



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**“GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA
EMPRESA CHECK & GO SAC, CALLAO 2018”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

AUTOR:

ISLA SALAZAR, Germán David

ASESOR:

MGTR. CASMA ZÁRATE, Carlos Antonio

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

GESTIÓN DE ORGANIZACIONES

LIMA – PERÚ

2018

PÁGINA DEL JURADO



Dr. Antonio Diaz Saucedo
Presidente



Mgr. Iván Mario Torres De La Cruz
Secretario



Mgr. Carlos Antonio Casma Zarate
Vocal

Dedicatoria

A mi padre Pedro Isla, mi madre Valentina Salazar, y mis hermanos Flor y Carlos, quienes siempre han sido y serán mi inspiración para ser un gran profesional, cultivando en mí principios basados en responsabilidad, honestidad y deseo de superación ante las adversidades.

Agradecimiento

En esta oportunidad agradezco a la Universidad Cesar Vallejo y a mi asesor Carlos Casma Zárate que me han impartido conocimientos durante estos últimos ciclos académicos, a mi familia por los ánimos que me brindan, y a nuestro gran Dios quien hace posible todo. Gracias también a mis estimados compañeros, y mejores amigos que me apoyaron en todo momento a pesar de las dificultades.

Declaración de autenticidad

Yo GERMÁN DAVID ISLA SALAZAR, con DNI N.º 72181133, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Germán David Isla Salazar

Presentación

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA EMPRESA CHECK & GO SAC, CALLAO 2018”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración.

Atentamente.

Germán David Isla Salazar

INDICE

Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autenticidad	v
Presentación	vi
Resumen	5
I Introducción	6
1.1 Realidad problemática	6
1.2 Trabajos previos	3
1.2.1 Antecedentes Internacionales	3
1.2.2 Antecedentes Nacionales	4
1.3 Teorías relacionadas al tema	6
1.3.1 Variable 1: Gestión Administrativa	6
1.3.2 Variable 2: Calidad de servicio	11
1.4 Formulación del problema	17
1.4.1 Problema General	17
1.4.2 Problemas Específicos	17
1.5 Justificación del estudio	17
1.5.1 Justificación Social	17
1.5.2 Justificación Económica	17
1.5.3 Teórico- Práctica	17
1.6 Hipótesis	18
1.6.1 Hipótesis General	18
1.6.2 Hipótesis Específicas	18
1.7 Objetivo	18
1.7.1 Objetivo General	18
1.7.2 Objetivo Especifico	18
II Método	19
2.1 Diseño de investigación	19
2.1.1 Tipo de investigación	19
2.1.2 Nivel de investigación	19
2.1.3 Método de investigación	20

2.2	Variables, operacionalización	20
2.3	Población y muestra	22
2.3.1	Población	22
2.3.2	Muestra	22
2.4	Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	22
2.4.1	Técnicas e instrumento de recolección de datos	22
2.4.2	Validez y Confiabilidad	23
2.5	Métodos de análisis de datos	25
2.6	Aspectos éticos	25
III	Resultados	26
IV	Discusión	41
V	Conclusión	46
VI	Recomendaciones	47
VII	Referencias	48
VIII	Anexos	49
3.1	Cuestionario	49
3.2	Matriz de Consistencia	51
3.3	Validación	52

TABLAS

Tabla 1	22
Tabla 2	24
Tabla 3	25
Tabla 4	25
Tabla 5	25
Tabla 6	27
Tabla 7	28
Tabla 8	29
Tabla 9	30
Tabla 10	31
Tabla 11	32
Tabla 12	33
Tabla 13	34
Tabla 14	35
Tabla 15	36
Tabla 16	37
Tabla 17	38
Tabla 18	39
Tabla 19	40

FIGURAS

Figura 1	26
Figura 2	26
Figura 3	27
Figura 4	27
Figura 5	28
Figura 6	28
Figura 7	29
Figura 8	29
Figura 9	30
Figura 10	30
Figura 11	31
Figura 12	31
Figura 13	32
Figura 14	32
Figura 15	33
Figura 16	33

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación de la Gestión Administrativa con la Calidad de Servicio en la empresa Check & Go SAC-Callao, 2018. El universo poblacional a estudiar está conformado por 65 Clientes en la empresa. Asimismo, para fines de precisión en la investigación se realizó un censo, es por eso que se aplicó la encuesta a los 65 Clientes que reciben el servicio. Para la recolección de los datos se ha usado la técnica de la encuesta, que se realizó mediante la acción de hacer preguntas directas a los clientes, con la finalidad de conocer su opinión con respecto al tema a estudiar. De tal forma los datos obtenidos se procesaron en el programa estadístico SPSS (V24), el que por medio de tablas de distribución de frecuencias y gráficos nos proporcionó resultados interesantes, con los estadísticos de Kolmogórov-Smirnov y Rho Spearman en pruebas no paramétricas. Finalmente se demostró gracias a los resultados (0,826), si se relacionan significativamente muy fuerte las variables de Gestión Administrativa con la Calidad de Servicio.

Palabras clave: Gestión Administrativa y Calidad de Servicio

ABSTRAC

The general objective of this research was to determine the relationship between Administrative Management and Quality of Service in the company Check & Go SAC-Callao, 2018. The population universe to study is made up of 65 Clients in the company. Also, for census precision purposes, a census was conducted, which is why the survey was applied to the 65 Customers who receive the service. For the data collection, the survey technique was used, which was done by asking direct questions to the clients, in order to know their opinion regarding the topic to be studied. In this way, the data obtained were processed in the statistical program SPSS (V24), which, using tables of frequency distribution and graphics, gave us interesting results, with the statistics of Kolmogorov-Smirnov and Rho Spearman in nonparametric tests. Finally, it was demonstrated thanks to the results (0.826), if the variables of Administrative Management with Quality of Service are significantly related.

Keywords: Administrative Management and Quality of Service

I Introducción

1.1 Realidad problemática

Como hoy se sabe el desarrollo de la globalización ha afectado a muchas organizaciones pequeñas o grandes, estándoles a lograr de un modo la validez absoluta, para que una manera u ajeno les permita conseguir la competencia y a la fecha hallarse apropiado en un mercado inconstante. Compuestas no simplemente de los procesos de negocio sino asimismo incluso las de servicios que estas se implican como un prodigio social estrechamente embarazoso con limitaciones en proporciones políticas, costumbres y normas que por otro lado permite diferenciarse o ponerse seductor en el tramo de otras empresas de igual rubro.

Por consiguiente, requiere numeroso atrevimiento y consagración en cantidades de los niveles de requerimiento y desarrollo profesional que forma parte de aptitudes indispensables para cualquier administrador atado de una habilidad irreprochable y de la mano optimizando la aplicación de los bienes de la empresa, sin embargo, estos procedimientos son piezas de la eficiente construcción del glorioso procesos de administrativo que se dan por intermedio de estrategias y/ o herramientas gerenciales, motivo de fuentes de mando operativos y les faciliten establecer su foda, como sus debilidades en fortalezas y amenazas en oportunidades, para asimismo obedecer con las exigencias del demanda, y con las consecuencias de una congruente dirección administrativa.

Retomando al día, de hoy y continuando con el transcurso de la globalización sabemos que conlleva a excelentes herramientas con nuevos objetivos en el procesos de la delegación administrativa, que va coherente de alguna manera con la calidad de servicio, no obstante este se beneficio a la trayectoria de la compañía, y recalando de nuevo es una fragmento primordial en la negocio institucional como en todos los casos se dice que es el sostén o columna, y sin ella no se podría entablar estrategias, metas y planes que se propuso la misma empresa, con el resultado de alcanzar los objetivos propuestos en un término de tiempo ya determinado, en punto con la calidad de servicio que es tan indispensable que se maneja en varios

tamaños, estructuras con distintas actividades económicas, con el propósito de acatar las competencias para su maravilloso desempeño profesional en unidad en forma lo que el comprador percibe en primera petición y mantiene una favoritismo acorde por el servicio, al cual se debe maniobrar con las mejores instrumentos óptimos, en su concerniente crecimiento de sus capacitaciones, a lo cual ya se propuso un extraordinario atención de calidad al cliente y la complacencia sea recíproca.

En términos, si no se ha sostenido un correcto planeamiento de la gestión administrativa, como se sabe la competitividad de los empleados no se respondió eficientemente a sus rutas de labores, colectivamente de sus funciones y actividades, no se ofrecería una competente calidad técnica de servicios. Teniendo como relación a la empresa Check & Go SAC como fundamento de investigación, dedicada a la asistencia de servicios de revisiones técnicas de nivel mecánico y que se puede constituir, en parte a su organización de una buena gestión y de la mano con un personal capacitado e idóneo que se fundamenta en los aspectos de una confianza vial, a lo cual tiene en su mando unos servicios de calidad técnica para los diferentes vehículos, con el propósito que ya se desapareció accidentes de tránsito originados por problemas netamente mecánicos y en algunos casos por el factor humano, con la presencia del medio ambiente ya se pronosticó con las inspecciones técnicas reducir progresivamente los gases contaminantes que emite los vehículos, y de alcanzar una declinación del consumo de combustibles y en tanto a la optimización de los escasos bienes energéticos del planeta . No obstante, el brindado servicio idóneo técnico ligado de la atención y disposiciones al cliente con la finalidad de compensar sus urgencias y que la empresa ya se posicionó influyente en la parcela de las actividades laborales.

1.2 Trabajos previos

1.2.1 Antecedentes Internacionales

Toral y Zeta (2017) En la tesis titulada “**Gestión administrativa y la calidad de los servicios en el área judicial social y administrativa de la Universidad Nacional de Loja en año 2016**”, para obtener el grado de Maestría en Administración de Empresas, en la Universidad Nacional de Loja, tuvo como objetivo general de la investigación fue establecer la relación directa de la gestión administrativa con el nivel de satisfacción en la calidad de los servicios académicos. La investigación fue un diseño no experimental de corte transversal, de un tipo aplicada, con un nivel descriptivo correlacional, y un método Hipotético deductivo. La muestra estuvo conformada por 60 trabajadores de la universidad en estudio, a quienes se les aplicó cuestionarios del Gestión administrativa y Calidad de servicio respectivamente. Finalmente, los resultados concluyen que la Gestión administra tiene una relación positiva considerable con la calidad de servicio de los trabajadores de la Universidad Nacional de Loja en año 2016, la misma que se evidenció a través de la prueba de Pearson obteniendo como resultado un coeficiente de 0.670, presentando una significancia de 0.000.

Tubay (2016) en su tesis de licenciado titulado “**Gestión administrativa y su incidencia en la rentabilidad y calidad de los servicios a los usuarios de la institución educativa UEPAC 2014**”, para obtener el grado de Licenciado en Administración en la Universidad Rafael Landívar , cuyo objetivo general fue determinar la relación de la práctica de gestión administrativa en la calidad de servicios de los usuarios de la institución educativa UEPAC 2014, La investigación fue un diseño no experimental de corte transversal, de un tipo aplicada, con un nivel descriptivo correlacional, y un método Hipotético deductivo. La muestra estuvo conformada por 85 usuarios de la institución en estudio, a quienes se les aplicó cuestionarios del Gestión administrativa y Calidad de servicio respectivamente. Finalmente, los resultados concluyen que el Gestión administrativa tiene una relación positiva muy fuerte en la Calidad de

servicio de los usuarios de la Universidad Nacional Rafael Landívar en año 2016, la misma que se evidenció a través de la prueba de Rho de Spearman obteniendo como resultado un coeficiente de 0.799, presentando una significancia de 0.000.

Estrada (2015). En su tesis **“La gestión administrativa en los talleres de electricidad automotriz y su incidencia en la calidad de servicio en la ciudad de Ambato, Provincia de Tungurahua. Ecuador 2013”** para obtener el grado de Licenciatura en Administración en la Universidad Técnica de Ambato. Tuvo como objetivo general, determinar como la gestión administrativa incide en la calidad de servicio en el área operativa de los talleres de electricidad automotriz. La investigación fue un diseño no experimental de corte transversal, de un tipo aplicada, con un nivel descriptivo correlacional, y un método Hipotético deductivo. La investigación tuvo una muestra censal de 105 personas incluidos jefes y operarios del departamento operativo y tuvo como conclusión que la gestión administrativa guarda relación positiva considerable con la calidad de servicio de los colaboradores de la operativa en los talleres de electricidad automotriz, Provincia de Tungurahua. Ecuador, esto se comprobó mediante la prueba de Rho Spearman equivalente a 0.563.

