(2013)%20en%20su%20libro%20de%20metodolog%C3%ADa%20de%20la%20investigaci)
- Ocampos G, & Valencia C. (2017). Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio al Usuario, en la Red Asistencial Essalud-Tumbes, 2016 . (*Tesis Pregrado*). Universidad Nacional de Tumbes, Tumbes, Perú. Obtenido de <http://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/UNITUMBES/88/TESES%20-%20OCAMPOS%20Y%20VALENCIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y&fbclid=IwAR1TWNXh01d9KMNhI2hdOsfLVrsk1nnI94YLJTkla2Hk9PuepsCLhMfvMgs>
- Ormachea P. (2018). Gestión administrativa y calidad de servicio de los trabajadores de oficina de la empresa Wurth Perú S.A.C., Ate, 2018. (*Tesis Pregrado*). Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38597/Ormachea_PM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Palacios M, & Córdova C. (2018). LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN EL TRANSPORTE PÚBLICO DE VEHÍCULOS MENORES MOTORIZADOS (MOTO TAXIS) EN LA GERENCIA DE DESARROLLO VIAL Y TRANSPORTE DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHICLAYO, AÑO 2018. (*Tesis Pregrado*). Universidad Señor de Sipán, Chiclayo , Perú. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/5132>
- Quimí A. (2016). Modelo de Gestión Administrativa para mejorar la Calidad del Servicio Público de correos del Ecuador C.D.E. E.P, del Cantón Salinas,

- Provincia de Santa Elena, año 2014. (*Tesis Pregrado*). Universidad Estatal Península de Santa Elena, La Libertad, Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.upse.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/46000/3254/UPSE-TAP-2015-0061.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ramos S. (2018). Gestión Administrativa y Calidad De Servicio en el centro de Atención Al Cliente de Movistar, Santa Anita, 2018. (*Tesis Pregrado*). Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/24869/Ramos_SEY.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Reyes M. (2015). Gestión Administrativa y su incidencia en la Calidad de los servicios a los usuarios de la Cooperativa Interprovincial de Transporte de Pasajeros La Manà Periodo 2013. (*Tesis Pregrado*). Universidad Tecnica de Cotopaxi, La Maná, Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/3449/1/T-UTC-00726.pdf>
- Reyes P. (2021). Gestión administrativa del director y calidad educativa de la Institución Educativa N° 20927 de Mala, 2020. (*Tesis Posgrado*). Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/59986/Reyes_PEC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Roque B. (2016). Estrategias de Gestión Administrativa en mejora de la Atención al Cliente en la Mype Comercial “San Martin” – Chiclayo. (*Tesis Pregrado*). Universidad Señor de Sipán, Chiclayo, Perú. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/2708/TESIS%20ARNOLD%20ROQUE.pdf?sequence=1&isAllowed=y&fbclid=IwAR1Vh5tzWEQpv5JrvwFZMd1g-pLRDEkFptviUbFmSqLhB3EDhKouvgFHLU>
- Sabogal A, & Vargas A. (2017). Gestión Administrativa para el Fortalecimiento del Programa de Egresados en la Universidad Nacional de Colombia. (*Tesis Posgrado*). Universidad Libre de Colombia, Bogota, Colombia. Obtenido de <https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/11778/TESIS%20CLARA%20INES%20SABOGAL%20A%20Y%20JOHANNA%20VARGAS%20A..pdf?sequence=3&isAllowed=y>

- Sánchez Ch. (2020). Gestión administrativa y la calidad del servicio al usuario en el Centro de Empleo Lambayeque. (*Tesis Posgrado*). Universidad César Vallejo, Lambayeque, Perú. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31953/S%3a1nchez_CJC-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Sanchez M. (2017). Gestión Administrativa y Calidad de Servicio de la Oficina Principal del Banco de la Nación y su influencia en la Fidelización de los usuarios en el Periodo 2015. (*Tesis Pregrado*). Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Lima. Obtenido de <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1007/SANCHEZ%20MANZANARES%2c%20JUAN%20MANUEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y&fbclid=IwAR0xgkOLBqqpnw1g78XqJ6wtT3lrWBjSnnbeJYzclzEHGPnch35UdCQpKkw>
- Soto T. (2018). Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en la empresa Envasadora Andina S.C.R.L., de SJL, Lima -2018. (*Tesis Pregrado*). Universidad César Vallejo, Lima. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/20691/Soto_TA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Torobeo V. (2020). Gestión Administrativa para mejorar el Control Interno en la Panificadora "Las Delicias de Santa Rosa" Lima. (*Tesis Pregrado*). Universidad Señor de Sipán, Lima, Perú. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7557/Torobeo%20Vel%3a1squez%20Luis%20Ignacio.pdf?sequence=1&isAllowed=y&fbclid=IwAR1VIh5tzWEQpv5JrvwFZMd1g-pLRDEkFptviUbFmSqLhB3EDhKouvgFHLU>
- Torres D. (2021). Análisis de la Gestión Administrativa de la Empresa Ingenieros y Soluciones S. R. L., CHICLAYO-2019. (*Bachiller*). Universidad Señor de Sipán, Chiclayo. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7856/Torres%20D%3adaz%2c%20Yeny%20Elizabeth.pdf?sequence=1&isAllowed=y&fbclid=IwAR2NbDFqQ3qRADDzpwaj9kEFckGmSw6GzqxukXiQ7Mg9JOyS9ewiximqsdw>
- Torres M. (2020). Gestión administrativa y calidad de atención en una entidad pública de la ciudad de Trujillo, 2020. (*Tesis Posgrado*). Universidad

César Vallejo, Trujillo, Perú. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49686/Torres_MLL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Trigoso V. (2021). *Gestión Administrativa y Calidad De Servicio en la Unidad Ejecutora del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social - Lima, 2019. (Tesis Pregrado)*. Universidad Señor de Sipán, Lima, Perú. Obtenido de https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7971/Trigoso%20Vela%2c%20Roger%20Reninger.pdf?sequence=1&isAllowed=y&fbclid=IwAR3a48OahxnebfjTogNVhtXB_w3fpjDcbmhA7yZsB7xf9oMmUTgOFpNquGU

Urrutia, J. (2015). *Gestión empresarial y los procesos en el área administrativa de la unidad educativa González Suárez Ambato*. Pontificia Universidad Católica del Ecuador.