1.2.2 Antecedentes Nacionales

Tirado (2016) en su tesis titulada **“Gestión administrativa y la calidad de servicio al cliente en el colegio químico farmacéutico de La Libertad-Trujillo Año 2017”**, para obtener el grado de Licenciatura en Administración en la Universidad Nacional de Trujillo, donde tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre la Gestión administrativa y la calidad de servicios al cliente en el colegio químico farmacéutico de La Libertad-Trujillo Año 2017. La investigación fue un diseño no experimental de corte transversal, de un tipo aplicada, con un nivel descriptivo correlacional, y un método Hipotético deductivo. Su investigación conto con una población de 65 clientes en el colegio químico farmacéutico, para fines de estudios se utilizó muestra censal dando como resultado una muestra de 65 colaboradores. Tirado, M. llega la conclusión

que existe una relación significativa entre la variable gestión administrativa y la variable calidad de servicio, utilizando el coeficiente R Pearson de relación de 0.645, lo cual indica que mantienen una relación positiva considerable.

Morales y Tarazona (2015). En su tesis titulada **“La Gestión administrativa y la calidad de servicios en la Municipalidad distrital de Churubamba, Huánuco 2013”**, para obtener el grado de Magister en Administración Educativa en la Universidad Nacional Hermilio Valdizán donde tuvo como objetivo general determinar la relación de la gestión administrativa con la calidad de servicio que brinda la municipalidad de Churubamba. La investigación fue un diseño no experimental de corte transversal, de un tipo aplicada, con un nivel descriptivo correlacional, y un método Hipotético deductivo, la cual conto con población de 54 clientes de la municipalidad distrital de Churubamba, Huánuco, 2013. Para fines de estudio se realizó una muestra censal, llegando a la conclusión que existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio, ya que al contrastar los resultados obtenidos con el cálculo del coeficiente de correlación Spearman, los datos arrojados muestran que el valor resultante es de 0.853 la cual se interpreta que existe relación positiva muy fuerte, por lo tanto, se acepta la Hipótesis General, rechazando la Hipótesis Nula.

López (2014). En su tesis titulada **“Relación de nivel de efectividad de la gestión administrativa y nivel de calidad de los procesos administrativos de la empresa Cruz de la Voladura Servicios Generales Pilancones SRL 2014”** para obtener el grado de Licenciado en Administración en la Universidad Privada del Norte, donde tuvo como objetivo general determinar la relación de la calidad de servicio en la gestión de los procesos administrativos y nivel de efectividad de la gestión administrativa. La investigación fue un diseño no experimental de corte transversal, de un tipo aplicada, con un nivel descriptivo correlacional, y un método Hipotético deductivo, la cual conto con población de 52 trabajadores de la corporativa. Manteniendo la conclusión que la gestión

administrativa tiene una relación positiva media de la calidad del servicio con una prueba Rho Spearman y de un coeficiente de 0.492 mejorando significativamente el nivel de efectividad de la gestión administrativa y repercutiendo en el nivel de calidad de los procesos administrativos.

1.3 Teorías relacionadas al tema

1.3.1 Variable 1: Gestión Administrativa

Para Chiavenato (2013) afirma:

La gestión administrativa implica la planificación, el repartimiento de tareas y responsabilidades, el acoplamiento y la apreciación de procesos, el proveer a conocer los resultados, y a la fecha incluye mucho la selección de objetivos, toma de decisiones y resolución de conflictos dentro de la organización. (p.63)

Con respecto a lo que el autor menciona la gestión administrativa tiene importancia en el proceso de lo que son los objetivos a escoger, las decisiones que se van a tomar, y el manejo de conflictos si se dan, con propósitos de lograr los resultados en los procesos con la distribución de funciones y roles.

Según Antúnez (2013) afirma. “Es el agregado de movimientos que se realiza a conclusión de congregar bienes [...] para la culminación de fines y metas de la organización” (p. 70).

Con respecto a lo que el autor manifestó, la gestión administrativa tiene mayor influencia en el logro de propósitos y objetivos organizacionales interpuestas desde un inicio, conjuntamente con la ayuda de fuerzas de labores de los empleados con la finalidad de optimizar bienes y recursos para no llegar al margen de escases y deficiencia.

De acuerdo a Kaplan y Norton (2011) afirma:

Es el procedimiento de diseñar y defender un círculo en el que las personas trabajan en un conjunto y alcancen con validez metas seleccionadas [...] direccionadas a todos tipos de empresas bien sean pequeñas o grandes, lucrativas y no lucrativas, a las industrias manufactureras y las de servicio. Direccionado en

cuatro elementos que están sujetos. [...] planeación, organización, ejecución y control (p.25)

Con respecto a lo que los autores concluyo, la gestión administrativa tiene que ver bastante con el proceso administrativo, desde lo que es la planeación hasta el control de las actividades que se maneja en toda empresa, del tamaño y el rubro que estas están compuestas dirigido de una manera al ambiente de los empleados, para que se pueda cumplir exitosamente los fines establecidos desde un principio dado.

Para Ponjuán (2011) afirma:

Define que es una labor humana que depende de la cultura de las ciencias administrativas, de la destreza, habilidades personales y del liderazgo. El progreso de la causa está en cargo de una administración efectiva; la coraje y satisfacción de objetivos sociales, económicos y políticos descansa en la competitividad del administrador (pág. 31)

Con respecto a lo que el autor estableció, la gestión administrativa tiene relevancia en el ímpetu y el gozo del logro de los objetivos en los diferentes aspectos que se rige una empresa, que se denomina a la vez en dirección eficiente, con el apoyo de las competencias y capacidades humanas con de aptitudes personales y profesionales.

Dimensiones de la Gestión Administrativa

Dimensión 1: Selección de objetivos

Según Fernández (2013) afirma:

Consiste en establecer los resultados que se expectativa lograr, así como las acciones que se debe efectuar para obtenerlos. Los factores internos y externos que pueden perturbar el emprendimiento, deben ser revisados en este período, y se tomaran decisiones con respecto a los planes estratégicos, operativos y presupuestales para conseguir a los objetivos esperados (p. 120)

Con respecto a lo que el autor menciono, la selección de objetivos tiene mucho que ver con el tipo de planes y actividades que se van a realizar

dentro de la empresa, con el motivo que se pueda efectuar los resultados planificados, analizando dichos inconvenientes o problemas y desarrollándose dentro del proceso.

Indicadores

Plan estratégico

De acuerdo a García (2014) afirma: “Es como cualquier elemento dificultoso que tiene como propósito direccionar los objetivos de las empresas hacia su lucro proporcionalmente establecidas con las estrategias planteadas” (p. 12).

Con respecto a lo que el autor concluyo el plan estratégico está dirigido en los resultados de las estrategias o acciones a tomar en relación a los objetivos y su dirección que se quiere establecer, que por más sabe que es un procedimiento altamente complejo si se elabora a gran magnitud.

Plan operativo

Según Meza, Morales y León (2012) afirma: “Lo denomina como un instrumento primordial para priorizar acciones en las áreas operativas de la organización, justamente planificada hacia una intención en común con un período determinado con anterioridad” (p.42).

Con respecto a lo que el autor manifestó el plan estratégico tiene que estar intencionado hacia un fin en común con un límite de tiempo establecido de las acciones a desarrollar operativamente que se va convirtiendo en un sistema muy fundamental dentro de la empresa.

Plan presupuestal

Para Burbano (2013), Lo establece como una herramienta equilibrada que se distingue considerablemente hacia los objetivos monetizados de la organización para conseguir lograrlos con estrategias en periodos establecidos de tiempo por la empresa” (p.110).

Con respecto a lo que el autor estableció el plan presupuestal está basado en estrategias de lapsos de tiempo ya programados que no van dirigidos

tanto en resultados de rentabilidad, más que nada en base a la parte operativa y se fundamenta como un instrumento muy equitativo.

Dimensión 2: Toma de decisiones

Según Fernández (2013) afirma:

Comprende el responsabilidad y liderazgo de un área, incluye la supervisión de las actividades en compromiso en conjunto, la motivación de las personas para que contribuyan eficientemente a los objetivos, así como una adecuado dialogo en el clima laboral para proveer las actividades y obviar conflictos, ayudándolos a elegir decisiones dentro de ella. (p.125)

Con respecto a lo que el autor menciona la toma de decisiones esté ligado con la comunicación dentro de la empresa, ayudando a resolver problemas y escoger buenas elecciones, conformado con la motivación e inspiración de los empleados sin dejar de lado las capacidades y competencias en unión que estas proponen.

Indicadores

Liderazgo

Según Aguilar (2014) afirma. “Demuestra una viable semejanza de un elemento a otros grupos, convenientemente en convenio a las circunstancias que estén cruzando con el transcurso del dialogo y asimismo conceder lograr los objetivos que se proponen” (p. 56).

Con respecto a lo que el autor concluyo el liderazgo tiene lugar al cumplimiento de los objetivos propuestos, ciertamente de la mano del proceso de la comunicación y estas se demuestra en relación a más de un grupo de trabajo de la empresa.

Clima organizacional

Según Gan (2011) afirma: “Se fundamenta principalmente en las percepciones que posee en conjunto con los trabajadores, en su compostura de compromiso y ejecutando sus labores rutinarias adentro de la empresa” (p. 145).

Con respecto a lo que el autor manifestó el clima organizacional tiene base con la dedicación y la responsabilidad de las empleadas, regidos de una manera de percepciones individuales de cada persona al momento de ejecutar sus labores y funciones.

Trabajo en equipo

Según Bonals (2012) afirma. “Lo define como un progreso incesante de actividades laborales de los mismos trabajadores con el propósito de definir metas y resultados asumiendo un patrón o procedimiento de trabajo” (p. 123).

Con respecto a lo que el autor estableció el trabajo en equipo tiene lugar en alcanzar objetivos determinados con un alineamiento específico por los mismos miembros, desarrollando tareas o labores permanentes y seguidas de manera constante.

Dimensión 3: Resolución de conflictos

Según Fernández (2013) afirma:

Forma parte de comprobar procesos o al final de los mismos el rendimiento del conjunto de trabajo. Esta comprobación se realiza teniendo en cuenta los planes iniciales y las decisiones que se habían tomado en cuanto a las acciones a ejecutar [...] se deben ejercer medidas correctivas como estrategias de manejo de conflictos, tales como adaptación, compromiso y colaboración, que direccionen los procesos hacia los resultados pactados. (p. 130)

Con respecto a lo que el autor menciona la resolución de conflictos posee fundamento en tomar medidas o estrategias de un manejo de problemas que se originan, se debe analizar las acciones ya realizadas y ver como se debe responder por lo que se tiene que analizar procedimientos y la competitividad de los empleados.

Indicadores

Adaptación

Según Cáceres (2015) afirma: “Tiene que percibir suficiente con las dos partes en que una de ellas tiene que acceder, para realizar la solución al aprieto, e inclinarse a la adaptación de las necesidades de una a la otra” (p. 90).

Con respecto a lo que el autor concluyo la adaptación tiene cavidad en resolver conflictos dentro la empresa y esta se da en la unión de participaciones de los empleados de unos con otros donde existe el conflicto.

Compromiso

De acuerdo a Cáceres (2015) afirma: “Se fundamenta apuntado en las partes con las necesidades de vencer o derrotar, meramente de solucionar el problema, ya sea con el gozo o no, quedando de la mejor manera para su colaboración en la relación” (p. 92).

Con respecto a lo que el autor manifestó él compromiso tiene importancia en quedar bien con la otra persona en la ejecución de la relación, cumpliendo en dar el resultado al conflicto creado, dirigido a ambas posiciones de ganar o perder.

Colaboración

Para Cáceres (2015) afirma: “Tiene mucha correlación entre ambas partes de alcanzar el gusto, con respecto a las necesidades que sienten hacia un problema con la intención de adquirir resultados, vinculado a las metas trazadas” (p. 94).

Con respecto a lo que el autor estableció la colaboración tiene propuesto a los conflictos en obtener el deseo de adquirir los objetivo planificados, y están poseen mucha semejanza de ambas partes en llega al sentir ha gustó.

1.3.2 Variable 2: Calidad de servicio

De acuerdo a Esparza (2011) afirma:

Una ideología que orienta la función gerencial del gusto de las necesidades del comprador. El pequeño costo viable

asegurándose que la consecuencia de todos los procesos de labores como bienes tangibles, confiabilidad y garantía satisfaga las especificaciones dictaminadas por los clientes, entregándoles en resultado un producto o servicio: con aptitud para el uso. (p. 12)

Con respecto a lo que el autor menciona la calidad de servicio está dirigida en el cumplimiento de las urgencias de los clientes y ofrecerles un buen resultado, optando de la revisión de costos en los recursos de labores con la mano de lograr la satisfacción de los clientes por lo que se está vendiendo.

Según Hoffman y Batenson (2012) afirma:

Sustentan es exacto diferenciar al inicio la calidad en el servicio de la satisfacción del cliente. La mayoría de expertos coinciden en que el gusto del cliente es una compostura específica de los procedimientos a corto plazo, mientras que la calidad en el servicio es una cualidad formada por intermedio de la apreciación del desempeño a largo plazo. (p. 53)

Con respecto a lo que el autor concluyo la calidad de servicio está rígida a un largo tiempo, y esta desempeñada por las cualidades de los empleados mas no la satisfacción al cliente que se da a un corto plazo a lo que se tiene que hacer diferencias para poder trabajar de una manera eficiente sin confusiones.