Yasser, L. (2018). *Calidad de los servicios y satisfacción del cliente en el Restaurante Pizza Burger Dinner, ubicado en la cabecera del departamento de Zacapa, Guatemala*. Universidad Rafael Landívar.

Zarate Ch. (2021). *ANÁLISIS DE LA CALIDAD DEL SERVICIO EN EL BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ AGENCIA NUEVA CAJAMARCA 2018. (Tesis Pregrado)*. Universidad Señor de Sipán, Cajamarca, Perú. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7975/Zarate%20Chapo%c3%b1an%20Erika.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Zegarra L. (2018). *Gestión Administrativa y Calidad de Servicio de la Clínica Centenario Peruano Japonesa Pueblo Libre, 2018. (Tesis Pregrado)*. Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/24830/Zegarra_LDA.pdf?sequence=1&isAllowed=y&fbclid=IwAR0dvt58u6dThTc2XLOQWNNciVW6Jkc5HF4GUTbFFNgxQGAlpvmszEP_Vxl

ANEXOS

ANEXO 01: Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	TIPO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN	TÉCNICAS	MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS	
<p>Problema general</p> <p>¿Cómo es la relación entre la gestión administrativa con la calidad de servicio al cliente de la empresa Semape Reparaciones & Servicios, Lima 2020?</p> <p>Problemas Específico</p> <p>1. ¿Cuál es el nivel actual de la gestión administrativa al cliente en la empresa Semape Reparaciones & Servicios, Lima 2020?</p> <p>2. ¿Cuál es el nivel actual de la calidad del servicio al cliente en la empresa Semape Reparaciones & Servicios, Lima 2020?</p> <p>3. ¿De qué manera se demuestra que la gestión administrativa se relaciona con la calidad de servicio al cliente en la empresa Semape Reparaciones & Servicios, Lima 2020?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la relación entre la gestión administrativa con la calidad de servicio al cliente de la empresa Semape Reparaciones & Servicios, Lima 2020.</p> <p>Objetivo específico</p> <p>1. Establecer el estado actual de la gestión administrativa al cliente en la empresa Semape Reparaciones & Servicios, Lima 2020.</p> <p>2. Determinar el estado actual de la calidad del servicio al cliente en la empresa Semape Reparaciones & Servicios, Lima 2020.</p> <p>3. Demostrar la relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio al cliente en la empresa Semape Reparaciones & Servicios, Lima 2020</p>	<p>H1: Existe relación entre la Gestión Administrativa con la Calidad de Servicio al cliente, en la empresa Semape Reparaciones & Servicios, Lima 2020?</p> <p>H0: No existe relación entre la Gestión Administrativa con la Calidad de Servicio al cliente, en la empresa Semape Reparaciones & Servicios, Lima 2020?</p>	<p>Variable 1: Gestión administrativa</p> <p>Variable 2: Calidad de servicio</p>	<p><u>Enfoque: Cuantitativo</u></p> <p>Investigación descriptiva/correcional</p>	<p>La población está compuesta por 273,000 usuarios</p>	Encuestas	<p>Estadística descriptiva, tablas, gráficos trabajadas desde los programas Excel y SPSS 25</p>	
				<p style="text-align: center;">DISEÑO</p> <p>El diseño de la investigación de carácter no experimental/transversal</p> <p style="text-align: center;">Esquema correlacional de hipótesis</p> <p style="text-align: center;">Donde:</p> <p>M = Muestra</p> <p>V1 = gestión administrativa</p> <p>V2 = calidad de servicio</p>		<p style="text-align: center;">MUESTRA</p> <p>40 trabajadores y 34 clientes que reciben el servicio</p>		<p style="text-align: center;">INSTRUMENTOS</p> <p>Cuestionario</p>
							Escala Likert	
							<p>1. Muy conforme</p> <p>2. Disconforme</p> <p>3. Ni conforme, ni disconforme</p> <p>4. Conforme</p> <p>5. Muy conforme</p>	

				R= relación			
--	--	--	--	-------------	--	--	--

ANEXO 02: Formato del cuestionario

Instrumento de validación por juicio de expertos

Cuestionario para medir la gestión administrativa

Instrucciones: El presente cuestionario es anónimo, tiene como propósito conocer el nivel de gestión administrativa de la empresa Semape Reparaciones & Servicios, Lima, con los resultados que se obtendrán se pretende dar sugerencias para mejorar los procesos para una eficiente atención a sus clientes. Por ello se les pide cordialmente su colaboración, dando respuesta a todas las preguntas

Marca con "X" los siguientes ítems, que mejor exprese su percepción de acuerdo a cada caso, considere el siguiente cuadro de valoración

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

DIMENSIONES	VARIABLE: GESTION ADMINISTRATIVA						
PLANIFICACIÓN	INDICADORES		ESCALA				
			1	2	3	4	5
	N°	Misión					
	1	Ud. Considera que la misión de la empresa, busca ofrecer un servicio de calidad a sus clientes					
	2	Ud. cree que la misión de la empresa ha sido redactada, teniendo en cuenta a sus trabajadores.					
		Visión					
	3	La empresa tiene su visión bien definida y Ud. Conoce de ella.					
	4	Se siente comprometido con la visión y misión de la empresa					

ORGANIZACIÓN	Toma de decisiones						
	5	Ud. Toma decisiones adecuadas para dar solución a las exigencias y así ofrecer un mejor servicio a sus clientes.					
	6	Creer Ud. que los altos directivos al momento de tomar una decisión solicitan opiniones e ideas de los colaboradores para resolver los problemas de la organización.					
	Tareas						
	7	Ud. cree que las tareas son divididas de forma igualitaria entre los colaboradores de la empresa.					
	8	Creer Ud. que cuándo se le asigna tareas en la organización cumple con alguna función específica.					
DIRECCIÓN	Equipo de trabajo						
	9	El gerente de empresa incentiva y promueve entre sus miembros el trabajo en equipo.					
	10	Ud. ha percibido usted que los colaboradores, trabajan en equipo para cumplir sus actividades en el tiempo oportuno.					
	Ambiente laboral						
	11	Ud. considera que las condiciones del entorno laboral son favorables para el buen desempeño del personal.					
	12	Considera usted que en ambiente laboral existe un estado de ánimo positivo y agradable.					
CONTROL	Metas						
	13	El cumplimiento de las metas empresariales está direccionado para satisfacer las exigencias del cliente.					
	14	Los jefes inmediatos evalúa los estándares o metas establecidos en la planeación.					