Para Zeithaml, Parasuraman y Berry (2011) afirma. “Sustentan que La calidad es el agregado de aspectos y cualidades de un producto y servicio que guardan vínculo con sus proporciones para satisfacer las necesidades expuestas o manifestadas de los clientes” (p. 123).

Con respecto a lo que el autor manifestó la calidad de servicio tiene que ver en que se relaciona en responder a la demanda de los clientes por el ser servicio que está ofreciendo y esta conllevada con las características físicas o psicológicas de las percepciones de los compradores.

Según Herrera (2016) afirma:

La calidad de servicios como la forma en la cual, el cliente zacea sus necesidades, no necesariamente de la misma manera que otras como se piensa, por consecuente, tanto los bienes como los servicios ofrecen distintos tipos de productos tangibles e intangibles, con diferentes cualidades haciéndolos interesantes para los consumidores (p.123).

Con respecto a lo que el autor estableció la calidad de servicio esta compartido con las características que poseen y se presenta innovador para los clientes en tanto a los diferentes productos o servicios que consumen influenciado por la distinta satisfacción que percibe cada al proceso de la compra.

Dimensiones de la Calidad de servicio

Dimensión 1: Recursos tangibles

Para Hoffman y Batenson, (2012) afirma. “Consiste en grandes dimensiones de complejidad de objetos, maquinarias, equipos, instalaciones [...] y la exposición de los empleados de la compañía [...]” (p.132).

Con respecto a lo que el autor estableció los recursos tangibles tiene que ver con el personal que los maneja y sus uniformes e implementos de seguridad al emplearlos estos bienes tangibles para evitar accidentes con la empresa asociada.

Indicadores

Maquinaria y equipos

Según Ramírez (2014) afirma. “Son un conglomerado de activos que posee la empresa para gestionar productos y ofrecer servicios hacia sus clientes (p.34).

Con respecto a lo que el autor menciona las maquinaria y equipos están dirigidas en la consecución del producto final o el servicio a brindar a los consumidores y que están existen en gran variedad a cada rubro de cada organización.

Instalaciones

De acuerdo a Ramírez (2014) afirma. “Son posesiones netamente de la compañía donde se realiza sus rutinas de funciones con las medidas de protección individualmente a sus colaboradores” (p.36).

Con respecto a lo que el autor concluyo las instalaciones se realizan básicamente los roles de trabajo de los operarios y estas están en poder exclusivamente dentro de la empresa

Personal

Para Ramírez (2014) afirma. “Es la capacidad del factor humano que labora dentro de la empresa, recibiendo una retribución al contrato de sus derechos de ley y por su competencia profesional (p.38).

Con respecto a lo que el autor manifestó el personal recibe un pago por su desempeño de sus funciones decretado por su contratación legal con la empresa y que estas están denominadas como recursos humanos.

Dimensión 2: Confiabilidad

Según Hoffman y Batenson, (2012) afirma. “Muestra el responsabilidad y relación con los empleados de una empresa para ofrecer sus servicios de modo idóneo relacionadas a las capacidades de respuesta, efectividad de desempeño y el logro de sus objetivos [...]” (p.132).

Con respecto a lo que el autor estableció la confiabilidad está ligada a factores internos del desempeño y competencias de los empleados básicamente la responsabilidad y el modo de trabajo intachable para vender el servicio al mercado laboral.

Indicadores

Capacidad de respuesta

Según Vargas y Aldana de Vega (2013) afirma. “Lo define como el grado de habilidad que tiene cada trabajador hacia una faena en particular y la Ímpetu en la que se realiza para que le integre valor al cliente” (p.123).

Con respecto a lo que el autor menciona la capacidad de respuesta tiene que ver mucho con el añadido de valor al servicio que se está ofreciendo y este es medida con el nivel de competencia o habilidad que posee el trabajador al efectuarlo.

Efectividad de desempeño

Para Vargas y Aldana de Vega (2013) afirma. “Tiene consideración con las responsabilidades y obligaciones de brindar un producto o servicio en el tiempo establecido y evaluado para los compradores” (p. 127).

Con respecto a lo que el autor concluyo la efectividad de desempeño esta evaluada por el tiempo en que se realiza el servicio y están presentes con el compromiso y la responsabilidad de parte de los trabajadores que ejecutan este proceso.

Logro de objetivos

De acuerdo a Hoffman y Batenson (2013) afirma. “Es un conglomerado de objetivos y fines que se dispone a cumplir la empresa con sus roles de trabajo y funciones de trabajo con respecto a las metas trazadas desde su selección” (p. 130).

Con respecto a lo que el autor manifestó el logro de objetivos parte desde su selección que se hizo, para alcanzarlos con los competitividad y productividad de los empleados hasta el logro que se da obteniendo un beneficio o solución.

Dimensión 3: Garantía

Según Hoffman y Batenson (2012) afirma:

Sugiere valor del profesionalismo de la compañía y la gentileza que brinda a sus compradores y a la protección de sus procesos, junto con la confianza referidas a los conocimientos y destreza con el desempeño de sus trabajadores hacia los servicios. (p. 53)

Con respecto a lo que el autor estableció la garantía está relacionado con la confianza de los empleados en sus habilidades y competencias a la hora

realizar el servicio, junto con la seguridad adecuada y actitudes netas de alguien con experiencia.

Profesionalismo

Según Robbins y Coulter (2014) afirma. “Se fundamenta en las características funcionales y estructurales que posee la organización de acuerdos a sus empleados y roles que ejecuta manifestando un progreso en los aspectos de importe, calidad de vida y perspectivas” (p.30).

Con respecto a lo que el autor menciona el profesionalismo tiene poder en cuanto a los trabajadores y su desempeño que estas tienen en sus labores manteniendo una línea constante y riguroso, dirigidas a los sistemas y políticas de la empresa.

Seguridad

Según Meléndez (2014) afirma. “Mantiene una fuerte importancia hacia los riesgos y peligros específicos intrínsecamente de las sistematizaciones de la empresa colectivamente con la previsión de accidentes y enfermedades laborales” (p. 45).

Con respecto a lo que el autor concluyo la seguridad tiene mucho que ver con la prevención de riesgos en el trabajo por parte de los trabajadores y mantener el bienestar de ellos, regulados por las rutinas de operaciones que posee la organización.

Confianza

Según Mayer y Shorman (2013) afirma. “Es un progreso ligero del trabajador hacia la intervención de sus actividades, reflejadas con su producción y competencia en percepciones de los consumidores” (p. 70).

Con respecto a lo que el autor manifestó la confianza están ligadas en las capacidades y habilidades de los empleados que a su vez se están formando como una cualidad personal a la hora de hacer sus funciones en el trabajo.

1.4 Formulación del problema

1.4.1 Problema General

¿Cómo se relaciona la gestión administrativa con la calidad de servicio en la empresa Check & Go SAC, Callao 2018?

1.4.2 Problemas Específicos

¿Cómo se relaciona la selección de objetivos con la calidad de servicio en la empresa Check & Go SAC, Callao 2018?

¿Cómo se relaciona la toma de decisiones con la calidad de servicio en la empresa Check & Go SAC, Callao 2018?

¿Cómo se relaciona la resolución de conflictos con la calidad de servicio en la empresa Check & Go SAC, Callao 2018?

1.5 Justificación del estudio

La importancia de la presente investigación radica en determinar la relación de la Gestión Administrativa con la Calidad de Servicio en la empresa Check & Go SAC, Callao 2018.

1.5.1 Justificación Social

La presente investigación permitirá plantear soluciones de monitoreo y rastreo a través de la gestión administrativa en un enfoque empresarial, ayudando asimismo a otras empresas encargadas de la prestación de servicios de revisiones técnicas vehiculares.

1.5.2 Justificación Económica

La evidencia está principalmente en componer conocimiento del contexto en empresas de revisiones técnicas vehiculares y sembrar la autonomía progresiva de los empleados y la costumbre de la preocupación continua referente la operación, antes y durante. Generando en mínimo escala que se aumente el presupuesto de riesgo en seguridad vial nacional.

1.5.3 Teórico- Práctica

El progreso de la presente investigación permitirá facilitar al estar al corriente la relación existente entre la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio para que pueda evidenciar como un manual de referencia para emplearse en el campo empresarial de servicios.

1.6 Hipótesis

1.6.1 Hipótesis General

La Gestión Administrativa se relaciona significativamente con la Calidad de Servicio en la empresa Check & Go SAC, Callao 2018.

1.6.2 Hipótesis Específicas

La selección de Objetivos se relaciona significativamente con la Calidad de Servicio en la empresa Check & Go SAC, Callao 2018.

La Toma de Decisiones se relaciona significativamente con la Calidad de Servicio en la empresa Check & Go SAC, Callao 2018.

La Resolución de Conflictos se relaciona significativamente con la Calidad de Servicio en la empresa Check & Go SAC, Callao 2018.

1.7 Objetivo

1.7.1 Objetivo General

Determinar la relación de la Gestión Administrativa con la Calidad de Servicio en la empresa Check & Go SAC, Callao 2018.

1.7.2 Objetivo Especifico

Determinar la relación de la Selección de objetivos con la Calidad de Servicio en la empresa Check & Go SAC, Callao 2018.

Determinar la relación de la Toma de decisiones con la Calidad de Servicio en la empresa Check & Go SAC, Callao 2018.

Determinar la relación de la Resolución de conflictos con la Calidad de Servicio en la empresa Check & Go SAC, Callao 2018.

II Método

2.1 Diseño de investigación

La presente investigación, es no experimental de corte transversal. Como señala Hernández, Fernández y Baptista (2012) afirma. “Es aquella investigación que se realiza sin manipular deliberadamente las variables y observar los fenómenos tal como se dan en su contexto natural y de corte transversal porque los datos serán recolectados en un solo momento, en un tiempo único” (p. 205-207).

2.1.1 Tipo de investigación

El tipo de estudio de esta investigación es aplicada. Hernández, Fernández y Baptista (2012) afirma. “El tipo de investigación aplicada es aquella que tiene el propósito de resolver problemas” (p.29). Es entonces que la investigación aplicada, suele ser estrechamente válido para investigaciones enfocadas en solucionar problemas de una empresa, puesto que nos permite usar nuestros conocimientos para proporcionar recursos al conflicto estudiado.

2.1.2 Nivel de investigación

Según su carácter la investigación es descriptiva y correlacional.

Descriptiva

Para Bernal (2011) afirma:

Donde considera como investigación descriptiva aquella en que se reseñan las características o rasgos de la situación o fenómeno objeto de estudio. Para muchos expertos, la investigación descriptiva es un nivel básico de investigación, el cual se convierte en la base de otros tipos de investigación; además, agregan que la mayoría de los tipos de estudios tienen, de una u otra forma, aspectos de carácter descriptivo. La investigación descriptiva se soporta principalmente en técnicas como la encuesta, la entrevista, la observación y la revisión documental. (p. 113)

Hernández, Fernández y Baptista (2012) indican que. “Buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas,

grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” (p. 80).

Correlacional

Para Bernal (2011) menciona a la investigación correlacional tiene como propósito:

Mostrar o examinar la relación entre variables o sus resultados, pero en ningún momento explica que una sea la causa de la otra; en otras palabras, la correlación examina asociaciones, pero no relaciones causales, donde un cambio en un factor influye directamente en un cambio en otro. (p. 114)

Hernández, Fernández y Baptista (2012), manifestó que. “Este tipo de estudios tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular” (p.81).

2.1.3 Método de investigación

El método de investigación utilizando en el presente trabajo de investigación es método Hipotético - Deductivo, de acuerdo a Bernal (2011) indica que. “Este método de razonamiento consiste en tomar conclusiones generales para obtener explicaciones particulares. El método se inicia con el análisis de los postulados, teoremas, leyes, principios, de aplicación universal y de comprobada validez, para aplicarlos a soluciones o hechos particulares” (p. 59). Además, el enfoque usado en el trabajo de investigación es el enfoque cuantitativo, por lo que actualmente el trabajo de investigación está sujeto por la matemática y la estadística. Como lo menciona Hernández, Fernández y Baptista (2012) afirma. “El enfoque cuantitativo, utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin de establecer pautas de comportamiento y probar teorías” (p.4).

2.2 Variables, operacionalización

Variable 1: La Gestión Administrativa

Variable 2: La Calidad de Servicio

Tabla 1:
Matriz de Operacionalización de las variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
Gestión Administrativa	Para Chiavenato (2013) La gestión administrativa implica la planificación, el repartimiento de tareas y responsabilidades, el acoplamiento y la apreciación de procesos, el proveer a conocer los resultados, y a la fecha incluye mucho la selección de objetivos, toma de decisiones y resolución de conflictos dentro de la organización. (p. 63).	La presente variable fue medida a partir de la ejecución de un cuestionario a los clientes de la empresa Check & Go SAC, Callao 2018.	Selección de objetivos	● Plan estratégico	1	Ordinal Likert
				● Plan operativo	2	
				● Plan presupuestal	3	
			Toma de decisiones	● Liderazgo	4	
				● Clima organizacional	5	
				● Trabajo en equipo	6	
			Resolución de conflictos	● Adaptación	7	
				● Compromiso	8	
				● Colaboración	9	
Calidad de Servicio	De acuerdo a Esparza (2011), Una ideología que orienta la función gerencial del gusto de las necesidades del comprador. El pequeño costo viable asegurándose que la consecuencia de todos los procesos de labores como bienes tangibles, confiabilidad y garantía satisfaga las especificaciones dictaminadas por los clientes, entregándoles en resultado un producto o servicio: con aptitud para el uso (p. 12).	La presente variable fue medida a partir de la ejecución de un cuestionario a los clientes de la empresa Check & Go SAC, Callao 2018.	Bienes tangibles	● Maquinaria y equipo	10	Ordinal Likert
				● Instalaciones	11	
				● Personal	12	
			Confiabilidad	● Capacidad de respuesta	13	
				● Efectividad de desempeño	14	
				● Logro de objetivos	15	
			Garantía	● Profesionalismo	16	
				● Seguridad	17	
				● Confianza	18	

Fuente: Elaboración Propia

2.3 Población y muestra

2.3.1 Población

Según Vera (2012) afirma. “La población es el conjunto de individuos o cosas que tienen una o más propiedades en común, se encuentran en un espacio o territorio y varían en el transcurso del tiempo” (p. 210).

La población para el presente estudio está conformada por 65 clientes que recibe la prestación de servicios de revisiones técnicas vehiculares en la empresa Check & Go SAC, Callao 2018.

2.3.2 Muestra

Para Zarcovich (2013) afirma:

La muestra censal asume la producción de datos de todas las unidades del universo acerca de las cuestiones, bloques que constituyen el cuerpo del censo, los datos se recogen en un patrón que representa el absoluto del universo, en cuestión que la población es pequeña y finita (p.125).

Con el objetivo de plasmar una superior exactitud en la investigación y por el total de la población se realizará una muestra censal. Por lo tanto, se tendrá un total de 65 clientes en la empresa Check & Go SAC - Callao, a quienes se les encuestará.

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

2.4.1 Técnicas e instrumento de recolección de datos

La técnica que se aplicará en la presente investigación es la encuesta, de tal manera Carrasco (2011), afirma que la técnica es. “El conjunto de reglas y pautas que guían las actividades que realizan los investigadores en cada una de las etapas de la investigación científica” y de igual forma Carrasco (2011). define a la encuesta como “Una técnica de investigación social para la indagación, exploración y recolección de datos, mediante preguntas formuladas directa o indirectamente a los sujetos que constituyen la unidad de análisis del estudio investigativo” (p.274).

Para Hernández, Fernández y Baptista (2012) afirma:

Los instrumentos de medición, son los recursos que utiliza el investigador para registrar información o datos sobre las variables que tiene en mente. Por lo tanto, los autores figuran dentro de los instrumentos medición al cuestionario, como el instrumento más utilizado para recolectar los datos, consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir. (p.200)

El instrumento utilizado para la recolección de datos en la presente investigación es el cuestionario, porque permite acumular información a través de respuestas escritas por las preguntas especialmente preparadas.

El cuestionario está conformado por 18 preguntas el cual permita medir y analizar la relación existente entre la variable gestiona administrativa y la variable calidad de servicio en la empresa Check & Go SAC, Callao 2018.

2.4.2 Validez y Confiabilidad

Para Hernández, Fernández y Baptista (2012, p. 200) afirma la validez que se menciona en términos generales como. “El grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir como también al grado en que aparentemente un instrumento de medición mide la variable en cuestión, de acuerdo con expertos en el tema” (p.200).

Tabla 2: *Validez del Instrumento mediante jueces*

N°	Grado Académico	Apellido y Nombres	Categoría
1	Mg. en Administración	Casma Zarate, Carlos	Aplicable
2	Dr. en Administración	Costilla Castillo, Pedro	Aplicable
3	Dr. en Administración	Aliaga Correa, David	Aplicable

Fuente: Elaboración propia

Según Hernández, Fernández y Baptista (2012) afirma. “La confiabilidad es el grado en el que el instrumento produce resultados consistentes y coherentes” (p.200).

Para calcular la confiabilidad de un instrumento existen distintos métodos. Uno de los más conocidos es el Alfa de Cronbach, el cual se empleó para medir la confiabilidad del instrumento de la presente

investigación. De acuerdo a Vera (2012) afirma. “El Alfa de Cronbach es una técnica que se usa sólo cuando se tiene instrumentos de constructos, es decir, instrumentos que miden conceptos mediante varios ítems” (p.316).

Según (Hernández et al) afirma:

El alfa de Cronbach se utiliza para calcular el coeficiente de fiabilidad del instrumento de medición. El coeficiente puede estar entre 0 y 1, donde “0” significa una confiabilidad nula o depreciable y “1” representa una máxima confiabilidad siendo perfecta (muy alta). (p. 439)

Tabla 3: *Escala 1: Rango relación*

Coeficiente	Relación
0.00 a +/- 0.20	Despreciable
0.2 a 0.40	Baja o ligera
0.40 a 0.60	Moderada
0.60 a 0.80	Marcada
0.80 a 1.00	Muy Alta

Fuente: Elaboración propia

Tabla 4: *Resumen de procesamiento de casos*

		N	%
Casos	Válidos	65	100,0
	Excluidos ^a	0	0,0
	Total	65	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Tabla 5: *Estadísticos de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,870	18

Interpretación:

Después de encuestar a los clientes de la empresa Check & Go SAC, Callao 2018, se obtuvo un resultado de 0.870 en el coeficiente del Alfa de Cronbach, lo que da a entender que existe una confiabilidad muy alta en el instrumento elaborado, la cual nos facilitara para la recolección de datos.

2.5 Métodos de análisis de datos

Según Fernández, Hernández y Baptista, (2012) afirma. “El SPSS es un programa estadístico para las ciencias sociales, que sirve para analizar los datos” (p.410).

Para la presente investigación, se utilizó el método estadístico descriptivo e inferencial. Consecuentemente, se empleó como herramienta de apoyo el programa estadístico SPSS 22.

Para la contratación de las hipótesis se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman.

2.6 Aspectos éticos

Es fundamental precisar que en todo el desarrollo de esta investigación se puso en cuenta los principios éticos del perfil de un Administrador Vallejiano, honorable desarrollándose dentro del marco legal vigente.

Lo que acontece referir a la ética, como ciencia normativa, pues tiene como fin normar la conducta humana. Se ha puesto en apreciación el objeto de estudio del no plagio empleado correctamente el manual APA y métodos estadísticos convenientes.

III Resultados

3.1. Estadística Descriptiva

El análisis de los resultados se dio gracias a las 65 clientes en la empresa Check & Go SAC, Callao 2018. El resultado final de la investigación fue el siguiente:

3.1.1 Variable 1: Gestión Administrativa

Tabla 6: Frecuencia de la variable Gestión administrativa (Agrupación)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casi nunca	11	16,9%	16,9%
	A veces	17	26,2%	43,1%
	Casi siempre	14	21,5%	64,6%
	Siempre	23	35,4%	100,0%
Total	65	100,0%	100,0%	

Fuente: Elaboración Propia

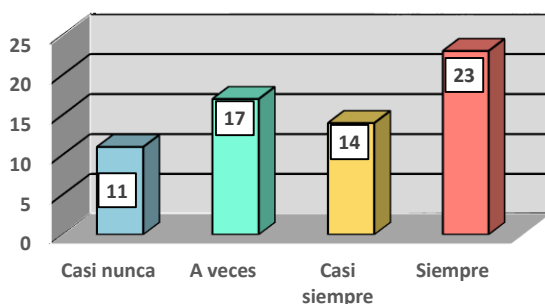


Figura 1: Frecuencia variable G.A.

Fuente: Elaboración propia

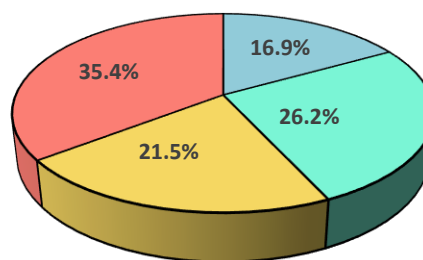


Figura 2: Porcentaje variable G.A.

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Según los resultados mostrados en la Tabla 6, Figura 1 y Figura 2, se observa que los 65 clientes en la empresa Check & Go SAC, Callao, 2018, respondieron a las preguntas de la variable “**Gestión Administrativa**”, de la siguiente manera: el 16.9% para una frecuencia de 11 personas en la categoría “casi nunca”, el 26.2% para una frecuencia de 17 personas en la categoría “a veces”, el 21.5% para una frecuencia de 14 personas en la categoría “casi siempre” y el 35.4% para una frecuencia de 23 personas en la categoría “siempre”.

Tabla 7: Frecuencia de la dimensión Selección de objetivos (Agrupación)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	1	1,5%	1,5%
	Casi nunca	13	20,0%	21,5%
	A veces	13	20,0%	41,5%
	Casi siempre	5	7,7%	49,2%
	Siempre	33	50,8%	100,0%
Total	65	98,5%	98,5%	

Fuente: Elaboración Propia

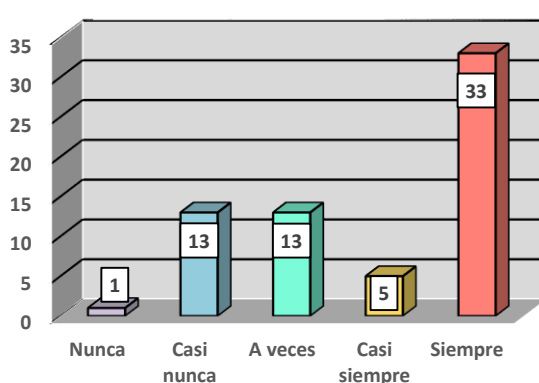


Figura 3: Frecuencia dimensión S.O.

Fuente: Elaboración propia

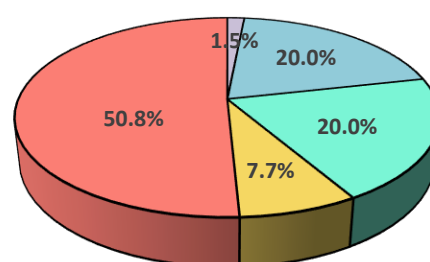


Figura 4: Porcentaje dimensión S.O.

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Según los resultados mostrados en la Tabla 7, Figura 3 y Figura 4, se observa que los 65 clientes en la empresa Check & Go SAC Callao 2018, respondieron a las preguntas de la dimensión “**Selección de objetivos**”, de la siguiente manera: el 1.5% para una frecuencia de 1 persona en la categoría “nunca”, el 20% para una frecuencia de 13 personas en la categoría “casi nunca”, el 20% para una frecuencia de 13 personas en la categoría “a veces”, el 7.7% para una frecuencia de 5 personas en la categoría “casi siempre” y el 50.8% para una frecuencia de 33 personas en la categoría “siempre”.

Tabla 8:

Frecuencia de la dimensión Toma de Decisiones (Agrupación)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	1	1,5%	1,5%
	Casi nunca	11	16,9%	18,5%
	A veces	17	26,2%	44,6%
	Casi siempre	20	30,8%	75,4%
	Siempre	16	24,6%	100,0%
Total	65	98,5%	98,5%	

Fuente: Elaboración Propia

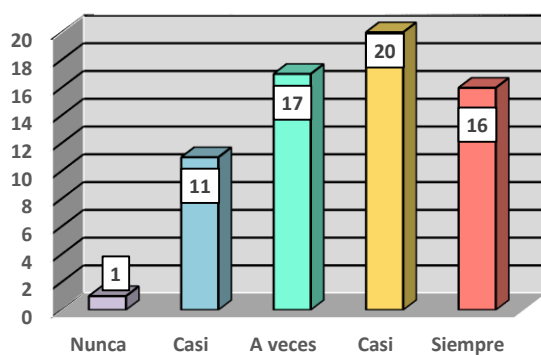


Figura 5: Frecuencia dimensión T.D.

Fuente: Elaboración propia

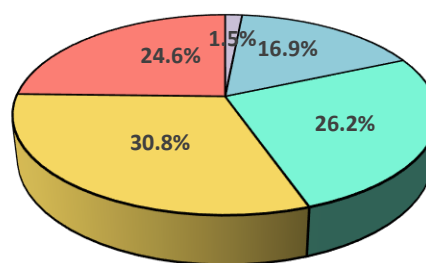


Figura 6: Porcentaje dimensión T.D.