		Resultados				
15	La empresa conoce cómo cumplir con los estándares de calidad en sus servicios que brinda.					
16	Ud. Cree que los resultados que se obtienen se evalúan en base a su desempeño y calidad de servicio.					

Cuestionario para medir la calidad de servicio

Instrucciones: El presente cuestionario es anónimo, tiene como propósito conocer la calidad del servicio de la empresa Semape Reparaciones & Servicios, Lima, con los resultados que se obtendrán se dará recomendaciones para mejorar la atención a sus clientes. Por ello se les pide su colaboración estimado cliente, dando respuesta a todas las interrogantes.

Marca con "X" los siguientes ítems, que mejor exprese su percepción de acuerdo a cada caso, considere el siguiente cuadro de valoración

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

DIMENSIONES	VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO						
ELEMENTOS TANGIBLES	INDICADORES		ESCALA				
			1	2	3	4	5
	N° Equipos						
	1	Ud. Considera que la empresa cuenta con equipos modernos.					
	2	Ud. ha visto usted que los muebles y enseres que posee la empresa se encuentran en un buen estado de funcionamiento.					
	Instalaciones						
	3	Ud. considera que la empresa posee con instalaciones atractivas a la vista de sus clientes.					
	4	Ud. considera que las instalaciones del local son cómodos y amplios.					
FIABILIDAD	Actitud amable						
	5	El personal de la empresa siempre tiene una actitud amable					

	6	Los trabajadores mecánicos emplean una comunicación fluida y sencilla al momento de brindarle una atención.					
	Servicio de calidad						
	7	Ud. Considera que los servicios que ofrece la empresa son de calidad garantizada.					
	8	Ud. Considera que los colaboradores están dispuestos a brindarle un servicio de calidad					
CAPACIDAD DE RESPUESTA	Personal capacitado						
	9	Cree que el personal que lo atiende está capacitado para realizar sus funciones					
	10	El personal mecánico está capacitado o preparado para responder a todas sus interrogantes y dudas con el servicio ofrecido.					
	Confianza						
	11	Ud. Cree que la empresa cuenta con medidas de seguridad y riesgo que puedan garantizar su seguridad.					
	12	El colaborador que brinda su servicio le transmite confianza.					
SEGURIDAD	Amabilidad						
	13	El personal de la empresa siempre se muestra amable, cuando le solicita solucionar alguna inquietud.					
	14	El personal mecánico muestra amabilidad y respeto a la hora de brindar su servicio al cliente.					
	Atención personalizada						
	15	Cree que la empresa le brinda una atención personalizada de acuerdo a sus necesidades.					

	16	Los colaboradores actúan de manera profesional al brindar sus servicios, a fin que usted reciba todas las atenciones necesarias.					
EMPATIA	Interés						
	17	Cree que la empresa se preocupa por su interés.					
	18	Percibe usted si el trabajador muestra interés en resolver su problema.					
	Horarios flexibles						
	19	Los horarios con los que cuenta la empresa son flexibles para Ud.					
	20	El colaborador siente que siempre está dispuesto a ayudar a los clientes.					

ANEXO 3: Validación por Juicio de Expertos

Experto 1: Doctor en Administración

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		ONESIMO MEGO NUÑEZ
PROFESIÓN		Licenciado en Administración
ESPECIALIDAD		Doctor en Administración
EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)		11 años
CARGO		Docente a Tiempo Completo-EAP Administración -USS
GESTION ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DEL SERVICIO AL CLIENTE EN LA EMPRESA SEMAPE REPARACIONES & SERVICIOS LIMA, 2020		
DATOS DE LOS TESISISTAS		
NOMBRES	Escribano Escribano Jhon Carlos Moises Perez Perez Seily	
ESPECIALIDAD	Escuela de Administración	
INSTRUMENTO EVALUADO	CUESTIONARIO	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	OBJETIVO GENERAL Determinar la relación entre la gestión administrativa con la calidad de servicio al cliente de la empresa Semape Reparaciones & Servicios, Lima 2020.	
	OBJETIVOS ESPECIFICOS <ul style="list-style-type: none"> • Establecer el estado actual de la gestión administrativa al cliente en la empresa Semape Reparaciones & Servicios, Lima 2020. • Determinar el estado actual de la calidad del servicio al cliente en la empresa Semape Reparaciones & Servicios, Lima 2020. • Demostrar que la gestión administrativa se relaciona con la calidad de servicio al cliente en la empresa Semape Reparaciones & Servicios, Lima 2020. 	
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS		
DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta 16 reactivos de la variable independiente y 20 reactivos de la variable dependiente y ha sido construido, teniendo en cuenta las revisiones de la literatura. El cuestionario está conformado bajo la escala de Likert con las siguientes alternativas: <ol style="list-style-type: none"> 1. Nunca 2. Casi Nunca 3. Algunas veces 4. Casi Siempre 5. Siempre 	
GESTION ADMINISTRATIVA		
DIMENSION 1: PLANIFICACION		

1. Ud. Considera que la misión de la empresa, busca ofrecer un servicio de calidad a sus clientes.	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____
2. Ud. cree que la misión de la empresa ha sido redactada, teniendo en cuenta a sus trabajadores.	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____
3. La empresa tiene su visión bien definida y Ud. Conoce de ella.	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____
4. Se siente comprometido con la visión y misión de la empresa.	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____
DIMENSION 2: ORGANIZACION	
5. Ud. Toma decisiones adecuadas para dar solución a las exigencias y así ofrecer un mejor servicio a sus clientes.	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____
6. Cree Ud. que los altos directivos al momento de tomar una decisión solicitan opiniones e ideas de los colaboradores para resolver los problemas de la organización.	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____
7. Ud. cree que las tareas son divididas de forma igualitaria entre los colaboradores de la empresa.	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____
8. Cree Ud. que cuándo se le asigna tareas en la organización cumple con alguna función específica.	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____
DIMENSION 3: DIRECCION	
9. El gerente de empresa incentiva y promueve entre sus miembros el trabajo en equipo.	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____