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Según los resultados mostrados en la Tabla 8, Figura 5 y Figura 6, se observa que los 65 clientes en la empresa Check & Go SAC, Callao 2018, respondieron a las preguntas de la dimensión “**Toma de decisiones**”, de la siguiente manera: el 1.5% para una frecuencia de 1 persona en la categoría “nunca”, el 16.9% para una frecuencia de 11 personas en la categoría “casi nunca”, el 26.2% para una frecuencia de 17 personas en la categoría “a veces”, el 30.8% para una frecuencia de 20 personas en la categoría “casi siempre” y el 24.6% para una frecuencia de 16 personas en la categoría “siempre”.

Tabla 9:

Frecuencia de la dimensión Resolución de Conflictos (Agrupación)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	2	3,1%	3,1%
	Casi nunca	10	15,4%	18,5%
	A veces	21	32,3%	50,8%
	Casi siempre	10	15,4%	66,2%
	Siempre	22	33,8%	100,0%
Total	65	96,9%	96,9%	

Fuente: Elaboración Propia

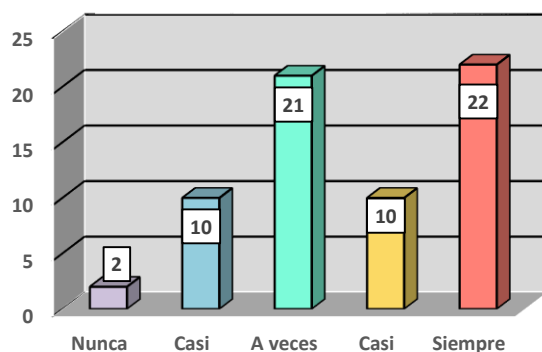


Figura 7: Frecuencia dimensión R.C.

Fuente: Elaboración propia

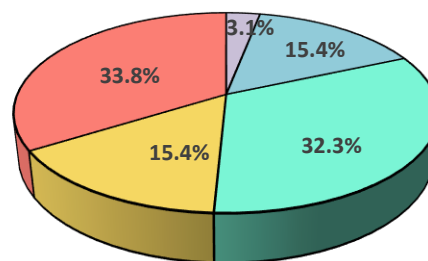


Figura 8: Porcentaje dimensión R.C.

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Según los resultados mostrados en la Tabla 9, Figura 7 y Figura 8, se observa que los 65 clientes en la empresa Check & Go SAC, Callao 2018, respondieron a las preguntas de la dimensión “**Resolución de Conflictos**”, de la siguiente manera: el 3.1% para una frecuencia de 2 persona en la categoría “nunca”, el 15.4% para una frecuencia de 10 personas en la categoría “casi nunca”, el 32.3% para una frecuencia de 21 personas en la categoría “a veces”, el 15.4% para una frecuencia de 10 personas en la categoría “casi siempre” y el 33.8% para una frecuencia de 22 personas en la categoría “siempre”.

3.1.2 Variable 2: Calidad de servicio

Tabla 10: Frecuencia de la variable Calidad de Servicio (Agrupación)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	1,5%	1,5%	1,5%
Casi nunca	11	16,9%	16,9%	18,5%
A veces	20	30,8%	30,8%	49,2%
Casi siempre	10	15,4%	15,4%	64,6%
Siempre	23	35,4%	35,4%	100,0%
Total	65	98,5%	98,5%	

Fuente: Elaboración Propia

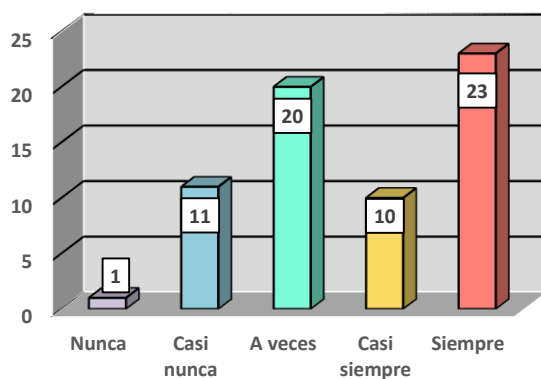


Figura 9: Frecuencia variable C.S.

Fuente: Elaboración propia

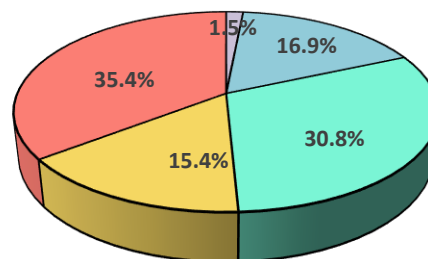


Figura 10: Porcentaje variable C.S.

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Según los resultados mostrados en la Tabla 10, Figura 9 y Figura 10, se observa que los 65 clientes en la empresa Check & Go SAC, Callao 2018, respondieron a las preguntas de la variable **“Calidad de servicio”**, de la siguiente manera: el 1.5% para una frecuencia de 1 persona en la categoría “nunca”, el 16.9% para una frecuencia de 11 personas en la categoría “casi nunca”, el 30.8% para una frecuencia de 20 personas en la categoría “a veces”, el 15.4% para una frecuencia de 10 personas en la categoría “casi siempre” y el 35.4% para una frecuencia de 23 personas en la categoría “siempre”.

Tabla 11: Frecuencia de la dimensión Bienes Tangibles (Agrupación)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	1	1,5%	1,5%
	Casi nunca	14	21,5%	23,1%
	A veces	24	36,9%	60,0%
	Casi siempre	11	16,9%	76,9%
	Siempre	15	23,1%	100,0%
Total	65	98,5%	98,5%	

Fuente: Elaboración Propia

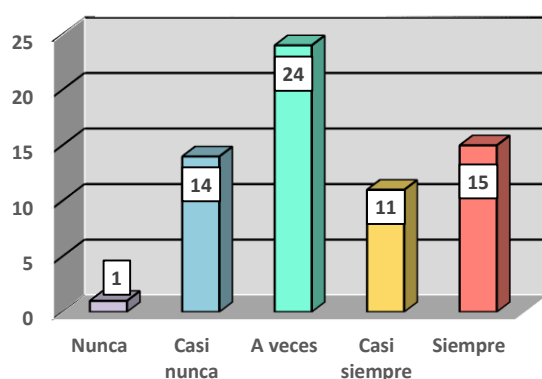


Figura 11: Frecuencia dimensión B.T.

Fuente: Elaboración propia

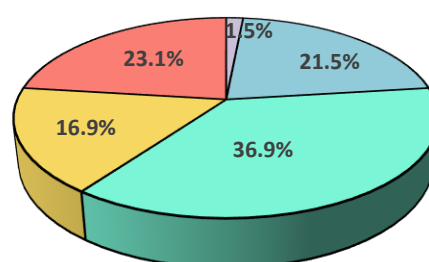


Figura 12: Porcentaje dimensión B.T.

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Según los resultados mostrados en la Tabla 11, Figura 11 y Figura 12, se observa que los 65 clientes en la empresa Check & Go SAC, Callao 2018, respondieron a las preguntas de la dimensión “**Bienes Tangibles**”, de la siguiente manera: el 1.5% para una frecuencia de 1 persona en la categoría “nunca”, el 21.5% para una frecuencia de 14 personas en la categoría “casi nunca”, el 36.9% para una frecuencia de 24 personas en la categoría “a veces”, el 16.9% para una frecuencia de 11 personas en la categoría “casi siempre” y el 23.1% para una frecuencia de 15 personas en la categoría “siempre”.

Tabla 12: Frecuencia de la dimensión Confiabilidad (Agrupación)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	4	6,2%	6,2%
	Casi nunca	16	24,6%	30,8%
	A veces	9	13,8%	44,6%
	Casi siempre	19	29,2%	73,8%
	Siempre	17	26,2%	100,0%
Total	65	93,8%	93,8%	

Fuente: Elaboración Propia

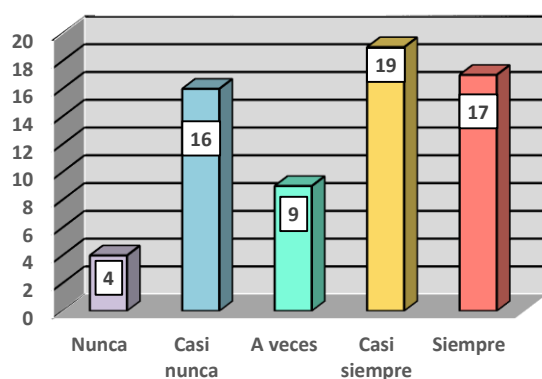


Figura 13: Frecuencia dimensión C.

Fuente: Elaboración propia

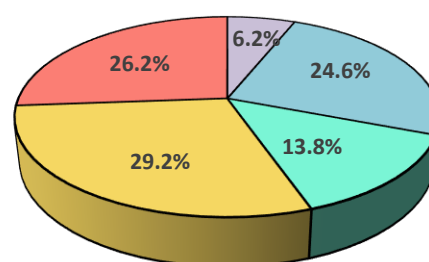


Figura 14: Porcentaje dimensión C.

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Según los resultados mostrados en la Tabla 12, Figura 13 y Figura 14, se observa que los 65 clientes en la empresa Check & Go SAC, Callao 2018, respondieron a las preguntas de la dimensión “**Confiabilidad**”, de la siguiente manera: el 6.2% para una frecuencia de 4 personas en la categoría “nunca”, el 24.6% para una frecuencia de 16 personas en la categoría “casi nunca”, el 13.8% para una frecuencia de 9 personas en la categoría “a veces”, el 29.2% para una frecuencia de 19 personas en la categoría “casi siempre” y el 26.2% para una frecuencia de 17 personas en la categoría “siempre”.

Tabla 13: Frecuencia de la dimensión Garantía (Agrupación)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	3	4,6%	4,6%
	Casi nunca	11	16,9%	21,5%
	A veces	27	41,5%	63,1%
	Casi siempre	12	18,5%	81,5%
	Siempre	12	18,5%	100,0%
Total	65	95,4%	95,4%	

Fuente: Elaboración Propia

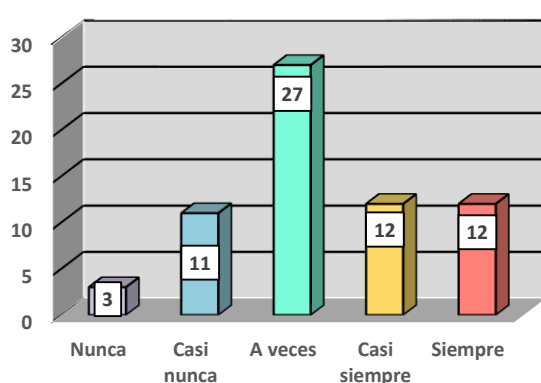


Figura 15: Frecuencia dimensión G.

Fuente: Elaboración propia

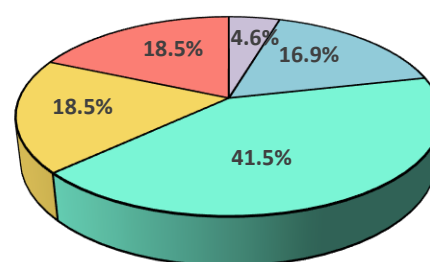


Figura 16: Porcentaje dimensión G.

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Según los resultados mostrados en la Tabla 13, Figura 15 y Figura 16, se observa que los 65 clientes en la empresa Check & Go SAC, Callao 2018, respondieron a las preguntas de la dimensión “**Garantía**”, de la siguiente manera: el 4.6% para una frecuencia de 3 personas en la categoría “nunca”, el 16.9% para una frecuencia de 11 personas en la categoría “casi nunca”, el 41.5% para una frecuencia de 27 personas en la categoría “a veces”, el 18.5% para una frecuencia de 12 personas en la categoría “casi siempre” y el 18.5% para una frecuencia de 12 personas en la categoría “siempre”.

3.2 Prueba de normalidad

Para determinar la distribución de los datos recolectados, se realizará el estadístico de **Kolmogórov-Smirnov**.

Hipótesis de normalidad:

H₀: La distribución de la muestra **sigue una distribución normal**.

H₁: La distribución de la muestra **no sigue una distribución normal**.

Significación:

- a. Sig < 0.05 entonces se rechaza H₀.
- b. Sig > 0.05 entonces se acepta H₀.

Tabla 14: Prueba de normalidad Kolmogórov-Smirnov

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión Administrativa	,221	65	,000	,640	65	,000
Calidad de Servicio	,226	65	,000	,651	65	,000

a. Corrección de la significación de Lilliefors

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: Según Tejedor (2013) Las pruebas de tipo no paramétrico no están denominados a determinadas condiciones de aplicación de las pruebas paramétricas (p.14). Por ello mediante la Tabla 14 se utilizó la Prueba Kolmogórov-Smirnov que muestra a las variables de estudio, en donde tienen un nivel de significancia encontrado menor al nivel de significancia asumido para la presente investigación, es decir ($0.001 < 0.05$), por lo tanto, el presente estudio, no tiene distribución normal.