<p>10. Ud. ha percibido usted que los colaboradores, trabajan en equipo para cumplir sus actividades en el tiempo oportuno.</p>	<p>TA (X) TD ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p>
<p>11. Ud. considera que las condiciones del entorno laboral son favorables para el buen desempeño del personal.</p>	<p>TA (X) TD ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p>
<p>12. Considera usted que en ambiente laboral existe un estado de ánimo positivo y agradable.</p>	<p>TA (X) TD ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p>
<p>DIMENSION 4: CONTROL</p>	
<p>13. El cumplimiento de las metas empresariales está direccionado para satisfacer las exigencias del cliente.</p>	<p>TA (X) TD ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p>
<p>14. Los jefes inmediatos evalúa los estándares o metas establecidos en la planeación.</p>	<p>TA (X) TD ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p>
<p>15. La empresa conoce cómo cumplir con los estándares de calidad en sus servicios que brinda</p>	<p>TA (X) TD ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p>
<p>16. Ud. Cree que los resultados que se obtienen se evalúan en base a su desempeño y calidad de servicio</p>	<p>TA (X) TD ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p>
<p>PROMEDIO OBTENIDO</p>	<p>Nº TA: <u> X </u> TD <u> </u> <u> </u></p>
<p>COMENTARIO GENERALES: Ninguna</p>	
<p>OBSERVACIONES: Ninguna</p>	

CALIDAD DE SERVICIO	
DIMENSION 1: ELEMENTOS TANGIBLES	
1. Ud. Considera que la empresa cuenta con equipos modernos.	TA (x) TD () SUGERENCIAS: _____
2. Ud. ha visto usted que los muebles y enseres que posee la empresa se encuentran en un buen estado de funcionamiento.	TA (x) TD () SUGERENCIAS: _____
3. Ud. considera que la empresa posee con instalaciones atractivas a la vista de sus clientes.	TA (x) TD () SUGERENCIAS: _____
4. Ud. considera que las instalaciones del local son cómodos y amplios .	TA (x) TD () SUGERENCIAS: _____
DIMENSION 2: FIABILIDAD	
5. El personal de la empresa siempre tiene una actitud amable.	TA (x) TD () SUGERENCIAS: _____
6. Los trabajadores mecánicos emplean una comunicación fluida y sencilla al momento de brindarle una atención.	TA (x) TD () SUGERENCIAS: _____
7. Ud. Considera que los servicios que ofrece la empresa son de calidad garantizada.	TA (x) TD () SUGERENCIAS: _____
8. Ud. Considera que los colaboradores están dispuestos a brindarle un servicio de calidad	TA (x) TD () SUGERENCIAS: _____

DIMENSION 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA	
9. Cree que el personal que lo atiende está capacitado para realizar sus funciones.	TA (x) TD () SUGERENCIAS: _____
10. El personal mecánico está capacitado o preparado para responder a todas sus interrogantes y dudas con el servicio ofrecido.	TA (x) TD () SUGERENCIAS: _____
11. Ud. Cree que la empresa cuenta con medidas de seguridad y riesgo que puedan garantizar su seguridad.	TA (x) TD () SUGERENCIAS: _____
12. El colaborador que brinda su servicio le transmite confianza.	TA (x) TD () SUGERENCIAS: _____
DIMENSION 4: SEGURIDAD	
13. El personal de la empresa siempre se muestra amable, cuando le solicita solucionar alguna inquietud.	TA (x) TD () SUGERENCIAS: _____
14. El personal mecánico muestra amabilidad y respeto a la hora de brindar su servicio al cliente.	TA (x) TD () SUGERENCIAS: _____
15. Cree que la empresa le brinda una atención personalizada de acuerdo a sus necesidades.	TA (x) TD () SUGERENCIAS: _____
16. Los colaboradores actúan de manera profesional al brindar sus servicios, a fin que usted reciba todas las atenciones necesarias.	TA (x) TD () SUGERENCIAS: _____

DIMENSION 5: EMPATIA	
17. Cree que la empresa se preocupa por sus intereses.	TA (x) TD () SUGERENCIAS: _____
18. Percibe usted si el trabajador muestra interés en resolver su problema.	TA (x) TD () SUGERENCIAS: _____
19. Los horarios con los que cuenta la empresa son flexibles para Ud.	TA (x) TD () SUGERENCIAS: _____
20. El colaborador siente que siempre está dispuesto a ayudar a los clientes.	TA (x) TD () SUGERENCIAS: _____
PROMEDIO OBTENIDO	Nº TA: x__ TD ____
COMENTARIO GENERALES	Ninguna
OBSERVACIONES: Ninguna	



JUEZ EXPERTOS

DNI. 16451057

Colegiatura N° 02846

Experto 2: Magister en ciencias

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		Fiorella Vanessa Li Vega
PROFESIÓN		Magister en Ciencia
ESPECIALIDAD		Estadística
EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)		6 años
CARGO		Docente
GESTION ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DEL SERVICIO AL CLIENTE EN LA EMPRESA SEMAPE REPARACIONES & SERVICIOS LIMA, 2020		
DATOS DE LOS TESISISTAS		
NOMBRES	Escribano Escribano Jhon Carlos Moises Perez Perez Seily	
ESPECIALIDAD	Escuela de Administración	
INSTRUMENTO EVALUADO	CUESTIONARIO	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	OBJETIVO GENERAL Determinar la relación entre la gestión administrativa con la calidad de servicio al cliente de la empresa Semape Reparaciones & Servicios, Lima 2020.	
	OBJETIVOS ESPECÍFICOS <ul style="list-style-type: none"> • Establecer el estado actual de la gestión administrativa al cliente en la empresa Semape Reparaciones & Servicios, Lima 2020. • Determinar el estado actual de la calidad del servicio al cliente en la empresa Semape Reparaciones & Servicios, Lima 2020. • Demostrar que la gestión administrativa se relaciona con la calidad de servicio al cliente en la empresa Semape Reparaciones & Servicios, Lima 2020. 	
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS		
DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta 16 reactivos de gestión administrativa y 20 reactivos de calidad de servicio y ha sido construido, teniendo en cuenta las revisiones de la literatura. El cuestionario está conformado bajo la escala de Likert con las siguientes alternativas: <ol style="list-style-type: none"> 1. Nunca 2. Casi Nunca 3. Algunas veces 4. Casi Siempre 5. Siempre 	
GESTION ADMINISTRATIVA		
DIMENSION 1: PLANIFICACION		