3.3 Contrastación de hipótesis:

De acuerdo al contraste, para realizar las pruebas de hipótesis, se verifico que las variables y dimensiones de investigación no tienen una distribución normal, por ende, para este estudio se ejecutaran pruebas no paramétricas. Es por ello, dicho cálculo se realizó mediante la Prueba de Rho de Spearman.

Según Hernández (2012) menciona que el coeficiente de correlación de Spearman. “Es una prueba estadística para analizar la relación entre dos variables medidas en un nivel por intervalos o de razón” (p.312). La cual se detalla a continuación:

Tabla 15: *Rango de interpretación de correlación*

RANGO	RELACIÓN
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

Fuente: Hernández (2012, p. 312)

3.3.1 Hipótesis General

La **selección de objetivos** se relaciona significativamente con la **calidad de servicio** de la empresa Check & Go SAC, Callao 2018.

- **Hipótesis Nula (H0):** No se relaciona significativamente la **selección de objetivos** con la **calidad de servicio** de la empresa Check & Go SAC, Callao 2018.

- **Hipótesis de investigación (H1):** Si se relaciona significativamente la **selección de objetivos** con la **calidad de servicio** de la empresa Check & Go SAC, Callao 2018.

Regla de decisión

Si el valor de $p > 0.05$, se acepta la Hipótesis Nula (H_0).

Si el valor de $p < 0.05$, se rechaza la Hipótesis Nula (H_0) y se acepta H_1 .

Tabla 16: Prueba de correlación de variables- hipótesis general

			Gestión Administrativa	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Gestión Administrativa	Coeficiente de correlación	1,000	,826**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	65	65
	Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	,826**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	65	65

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

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación:

Según Tejedor (2013) Las pruebas de tipo no paramétrico no están denominados a determinadas condiciones de aplicación de las pruebas paramétricas (p.14). Por ello mediante la Tabla 16 se utilizó la Prueba de Rho de Spearman, que muestra a las variables en estudio con un nivel de significancia (bilateral) menor a 0.05, es decir “0.001 <0.05”, por ende, se rechaza la hipótesis nula. Además, que, ambas variables poseen una correlación de 0.826**, lo cual indica que es una **correlación positiva muy fuerte**. Por consiguiente, se acepta la hipótesis de investigación indicando que, si se relaciona significativamente de una manera positiva muy fuerte la **gestión administrativa** con la **calidad de servicio** en la empresa Check & Go SAC, Callao 2018.

3.3.2 Hipótesis Específica 1

La **selección de objetivos** se relaciona significativamente con la **calidad de servicio** en la empresa Check & Go SAC, Callao 2018.

- **Hipótesis Nula (H0):** No se relaciona significativamente la **selección de objetivos** con la **calidad de servicio** en la empresa Check & Go SAC, Callao 2018.

- **Hipótesis de investigación (H1):** Si se relaciona significativamente la **selección de objetivos** con la **calidad de servicios** en la empresa Check & Go SAC, Callao 2018.

Regla de decisión

Si el valor de $p > 0.05$, se acepta la Hipótesis Nula (H_0).

Si el valor de $p < 0.05$, se rechaza la Hipótesis Nula (H_0) y se acepta H_1 .

Tabla 17: Prueba de correlación de variables- hipótesis específica 1

			Selección de Objetivos	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Selección de Objetivos	Coefficiente de correlación	1,000	,613**
		Sig. (bilateral)		,000
	Calidad de Servicio	N	65	65
		Coefficiente de correlación	,613**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	65	65

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

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación:

Según Tejedor (2013) “Las pruebas de tipo no paramétrico no están denominados a determinadas condiciones de aplicación de las pruebas paramétricas” (p.14). Por ello mediante la Tabla 17 se utilizó la Prueba de Rho de Spearman, que muestra a las variables en estudio con un nivel de significancia (bilateral) menor a 0.05, es decir “0.001 <0.05”, por ende, se rechaza la hipótesis nula. Además, que, ambas variables poseen una correlación de 0.613**, lo cual indica que es una **correlación positiva considerable**. Por consiguiente, se acepta la hipótesis de investigación indicando que, si se relaciona significativamente de una manera positiva considerable la **selección de objetivos** con la **calidad de servicio** en la empresa Chek & Go SAC, Callao 2018.

3.3.3 Hipótesis Específica 2

La **toma de decisiones** se relaciona significativamente con la **calidad de servicio** en la empresa Check & Go SAC, Callao 2018.

- **Hipótesis Nula (H0):** No se relaciona significativamente la **toma de decisiones** con la **calidad de servicio** en la empresa Check & Go SAC, Callao 2018.

- **Hipótesis de investigación (H1):** Si se relaciona significativamente la **toma de decisiones** con la **calidad de servicio** en la empresa Check & Go SAC, Callao 2018.

Regla de decisión

Si el valor de $p > 0.05$, se acepta la Hipótesis Nula (H_0).

Si el valor de $p < 0.05$, se rechaza la Hipótesis Nula (H_0) y se acepta H_1 .

Tabla 18: Prueba de correlación de variables- hipótesis específica 2

			Toma de Decisiones	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Toma de Decisiones	Coefficiente de correlación	1,000	,578**
		Sig. (bilateral)		,000
	Calidad de Servicio	N	65	65
		Coefficiente de correlación	,578**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	65	65

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

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación:

Según Tejedor (2013) Las pruebas de tipo no paramétrico no están denominados a determinadas condiciones de aplicación de las pruebas paramétricas (p.14). Por ello mediante la Tabla 18 se utilizó la Prueba de Rho de Spearman, que muestra a las variables en estudio con un nivel de significancia (bilateral) menor a 0.05, es decir “0.001 <0.05”, por ende, se rechaza la hipótesis nula. Además, que, ambas variables poseen una correlación de 0.578**, lo cual indica que es una **correlación positiva**

considerable. Por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación indicando que, si se relaciona significativamente de una manera positiva media la **toma de decisiones** con la **calidad de servicio** en la empresa Chek & Go SAC, Callao 2018.

3.3.4 Hipótesis Específica 3

La **resolución de conflictos** se relaciona significativamente con la **calidad de servicio** de la empresa Check & Go SAC, Callao 2018.

- **Hipótesis Nula (H0):** No se relaciona significativamente la **resolución de conflictos** con la **calidad de servicio** en la empresa Check & Go SAC, Callao 2018.

- **Hipótesis de investigación (H1):** Si se relaciona significativamente la **resolución de conflictos** con la **calidad de servicio** en la empresa Check & Go SAC, Callao 2018.

Regla de decisión

Si el valor de $p > 0.05$, se acepta la Hipótesis Nula (H_0).

Si el valor de $p < 0.05$, se rechaza la Hipótesis Nula (H_0) y se acepta H_1 .

Tabla 19: Prueba de correlación de variables- hipótesis específica 3

			Resolución de conflictos	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Resolución de conflictos	Coefficiente de correlación	1,000	,742**
		Sig. (bilateral)		,000
	Calidad de servicio	N	65	65
		Coefficiente de correlación	,742**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	65	65

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

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación:

Según Tejedor (2013) Las pruebas de tipo no paramétrico no están denominados a determinadas condiciones de aplicación de las pruebas paramétricas (p.14). Por ello mediante la Tabla 19 se utilizó la Prueba de Rho, de Spearman, que muestra a las variables en estudio con un nivel de significancia (bilateral) menor a 0.05, es decir “0.001 <0.05”, por ende, se rechaza la hipótesis nula. Además, que, ambas variables poseen una correlación de 0.742**, lo cual indica que es una **correlación positiva considerable**. Por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación indicando que, si se relaciona significativamente de una manera positiva considerable la **resolución de conflictos** con la **calidad de servicio** en la empresa Chek & Go SAC, Callao 2018.

IV **Discusión**

De acuerdo a los resultados de la presente investigación y la investigación antes mencionada, se llegó a determinar lo siguiente:

Objetivo e Hipótesis General:

Se tuvo como objetivo determinar la relación de la **gestión administrativa** con la **calidad de servicio** en la empresa Check & Go SAC, Callao 2018. Mediante la Prueba de Rho de Spearman se demostró que con un nivel de significancia (bilateral) menor a 0.05, es decir " $0.000 < 0.05$ ", por ende, se rechaza la hipótesis nula. Además, que, ambas variables poseen una correlación de (0.826**), lo cual nos indica que es una relación positiva muy fuerte. Por consiguiente se acepta la hipótesis de la investigación indicando que, si se relaciona significativamente de una manera positiva muy fuerte la gestión administrativa con la calidad de servicio en la empresa Check & Go SAC, Callao 2018.

Así mismo Toral y Zeta (2017) En la tesis titulada "Gestión administrativa y la y calidad de los servicios en el área judicial social y administrativa de la Universidad Nacional de Loja en año 2016" Llegando la conclusión de que la Gestión administrativa se relaciona significativamente con la Calidad del servicio de la mano de un análisis no paramétrico, empleando el coeficiente de correlación Rho Spearman, el cual arroja la existencia de relación positiva considerable (0.670**).

Lo cual nos permite deducir que, lo dicho anteriormente y con la presente investigación tiene semejanzas, donde la Gestión administrativa y calidad del servicio, guardan una relación directa; por ende, al efectuar una adecuada Gestión administrativa se ampliara la calidad de servicio a los clientes de la empresa Check & Go SAC Callao, 2018.

De tal manera Chiavenato (2013) indica lo siguiente La gestión administrativa implica la planificación, el repartimiento de tareas y responsabilidades, el acoplamiento y la apreciación de procesos, el proveer a conocer los

resultados, y a la fecha incluye mucho la selección de objetivos, toma de decisiones y resolución de conflictos dentro de la organización. (p. 63). Es decir, apoya que las variables: Gestión administrativa y calidad del servicio tengan una relación contempladas con las metas y/o objetivos que se proponen en las actividades de sus labores diarias.

Comprobando la teoría y los resultados de referencia en la presente investigación, se analizó tendencias de relación en las variables de estudio, donde la Gestión administrativa tiene relación directa con la calidad de servicio aún en un sistema cambiante y globalizado como se viene dando. Según otros informes teóricos en años pasados, la Gestión administrativa estaba contemplado con la calidad de servicio como una cierta manera en una meta u objetivo a largo plazo sobre el producto o servicio que se ofrecía al mercado. Principalmente los empleados administrativos desarrollaran sus funciones y actividades idóneamente para apoyar al área operativa en brindar un servicio de calidad en la empresa Check & Go SAC, Callao 2018.

Objetivo e Hipótesis Específico 1:

Se tuvo como objetivo determinar la relación de la **selección de objetivos** con la **calidad de servicio** en la empresa Check & Go SAC, Callao 2018. Mediante la Prueba de Rho de Spearman se demostró que con un nivel de significancia (bilateral) menor a 0.05, es decir " $0.000 < 0.05$ ", por ende, se rechaza la hipótesis nula. Además, que, ambas variables poseen una correlación de (0.613**), lo cual nos indica que es una relación positiva considerable. Por consiguiente se acepta la hipótesis de la investigación indicando que, si se relaciona significativamente de una manera positiva considerable la selección de objetivos con la calidad de servicio en la empresa Check & Go SAC, Callao 2018.

De tal manera Tubay (2016) en su tesis de licenciado titulado "Gestión administrativa y su incidencia en la rentabilidad y calidad de los servicios a los usuarios de la institución educativa UEPAC 2014". Finalmente, los resultados

concluyen que el Gestión administrativa tiene una relación positiva muy fuerte en la Calidad de servicio de los usuarios de la Universidad Nacional de Loja en año 2016, la misma que se evidenció a través de la prueba de Rho de Spearman obteniendo como resultado un coeficiente de (0.799**), presentando una significancia de 0.000.

Para Fernández (2013), manifiesta sobre la teoría en que consiste en establecer los resultados que se expectativa lograr, así como las acciones que se debe efectuar para obtenerlos. Los factores internos y externos que pueden perturbar el emprendimiento, deben ser revisados en este período, y se tomaran decisiones con respecto a los planes estratégicos, operativos y presupuestales para conseguir a los objetivos esperados (p. 120). Por lo acontecido anteriormente se describe que la teoría de la “Selección de objetivos” apoya la relación determinadamente como resultados deseados o esperados referidas hacia la Calidad de servicio de la empresa Check & Go SAC, Callao 2018.

En consecuencia, se estableció relevancia que las empresas procedan con una selección de objetivos de una cierta línea de planes y o metas planificadas a corde a varios plazos de tiempo, para lograr de una manera el desarrollo del área administrativa y brindar él apoyo a una calidad del producto o servicio que se presta al mercado, No obstante, si se alcanzó una calidad satisfactoria hacia los clientes va ligado con una rentabilidad optima en la empresa Check & Go SAC, Callao 2018.