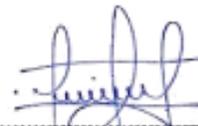
1. Ud. Considera que la misión de la empresa, busca ofrecer un servicio de calidad a sus clientes.	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____
2. Ud. cree que la misión de la empresa ha sido redactada, teniendo en cuenta a sus trabajadores.	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____
3. La empresa tiene su visión bien definida y Ud. Conoce de ella.	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____
4. Se siente comprometido con la visión y misión de la empresa.	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____
DIMENSION 2: ORGANIZACION	
5. Ud. Toma decisiones adecuadas para dar solución a las exigencias y así ofrecer un mejor servicio a sus clientes.	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____
6. Cree Ud. que los altos directivos al momento de tomar una decisión solicitan opiniones e ideas de los colaboradores para resolver los problemas de la organización.	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____
7. Ud. cree que las tareas son divididas de forma igualitaria entre los colaboradores de la empresa.	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____
8. Cree Ud. que cuándo se le asigna tareas en la organización cumple con alguna función específica.	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____
DIMENSION 3: DIRECCION	
9. El gerente de empresa incentiva y promueve entre sus miembros el trabajo en equipo.	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____

<p>10. Ud. ha percibido usted que los colaboradores, trabajan en equipo para cumplir sus actividades en el tiempo oportuno.</p>	<p>TA (X) TD ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p>
<p>11. Ud. considera que las condiciones del entorno laboral son favorables para el buen desempeño del personal.</p>	<p>TA (X) TD ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p>
<p>12. Considera usted que en ambiente laboral existe un estado de ánimo positivo y agradable.</p>	<p>TA (X) TD ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p>
<p>DIMENSION 4: CONTROL</p>	
<p>13. El cumplimiento de las metas empresariales está direccionado para satisfacer las exigencias del cliente.</p>	<p>TA (X) TD ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p>
<p>14. Los jefes inmediatos evalúa los estándares o metas establecidos en la planeación.</p>	<p>TA (X) TD ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p>
<p>15. La empresa conoce cómo cumplir con los estándares de calidad en sus servicios que brinda</p>	<p>TA (X) TD ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p>
<p>16. Ud. Cree que los resultados que se obtienen se evalúan en base a su desempeño y calidad de servicio</p>	<p>TA (X) TD ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p>
<p>PROMEDIO OBTENIDO</p>	<p>N° TA: <u>100%</u> TD: <u> </u></p>
<p>COMENTARIO GENERALES</p>	
<p>OBSERVACIONES</p>	

CALIDAD DE SERVICIO	
DIMENSION 1: ELEMENTOS TANGIBLES	
1. Ud. Considera que la empresa cuenta con equipos modernos.	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____
2. Ud. ha visto usted que los muebles y enseres que posee la empresa se encuentran en un buen estado de funcionamiento.	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____
3. Ud. considera que la empresa posee con instalaciones atractivas a la vista de sus clientes.	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____
4. Ud. considera que las instalaciones del local son cómodos y amplios .	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____
DIMENSION 2: FIABILIDAD	
5. El personal de la empresa siempre tiene una actitud amable.	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____
6. Los trabajadores mecánicos emplean una comunicación fluida y sencilla al momento de brindarle una atención.	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____
7. Ud. Considera que los servicios que ofrece la empresa son de calidad garantizada.	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____
8. Ud. Considera que los colaboradores están dispuestos a brindarle un servicio de calidad	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____

DIMENSION 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA	
9. Cree que el personal que lo atiende está capacitado para realizar sus funciones.	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____
10. El personal mecánico está capacitado o preparado para responder a todas sus interrogantes y dudas con el servicio ofrecido.	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____
11. Ud. Cree que la empresa cuenta con medidas de seguridad y riesgo que puedan garantizar su seguridad.	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____
12. El colaborador que brinda su servicio le transmite confianza.	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____
DIMENSION 4: SEGURIDAD	
13. El personal de la empresa siempre se muestra amable, cuando le solicita solucionar alguna inquietud.	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____
14. El personal mecánico muestra amabilidad y respeto a la hora de brindar su servicio al cliente.	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____
15. Cree que la empresa le brinda una atención personalizada de acuerdo a sus necesidades.	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____
16. Los colaboradores actúan de manera profesional al brindar sus servicios, a fin que usted reciba todas las atenciones necesarias.	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____

DIMENSION 5: EMPATIA	
17. Cree que la empresa se preocupa por sus intereses.	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____
18. Percibe usted si el trabajador muestra interés en resolver su problema.	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____
19. Los horarios con los que cuenta la empresa son flexibles para Ud.	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____
20. El colaborador siente que siempre está dispuesto a ayudar a los clientes.	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____
PROMEDIO OBTENIDO	N° TA: <u>100%</u> TD: _____
COMENTARIO GENERALES	
OBSERVACIONES	