Objetivo e Hipótesis Específico 2:

Se tuvo como objetivo determinar la relación de la **toma de decisiones** con la **calidad de servicio** en la empresa Check & Go SAC, Callao 2018. Mediante la Prueba de Rho de Spearman que se realizó para esta dimensión y variable en estudio, con un nivel de significancia (bilateral) menor a 0.05, es decir “0.001 <0.05”, por ende, se rechaza la hipótesis nula. Además, que, ambas variables poseen una correlación de (0.578**), lo cual indica que es una correlación positiva considerable. Por consecuente se acepta la hipótesis

de la investigación indicando que, si se relaciona significativamente de una manera positiva media la selección de objetivos con la calidad de servicio en la empresa Check & Go SAC, Callao 2018.

Como antecedente se tiene a Tirado (2016) en su tesis titulada “Gestión administrativa y la calidad de servicio al cliente en el colegio farmacéutico de La Libertad-Trujillo Año 2017”, Teniendo como conclusión que la Gestión administrativa se relaciona significativamente con la Calidad de servicio en los clientes del colegio químico farmacéutico de La Libertad-Trujillo, mediante la correlación Rho de Spearman, la cual da la existencia de relación positiva considerable (0.645**). Esto permite deducir que lo mencionado anteriormente y con la presente investigación tiene semejanzas, donde la Gestión administrativa y el “Calidad de servicio” poseen una relación directa; por lo tanto, al realizar una adecuada Gestión administrativa dará paso a una excelente calidad de servicio en la empresa si se adhiere correctamente.

De acuerdo a Fernández (2013), “Comprende la responsabilidad y liderazgo de un área, incluye la supervisión de las actividades en compromiso en conjunto, la motivación de las personas para que contribuyan eficientemente a los objetivos, así como una adecuado dialogo en el clima laboral para proveer las actividades y obviar conflictos, ayudándolos a elegir decisiones dentro de ella (p.125).

Se llego a lograr que si se tomó buenas decisiones para una adecuada gestión administrativa enfocadas en metas y objetivos que se empleó desde un principio va repercutir de una manera satisfactoria en la calidad de un producto o servicio que se lanza al mercado manteniéndola estable en su ciclo de vida y sin riesgo alguno que se perjudique frente a la competencia en la empresa Check & Go, Callao 2018.

Objetivo e Hipótesis Específico 3:

Se tuvo como objetivo determinar la relación de la **resolución de conflictos** con la **calidad de servicio** en la empresa Check & Go SAC, Callao 2018. Por la Prueba de Rho de Spearman que se realizó para una esta dimensión y variable en estudio, se indicó que tienen un nivel de significancia (bilateral)

menor a 0.05, es decir “0.001 <0.05”, por ende, se rechaza la hipótesis nula. Además, que, ambas variables poseen una correlación de (0.742**), lo cual indica que es una correlación positiva considerable. Por consiguiente se acepta la hipótesis de la investigación indicando que, si se relaciona significativamente de una manera positiva considerable la selección de objetivos con la calidad de servicio en la empresa Check & Go SAC, Callao 2018.

De tal manera, Morales y Tarazona (2015). En su tesis titulada “La Gestión administrativa y la calidad de servicios en la Municipalidad distrital de Churubamba, 2013”, para obtener el grado de Magister en Administración Educativa en la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, teniendo como conclusión que la Gestión administrativa se relaciona significativamente con la Calidad de servicio, mediante un análisis no paramétrico, utilizando el coeficiente Rho Spearman de relación lo cual indica que mantienen una relación positiva muy fuerte. (0.853**). Esto permite deducir que, lo mencionado anteriormente y con la presente investigación tiene semejanzas, donde la Gestión administrativa y la Calidad de servicio guardan una relación directa; por ende, al efectuar una adecuada programación de propósitos en la gestión administrativa resolviendo conflictos, se incrementara la productividad de la gestión administrativa.

Según Fernández (2013), Forma parte de comprobar procesos o al final de los mismos el rendimiento del conjunto de trabajo. Esta comprobación se realiza teniendo en cuenta los planes iniciales y las decisiones que se habían tomado en cuanto a las acciones a ejecutar [...] se deben ejercer medidas correctivas como estrategias de manejo de conflictos, tales como como adaptación, compromiso y colaboración, que direccionen los procesos hacia los resultados pactados. (p. 130).

Se estableció mediante la información teórica y la presente investigación en que se deben ejercer medidas correctivas para la resolución de conflictos en la hora de la planeación de las intenciones y/o intereses en una calidad de un producto o servicio que se va facilitar al mercado, direccionado con la parte administrativa para no tener un descontrol de planes en la empresa Check & Go SAC, Callao 2018.

V Conclusión

Analizando los resultados de la presente investigación, los objetos planteados y la contratación de la hipótesis se llegaron a obtener las siguientes conclusiones

1. Se ha logrado con el objetivo general y se ha concluido que, si se relaciona significativamente de una manera **positiva muy fuerte** la **gestión administrativa** con la **calidad de servicio** en una apropiada “Gestión Administrativa” posibilita a alcanzar una superior “Calidad de Servicio” en la empresa Check & Go SAC, Callao 2018.
2. Se ha logrado con el objetivo específico N°1 y se ha concluido que, si se relaciona significativamente de una manera positiva considerable la selección de objetivos con la calidad de servicio en una apropiada “Selección de objetivos” posibilitaría a alcanzar una superior “Calidad de Servicio” en la empresa Check & Go SAC, Callao 2018.
3. Se ha logrado con el objetivo específico N°2 y se ha concluido que, si se relaciona significativamente de una manera positiva considerable la toma de decisiones con la calidad de servicio en una apropiada “Toma de decisiones” posibilitaría a alcanzar una superior “Calidad de Servicio” en la empresa Check & Go SAC, Callao 2018.
4. Se ha logrado con el objetivo específico N°3 y se ha concluido que, si se relaciona significativamente de una manera positiva considerable la resolución de conflictos con la calidad de servicio en una apropiada “Resolución de conflictos” posibilitaría a alcanzar una superior “Calidad de Servicio” en la empresa Check & Go SAC, Callao 2018.

VI Recomendaciones

1. Con respecto a la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio es sugerible que se trabaje en equipo, logrando los objetivos propuestos como lo que es obtener la calidad de un producto o servicio que se brinda al mercado en un largo plazo de la mano de la evaluación del desempeño y las capacidades de los empleados en la empresa Check & Go SAC Callao, 2018.
2. Con respecto a la Selección de Objetivos y la Calidad de Servicio se sugiere establecer los objetivos y las actividades que se ejercerán para obtenerlo como una calidad de un producto o servicio que se presta al mercado por distintos proyectos administrativos que se planeen en la empresa Check & Go SAC Callao, 2018.
3. Con respecto a la Toma de decisiones y la Calidad de Servicio se sugiere mantener una alta clima laboral, desarrollando liderazgo, motivación, Etc. para una manera colaborar con las funciones y labores redireccionado a tomar decisiones de una calidad de un producto o servicio que se brinda al mercado en la empresa Check & Go SAC Callao, 2018.
4. Con respecto a la Resolución de Conflictos y la Calidad de Servicio se sugiere sustentar un buen desempeño de las áreas involucradas, revisiones de los planes anteriores y las ejecuciones que se dieron, estableciendo medidas correctivas para proporcionar el manejo de conflictos en la hora de imponer una calidad de un producto o servicio que se presta el mercado como los resultados esperados en la empresa Check & Go SAC Callao, 2018.

VII Referencias

- Antúnez, E. (2013). *La Gestión administrativa integral en 360 grados*. (3ra. ed.). Paraguay: Poncepo.
- Aguilar, R. (2014). *El liderazgo en organizaciones modernas* (2da. Ed.) Argentina: Pearson Educación.
- Burbano, C. (2013). *El proceso de planes presupuestales y cotizaciones de inversiones* (4ta. ed.) México: International Thomson Editores.
- Bonals, S. (2012). *Objetivos del talento humano en procesos organizacionales*. España: Pirámide
- Bernal, C. (2011). *Metodología de la investigación* (3ra ed.) Colombia: Pearson Educación.
- Chiavenato, B. (2013). *Introducción a la teoría general de la administración*. España: McGraw-Hill Interamericana.
- Cáceres, R. (2015). *Estrategias del manejo de conflictos laborales*. Colombia: Granica.
- Carrasco, M. (2011). *Metodología de la investigación científica*. Lima: San Marcos
- Estrada, J. (2015). *La gestión administrativa en los talleres de electricidad automotriz y su incidencia a la calidad de servicios en la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua. Ecuador 2013*. (Tesis de pregrado). Universidad Técnica de Ambato, Ecuador.
- Esparza, C. (2011). *Calidad del servicio en la satisfacción del cliente*. (5ta. ed.). Venezuela: CENAL.
- Fernández, C. (2013). *Procesos y herramientas de gestión del desempeño*. (3ra. ed.). México: Fondo de cultura económica.
- García, M. (2010). *Planes estratégicos en la dirección empresarial*. (3ra. ed.). España: Ed panorama

- Gan, P. (2011). *El clima organizacional como estrategia de productividad*. España: Pearson Educación S.A.
- Hoffman, D. y Batenson, J. (2012). *Marketing de servicios. Conceptos, estrategias y casos*. (4ta. ed.). México: Cengage learning.
- Herrera, D. (2016). *Teorías relacionadas de la calidad del servicio*. México: DF Pearson Education.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2012). *Metodología de la investigación* (5 ed.). México: McGraw-Hill.
- Kaplan, R. y Norton, D. (2011). *Administración*. (6ta. ed.). México: Prentice Hall
- López, A. (2014). "*Relación de nivel de efectividad de la gestión administrativa y nivel de calidad de los procesos administrativos de la empresa Cruz de la Voladura Servicios Generales Pílancones SRL 2014*" (Tesis de pregrado). Universidad Privada del Norte, Perú.
- Morales, S., Tarazona, C. (2015). *La gestión administrativa y la calidad de servicios en la municipalidad distrital de Churubamba, Huánuco 2013* (Tesis de magister). Universidad Nacional Hermilio Valdizan, Huánuco.
- Meza, A., Morales, P. y León H. (2012). *Procesos de planes operativos y análisis estructurales*. (4ta. ed.). Puerto Rico: La Tertulia.
- Melendez, L. (2014). *Seguridad industrial y riesgos laborales*. (6ta ed.). Brasil: Livraria da Travessa.
- Mayer, S. y Shorman, E. (2013). *Niveles de confianza en los procedimientos de negociación*. (4ta ed.). Chile: Lom Editorial.
- Ponjuan, E. (2011). *Administración y la gestión en base de capacidades*. España: Ed. Panorama.
- Ramírez, W. (2014). *Componentes operacionales en organizaciones industriales*. (3ra. ed.). Bolivia: CBL.
- Robbins, S. y Cutler, M. (2014). *Administración de recursos humanos*. (2da. Ed.). México: Prentice Hall.

- Toral, C. y Zeta, S. (2017). *Gestión administrativa y la calidad de los servicios en el área judicial, social y administrativa de la universidad nacional de Loja en el año 2016* (Tesis de maestría). Universidad Nacional de Loja, Ecuador.
- Tubay, R. (2016). *Gestión administrativa y su incidencia en la rentabilidad y calidad de los servicios a los usuarios de la institución educativa UEPAC 2014* (Tesis de pregrado). Universidad Rafael Landívar, Guatemala.
- Tirado, M. (2016). *Gestión administrativa y la calidad de servicio al cliente en el colegio farmacéutico de la Libertad – Trujillo año 2017* (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de Trujillo, Perú.
- Tejedor, F. (2013). *Análisis e interpretaciones de pruebas estadísticas*. (3ra ed.). Colombia: El tiempo.
- Vargas, O. y Aldana de la vega, P. (2013). *Técnicas de calidad en los servicios empresariales*. (4ta. ed.). Ecuador: Mayor Books.
- Vera, J. (2012). Vera, A. (2010). *¿Cómo hacer una tesis en ciencias empresariales? Manual breve para los tesistas de Administración, Negocios Internacionales, Recursos Humanos y Marketing* (2 ed.). Lima: Universidad de San Martín de Porres.
- Zeithaml, V., Parasurman, A. y Berry, L. (2011). *Calidad en el servicio conceptos, componentes, características y tipos*. (2da. ed.). EE. UU: Harvard Business School Press.
- Zarcovich, J. (2013). *Estadísticas aplicadas: enfoques e interpretaciones en la investigación científica*. México: Limusa SA

VIII Anexos

3.1 Cuestionario



CUESTIONARIO SOBRE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA EMPRESA CHECK & GO SAC, CALLAO 2018

ENCUESTA A LOS CLIENTES DE LA EMPRESA

A. INTRODUCCIÓN:

Estimado(a) cliente, el presente cuestionario es parte de un proyecto de investigación que tiene por finalidad la obtención de información acerca de la gestión administrativa y la calidad de servicio en la empresa CHECK & GO SAC, Callao 2018.