M.Sc. *Fiorella Vanessa Li Vega*
COESPE N° 866
COLEGIO DE ESTADÍSTICOS DEL PERÚ

JUEZ EXPERTOS

Experto 3: Doctora en gestión Pública

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS	
NOMBRE DEL JUEZ	ROSARIO DE FOTIMA ESTELA ELEKA
PROFESIÓN	Licenciada en Administración
ESPECIALIDAD	Docente en Gestión Pública
EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	NUEVE AÑOS
CARGO	SECRETARÍA RECOMENDACIONES DE I
GESTION ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DEL SERVICIO AL CLIENTE EN LA EMPRESA SEMAPE REPARACIONES & SERVICIOS LIMA, 2020	
DATOS DE LOS TESISTAS	
NOMBRES	Escribano Escribano Jhon Carlos Moises Perez Perez Seily
ESPECIALIDAD	Escuela de Administración
INSTRUMENTO EVALUADO	CUESTIONARIO
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	<p>OBJETIVO GENERAL Determinar la relación entre la gestión administrativa con la calidad de servicio al cliente de la empresa Semape Reparaciones & Servicios, Lima 2020.</p> <p>OBJETIVOS ESPECIFICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Establecer el estado actual de la gestión administrativa al cliente en la empresa Semape Reparaciones & Servicios, Lima 2020. • Determinar el estado actual de la calidad del servicio al cliente en la empresa Semape Reparaciones & Servicios, Lima 2020. • Demostrar que la gestión administrativa se relaciona con la calidad de servicio al cliente en la empresa Semape Reparaciones & Servicios, Lima 2020.
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS	
DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	<p>El instrumento consta 31 reactivos de la variable independiente y 20 reactivos de la variable dependiente y ha sido construido, teniendo en cuenta las revisiones de la literatura. El cuestionario está conformado bajo la escala de Likert con las siguientes alternativas:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Nunca 2. Casi Nunca 3. Algunas veces 4. Casi Siempre 5. Siempre
GESTION ADMINISTRATIVA	

DIMENSION 1: PLANIFICACION

1. Ud. Considera que la misión de la empresa, busca ofrecer un servicio de calidad a sus clientes.	TA (X) TD ()
	SUGERENCIAS: _____
2. Usted cree que la misión de la empresa ha sido redactada, teniendo en cuenta a sus trabajadores	TA (X) TD ()
	SUGERENCIAS: _____
3. La empresa tiene su visión bien definida y Ud. Conoce de ella.	TA (X) TD ()
	SUGERENCIAS: _____
4. Se siente comprometido con la visión y misión de la empresa	TA (X) TD ()
	SUGERENCIAS: _____

DIMENSION 2: ORGANIZACION

5. Ud. Toma decisiones adecuadas para dar solución a las exigencias y así ofrecer un mejor servicio a sus clientes.	TA (X) TD ()
	SUGERENCIAS: _____
6. Cree Ud. que los altos directivos al momento de tomar una decisión solicitan opiniones e ideas de los colaboradores para resolver los problemas de la organización.	TA (X) TD ()
	SUGERENCIAS: _____
7. Ud. cree que las tareas son divididas de forma igualitaria entre los colaboradores de la empresa.	TA (X) TD ()
	SUGERENCIAS: <i>De acuerdo a su Nivel</i>
8. Cree Ud. que cuándo se le asigna tareas en la organización cumple con alguna función específica.	TA (X) TD ()
	SUGERENCIAS: _____

DIMENSION 3: DIRECCION

9. El gerente de empresa incentiva y promueve entre sus miembros el trabajo en equipo.	TA (X) TD ()
	SUGERENCIAS: _____

10. Ud. ha percibido usted que los colaboradores, trabajan en equipo para cumplir sus actividades en el tiempo oportuno.	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____
11. Ud. considera que las condiciones del entorno laboral son favorables para el buen desempeño del personal.	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____
12. Considera usted que en ambiente laboral existe un estado de ánimo positivo y agradable	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____
DIMENSION 4: CONTROL	
13. El cumplimiento de las metas empresariales está direccionado para satisfacer las exigencias del cliente.	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____
14. Los jefes inmediatos evalúa los estándares o metas establecidos en la planeación.	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____
15. La empresa conoce cómo cumplir con los estándares de calidad en sus servicios que brinda	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____
16. Ud. Cree que los resultados que se obtienen se evalúan en base a su desempeño y calidad de servicio	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____
PROMEDIO OBTENIDO	N° TA: <u>16</u> TD: <u>—</u>
COMENTARIO GENERALES	<i>Las Estrategias están enmarcadas a cumplir con los objetivos de la empresa.</i>
OBSERVACIONES	<i>Al haber de Misión de la Empresa es necesario contar con un Plan de Contingencia.</i>

CALIDAD	DE SERVICIO
DIMENSION 1: ELEMENTOS TANGIBLES	
1. Ud. Considera que la empresa cuenta con equipos modernos.	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____
2. Ud. ha visto usted que los muebles y enseres que posee la empresa se encuentran en un buen estado de funcionamiento.	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____
3. Ud. Cconsidera que la empresa posee con instalaciones atractivas a la vista de sus clientes.	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____
4. Ud. considera que las instalaciones del local son cómodos y amplios .	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____
DIMENSION 2: FIABILIDAD	
5. El personal de la empresa siempre tiene una actitud amable.	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____
6. Los trabajadores mecánicos emplean una comunicación fluida y sencilla al momento de brindarle una atención.	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____
7. Ud. Considera que los servicios que ofrece la empresa son de calidad garantizada.	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____
8. Ud. Considera que los colaboradores están dispuestos a brindarle un servicio de calidad	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____

DIMENSION 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA	
9. Cree que el personal que lo atiende está capacitado para realizar sus funciones.	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____
10. El personal mecánico está capacitado o preparado para responder a todas sus interrogantes y dudas con el servicio ofrecido.	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____
11. Ud. Cree que la empresa cuenta con medidas de seguridad y riesgo que puedan garantizar su seguridad.	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____
12. El colaborador que brinda su servicio le transmite confianza.	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____
DIMENSION 4: SEGURIDAD	
13. El personal de la empresa siempre se muestra amable, cuando le solicita solucionar alguna inquietud.	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____
14. El personal mecánico muestra amabilidad y respeto a la hora de brindar su servicio al cliente.	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____
15. Cree que la empresa le brinda una atención personalizada de acuerdo a sus necesidades.	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____
16. Los colaboradores actúan de manera profesional al brindar sus servicios, a fin que usted reciba todas las atenciones necesarias.	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____
DIMENSION 5: EMPATIA	

17. Cree que la empresa se preocupa por sus intereses.	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____
18. Percibe usted si el trabajador muestra interés en resolver su problema.	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____
19. Los horarios con los que cuenta la empresa son flexibles para Ud.	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____
20. El colaborador siente que siempre está dispuesto a ayudar a los clientes.	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____
PROMEDIO OBTENIDO	N° TA: 90 TD: _____
COMENTARIO GENERALES	<i>Es una empresa q considera la capacitación constante de sus colaboradores</i>
OBSERVACIONES	


 DNI 16652296
JUEZ EXPERTOS
 Colegiatura N°-7405

ANEXO 4: Carta de la empresa donde autoriza realizar la investigación

SEMAPE REPARACIONES & SERVICIO

DE: YELTSIN MAHARESHI CAJO CASTILLO

RUC: 10468788476

"Año de la universalización de la salud"

Lima, 06 de diciembre del 2020

CARTA N° 008 - 2020 - SEMAPE REPRACIONES & SERVICIO

Dra. Janet Isabel Cubas Carranza.

Directora de la EAP de Administracion
Universidad "Señor de Sipan"

PIMENTEL. -

REFERENCIA

: CARTA DE FECHA 06 DE DICIEMBRE DEL 2020

Es particularmente grato dirigirme a usted, expresándoles mi cordial saludo a nombre de la empresa SEMAPE REPARACIONES & SERVICIOS.

A la vez en atención al documento de la referencia, debo manifestarle que si es factible que los estudiantes de vuestra representada:

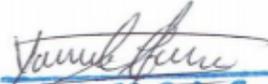
- Escribano Escribano Jhon Carlos Moises
- Pérez Pérez Seily

Realicen su trabajo de investigación en esta empresa.

En tal sentido, los estudiantes en mención deberán coordinar al respecto, a fin de obtener el objetivo trazado, teniendo en cuenta en todo momento la reserva de la información adquirida.

Es propicia la oportunidad, para testimoniarle muestras de consideración y estima institucional.

Atentamente:



Yeltsin M. Cajo Castillo
GERENTE GENERAL

YELTSIN MAHARESHI CAJO CASTILLO

46878847

Acti
Ve a

ANEXO 5: Resolución del proyecto



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN Nº0407-FACEM-USS-2021

Pimentel, 25 de mayo de 2021.

VISTO:

El Oficio N°0117-2021/FACEM-DA-USS de fecha 24/05/2021, presentado por la Directora de la Escuela Académico Profesional de Administración, y el proveído del Decano de la FACEM, de fecha 24/05/2021, donde solicita modificación de título de proyecto de tesis, y;

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con la Ley Universitaria N° 30220 en su artículo 45° que a la letra dice: Obtención de grados y títulos: La obtención de grados y títulos se realizará de acuerdo a las exigencias académicas que cada universidad establezca en sus respectivas normas internas. Los requisitos mínimos son los siguientes: 45.1 Grado de Bachiller: requiere haber aprobado los estudios de pregrado, así como la aprobación de un trabajo de investigación y el conocimiento de un idioma extranjero, de preferencia Inglés o lengua nativa.

Que, según Art. 31° del Reglamento de Investigación de la Universidad Señor de Sipán, aprobado con Resolución de Directorio N° 199-2019/PO-USS de fecha 06 de noviembre de 2019, indica que La Investigación Formativa es un proceso de generación de conocimiento, asociado con el proceso de enseñanza – aprendizaje, cuya gestión académica y administrativa está a cargo de la Dirección de cada Escuela Profesional.

Que, el Art. 36° del Reglamento de Investigación, indica que el Comité de Investigación de la escuela profesional aprueba el tema de proyecto de Investigación y del trabajo de Investigación acorde a las líneas de Investigación Institucional.

Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes;

SE RESUELVE

ARTICULO 1°: DEJAR SIN EFECTO la Resolución N°1099-FACEM-USS-2020 de fecha 22 de octubre de 2020, numeral 17.

ARTÍCULO 2°: APROBAR la modificación del título de Proyecto de Investigación de los estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Administración, según el cuadro adjunto.

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	TÍTULO	LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
1.	- ESCRIBANO ESCRIBANO JHON CARLOS MOISES. - PEREZ PEREZ SEILY.	GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DEL SERVICIO AL CLIENTE EN LA EMPRESA SEMAPERREPARACIONES & SERVICIOS LIMA, 2020	GESTIÓN EMPRESARIALY EMPRENDIMIENTO

REGÍSTRESE, COMUNIQUESE Y ARCHÍVESE

Dr. EDGAR ROLAND TUESTA TORRES
Decano(a)
Facultad de Ciencias Empresariales



Mg. Carla Angélica Reyes Reyes
Secretaría Académica
Facultad de Ciencias Empresariales

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

(Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú)

ANEXO 6: T1



FORMATO N° T1-VRI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES) (LICENCIA DE USO)

Pimentel, 31 de agosto del 2022.

Señores
Vicerrectorado de Investigación
Universidad Señor de Sipán
Presente.-

El suscrito:

ESCRIBANO ESCRIBANO JHON CARLOS MOISES con DNI 77495049 Y **PEREZ PEREZ SEILY** con DNI 45487220.

En calidad de autores exclusivos de la investigación titulada:

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DEL SERVICIO AL CLIENTE EN LA EMPRESA SEMAPE REPARACIONES & SERVICIOS LIMA, 2020

presentado y aprobado en el año 2022 como requisito para optar el título de **LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**, de la Facultad de **CIENCIAS EMPRESARIALES**, Programa Académico de ADMINISTRACIÓN, por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) al Vicerrectorado de investigación de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi (nuestro) trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en el portal web del Repositorio Institucional – <http://repositorio.uss.edu.pe>, así como de las redes de información del país y del exterior.
- Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de investigación y a su autor.

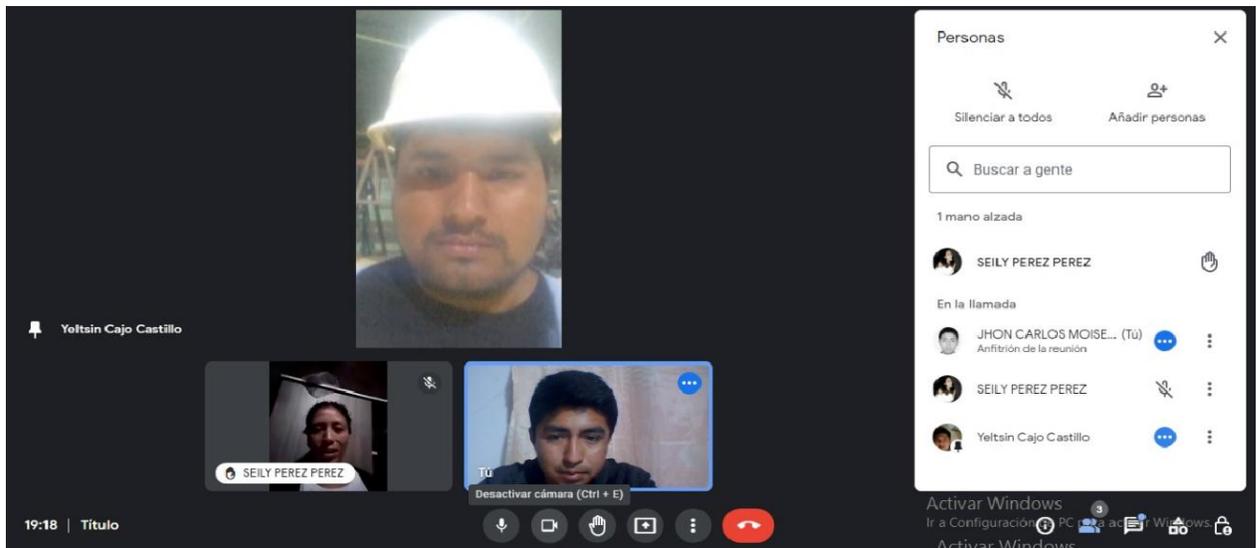
De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo N° 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

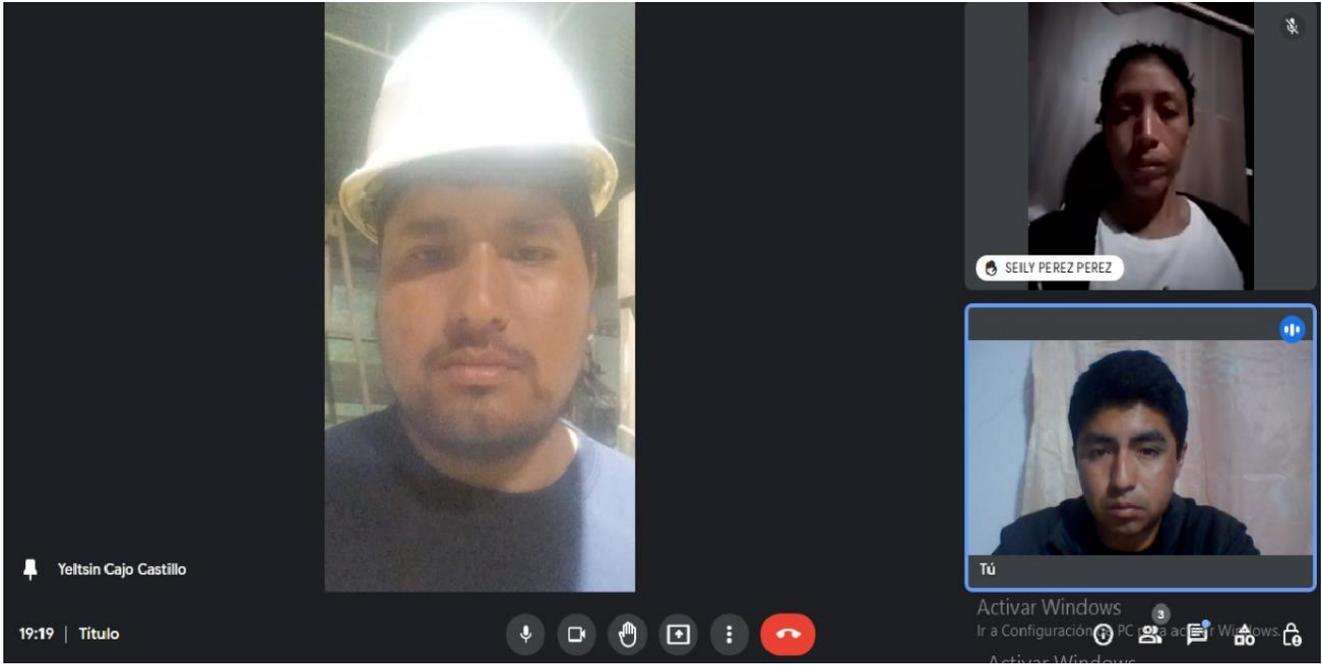
APellidos y Nombres	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
ESCRIBANO ESCRIBANO JHON CARLOS MOISES	77495049	
PEREZ PEREZ SEILY	45487220	

ANEXO 7:

Figura 12.

FOTOS DE APLICACIÓN DE LA ENCUESTA





ANEXO 8: Reporte TURNITIN

Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD
DEL SERVICIO AL CLIENTE EN LA EMPR
ESA SEMAPE REPARACIONES & SERVICI**

AUTOR

Jhon Carlos Moisés Escribano Escribano

RECuento DE PALABRAS

13784 Words

RECuento DE CARACTERES

75064 Characters

RECuento DE PÁGINAS

61 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

376.5KB

FECHA DE ENTREGA

Feb 28, 2023 10:41 AM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Feb 28, 2023 10:47 AM GMT-5

● 23% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base

- 21% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 14% Base de datos de trabajos entregados
- 2% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Coincidencia baja (menos de 8 palabras)
- Material citado

ANEXO 09: Acta de originalidad



ACTA DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Abraham José García Yovera, Coordinador de Investigación y Responsabilidad Social de la Escuela Profesional de Administración y revisor de la investigación aprobada mediante Resolución N° 0407 – FACEM – USS – 2021, presentado por el/la Bachiller, **JHON CARLOS MOISES ESCRIBANO ESCRIBANO / PEREZ PEREZ SEILY**, con su tesis Titulada **GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DEL SERVICIO AL CLIENTE EN LA EMPRESA SEMAPE REPARACIONES & SERVICIOS LIMA, 2020**

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del 23% verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITIN.

Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la directiva sobre el nivel de similitud de productos acreditables de investigación, aprobada mediante Resolución de directorio N° 221-2019/PD-USS de la Universidad Señor de Sipán.

Pimentel, 28 de febrero de 2023

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Abraham José García Yovera', is written over a horizontal line.

Dr. Abraham José García Yovera
DNI N° 80270538
Escuela Académico Profesional de Administración.