INDICACIONES:

- Este cuestionario es ANÓNIMO. Por favor, responde con sinceridad
- Lea determinadamente coma ítem. Cada uno tiene cinco posibles respuestas. Contesta a las preguntas marcando con una "X".

El significado de cada número es: 1=nunca 2=casi nunca 3=a veces 4=casi siempre 5=siempre.

VARIABLE: GESTIÓN ADMINISTRATIVA						
DIMENSIONES	ITEMS	1	2	3	4	5
Selección de objetivos	1. ¿Considera Usted que la empresa Check & Go SAC, direcciona bien los certificados especiales a los mismos clientes?					
	2. ¿Considera Usted que la empresa Check & Go SAC, emplea información adecuada del proceso de la planta de revisiones técnicas.					
	3. ¿Considera Usted que la empresa Check & Go SAC, cuenta con presupuesto suficiente para costiar las hojas de certificados de revisiones técnicas, sobres y las micas?					
Toma de decisiones	4. ¿Considera Usted que la empresa Check & Go SAC, practica una relación mutua entre sus trabajadores para el logro del servicio de las revisiones técnicas?					
	5. ¿Considera Usted que en la empresa Check & Go SAC, existe una comunicación asertiva con los trabajadores técnicos?					
	6. ¿Considera Usted que la empresa Check & Go SAC, desempeña su trabajo continuo de actividades con el servicio de revisiones técnicas?					

Resolución de conflictos	7. ¿Considera Usted que la empresa Check & Go SAC, se adapta bien a sus plazos de tiempo para que pueda a pasar nuevamente sus revisiones técnicas?					
	8. ¿Considera Usted que la empresa Check & Go SAC, se compromete en hacer un servicio eficiente y crear una relación augusta con los clientes?					
	9. ¿Considera Usted que la empresa Check & Go SAC, se colabora en resolver las consultas de los requisitos de las revisiones técnicas a los clientes?					
VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIO						
Bienes tangibles	10. ¿Percibe Usted que la empresa Check & Go SAC, muestra una adecuada tecnología de la maquinaria y equipos?					
	11. ¿Percibe Usted que la empresa Check & Go SAC, muestra una apropiada infraestructura en sus instalaciones?					
	12. ¿Percibe Usted que la empresa Check & Go SAC, muestra una excelente presentación de los trabajadores?					
Confiabilidad	13. ¿Percibe Usted que la empresa Check & Go SAC, muestra la capacidad de respuesta del personal ante consultas, solicitudes?					
	14. ¿Percibe Usted que la empresa Check & Go SAC, muestra una efectividad de desempeño de los empleados?					
	15. ¿Percibe Usted que la empresa Check & Go SAC, muestra el logro de objetivos de los trabajadores?					
Garantía	16. ¿Percibe Usted que la empresa Check & Go SAC, muestra el profesionalismo del personal?					
	17. ¿Percibe Usted que la empresa Check & Go SAC, muestra la seguridad en el servicio, ambiente de trabajo?					
	18. ¿Percibe Usted que la empresa Check & Go SAC, muestra la confianza de los trabajadores en sus roles, funciones laborales?					

¡Muchas gracias por su colaboración!

3.2 Matriz de Consistencia

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	MÈTODO	POBLACIÓN MUESTRA		
GENERAL	GENERAL	GENERAL		Selección de objetivos	Hipotético deductivo	65 clientes en la empresa Check & Go SAC, Callao 2018		
¿Cómo se relaciona la gestión administrativa con la calidad de servicio en la empresa CHECK & GO SAC, Callao 2018	Determinar la relación de la gestión administrativa con la calidad de servicio en la empresa CHECK & GO SAC, Callao 2018	La gestión administrativa se relaciona significativamente con la calidad de servicio en la empresa CHECK & GO SAC, Callao 2018	Gestión Administrativa	Toma de decisiones	ENFOQUE			
				Resolución de conflictos	Cuantitativo			
ESPECÍFICOS	ESPECÍFICOS	ESPECÍFICOS			Bienes tangibles	Descriptivo	TÉCNICA	
1. ¿Cómo se relaciona la selección de objetivos con la calidad de servicio de la empresa CHECK & GO SAC, Callao 2018?	4. Determinar la relación de la selección de objetivos con la calidad de servicio de la empresa CHECK & GO SAC, Callao 2018.	H1: La selección de objetivos se relaciona significativamente con la calidad de servicio de la empresa CHECK & GO SAC, Callao 2018.	Calidad de Servicio		NIVEL	Encuestas con escala tipo (LIKERT)		
2. ¿Cómo se relaciona la toma de decisiones con la calidad de servicio de la empresa CHECK & GO SAC, Callao 2018?	5. Determinar la relación de la toma de decisiones con la calidad de servicio de la empresa CHECK & GO SAC, Callao 2018.	H2: La toma de decisiones se relaciona significativamente con la calidad de servicio de la empresa CHECK & GO SAC, Callao 2018.		Confiability	Descriptivo - Correlacional		DISEÑO	INSTRUMENTO
3. ¿Cómo se relaciona la resolución de conflictos con la calidad de servicio de la empresa CHECK & GO SAC, Callao 2018?	6. Determinar la relación de la resolución de conflictos con la calidad de servicio de la empresa CHECK & GO SAC, Callao 2018.	H3: La resolución de conflictos se relaciona significativamente con la calidad de servicio de la empresa CHECK & GO SAC, Callao 2018.		Garantía	No experimental de corte transversal		Cuestionario de 18 ítems	

Fuente: Elaboración Propia

3.3 Validación

+MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS


Título de la investigación: "Gestión Administrativa y su Relación con la Calidad de Servicio en la Empresa Check & Go SAC-Callao 2018"							
Apellidos y nombres del investigador: Isla Salazar Germán David							
Apellidos y nombres del experto: <i>Dr. CASHA ZARATE CARLOS ANTONIO</i>							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINION DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
Gestión Administrativa	Selección de objetivos	Plan estratégico	1. ¿Considera Usted que la empresa Check & Go SAC, direcciona bien los certificados especiales a los mismos clientes?	Ordinal/ cuantitativo Uso de escala Likert: 1: Nunca 2: Casi nunca 3: A veces 4: Casi siempre 5: Siempre	✓		
		Plan operativo	2. ¿Considera Usted que la empresa Check & Go SAC, emplea información adecuada del proceso de la planta de revisiones técnicas.		✓		
		Plan presupuestal	3. ¿Considera Usted que la empresa Check & Go SAC, cuenta con presupuesto suficiente para costear las hojas de certificados de revisiones técnicas, sobres y las micras?		✓		
	Toma de decisiones	Liderazgo	4. ¿Considera Usted que la empresa Check & Go SAC, practica una relación mutua entre sus trabajadores para el logro del servicio de las revisiones técnicas?		✓		
		Clima organizacional	5. ¿Considera Usted que en la empresa Check & Go SAC, existe una comunicación asertiva con los trabajadores técnicos?		✓		
		Trabajo en equipo	6. ¿Considera Usted que la empresa Check & Go SAC, desempeña su trabajo continuo de actividades con el servicio de revisiones técnicas?		✓		
	Resolución de conflictos	Adaptación	7. ¿Considera Usted que la empresa Check & Go SAC, se adapta bien a sus plazos de tiempo para que pueda a pasar nuevamente sus revisiones técnicas?		✓		
		Compromiso	8. ¿Considera Usted que la empresa Check & Go SAC, se compromete en hacer un servicio eficiente y crear una relación amigable con los clientes?		✓		
		Colaboración	9. ¿Considera Usted que la empresa Check & Go SAC, se colabora en resolver las consultas de los requisitos de las revisiones técnicas a los clientes?		✓		

Calidad de Servicio	Bienes tangibles	Maquinaria y equipos	10. ¿Percibe Usted que la empresa Check & Go SAC, muestra una adecuada tecnología de la maquinaria y equipos?	Ordinal/ cuantitativo Uso de escala Likert: 1: Nunca 2: Casi nunca 3: A veces 4: Casi siempre 5: Siempre	✓		
		Instalaciones	11. ¿Percibe Usted que la empresa Check & Go SAC, muestra una apropiada infraestructura en sus instalaciones?		✓		
		Personal	12. ¿Percibe Usted que la empresa Check & Go SAC, muestra una excelente presentación de los trabajadores?		✓		
	Confiabilidad	Capacidad de respuesta	13. ¿Percibe Usted que la empresa Check & Go SAC, muestra la capacidad de respuesta del personal ante consultas, solicitudes?		✓		
		Efectividad de desempeño	14. ¿Percibe Usted que la empresa Check & Go SAC, muestra una efectividad de desempeño de los empleados?		✓		
		Logro de objetivos	15. ¿Percibe Usted que la empresa Check & Go SAC, muestra el logro de objetivos de los trabajadores?		✓		
	Garantía	Profesionalismo	16. ¿Percibe Usted que la empresa Check & Go SAC, muestra el profesionalismo del personal?		✓		
		Seguridad	17. ¿Percibe Usted que la empresa Check & Go SAC, muestra la seguridad en el servicio y en el ambiente de trabajo?		✓		
		Confianza	18. ¿Percibe Usted que la empresa Check & Go SAC, muestra la confianza de los trabajadores en sus roles y funciones laborales?		✓		
Firma del experto		Fecha 03/11/13					

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

+MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: "Gestión Administrativa y su Relación con la Calidad de Servicio en la Empresa Check & Go SAC-Callao 2018"							
Apellidos y nombres del investigador: Isla Salazar Germán David							
Apellidos y nombres del experto: <u>Dr. COSMILAS CASIULLO PEDRO</u>							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
Gestión Administrativa	Selección de objetivos	Plan estratégico	1. ¿Considera Usted que la empresa Check & Go SAC, direcciona bien los certificados especiales a los mismos clientes?	Ordinal/ cuantitativo Uso de escala Likert: 1: Nunca 2: Casi nunca 3: A veces 4: Casi siempre 5: Siempre	✓		
		Plan operativo	2. ¿Considera Usted que la empresa Check & Go SAC, emplea información adecuada del proceso de la planta de revisiones técnicas.		✓		
		Plan presupuestal	3. ¿Considera Usted que la empresa Check & Go SAC, cuenta con presupuesto suficiente para costear las hojas de certificados de revisiones técnicas, sobres y las micas?		✓		
	Toma de decisiones	Liderazgo	4. ¿Considera Usted que la empresa Check & Go SAC, practica una relación mutua entre sus trabajadores para el logro del servicio de las revisiones técnicas?		✓		
		Clima organizacional	5. ¿Considera Usted que en la empresa Check & Go SAC, existe una comunicación asertiva con los trabajadores técnicos?		✓		
		Trabajo en equipo	6. ¿Considera Usted que la empresa Check & Go SAC, desempeña su trabajo continuo de actividades con el servicio de revisiones técnicas?		✓		
	Resolución de conflictos	Adaptación	7. ¿Considera Usted que la empresa Check & Go SAC, se adapta bien a sus plazos de tiempo para que pueda a pasar nuevamente sus revisiones técnicas?		✓		
		Compromiso	8. ¿Considera Usted que la empresa Check & Go SAC, se compromete en hacer un servicio eficiente y crear una relación amigable con los clientes?		✓		
		Colaboración	9. ¿Considera Usted que la empresa Check & Go SAC, se colabora en resolver las consultas de los requisitos de las revisiones técnicas a los clientes?		✓		

Calidad de Servicio	Bienes tangibles	Maquinaria y equipos	10. ¿Percibe Usted que la empresa Check & Go SAC, muestra una adecuada tecnología de la maquinaria y equipos?	Ordinal/ cuantitativo Uso de escala Likert. 1: Nunca 2: Casi nunca 3: A veces 4: Casi siempre 5: Siempre	✓		
		Instalaciones	11. ¿Percibe Usted que la empresa Check & Go SAC, muestra una apropiada infraestructura en sus instalaciones?		✓		
		Personal	12. ¿Percibe Usted que la empresa Check & Go SAC, muestra una excelente presentación de los trabajadores?		✓		
	Confiabilidad	Capacidad de respuesta	13. ¿Percibe Usted que la empresa Check & Go SAC, muestra la capacidad de respuesta del personal ante consultas, solicitudes?		✓		
		Efectividad de desempeño	14. ¿Percibe Usted que la empresa Check & Go SAC, muestra una efectividad de desempeño de los empleados?		✓		
		Logro de objetivos	15. ¿Percibe Usted que la empresa Check & Go SAC, muestra el logro de objetivos de los trabajadores?		✓		
	Garantía	Profesionalismo	16. ¿Percibe Usted que la empresa Check & Go SAC, muestra el profesionalismo del personal?		✓		
		Seguridad	17. ¿Percibe Usted que la empresa Check & Go SAC, muestra la seguridad en el servicio y en el ambiente de trabajo?		✓		
		Confianza	18. ¿Percibe Usted que la empresa Check & Go SAC, muestra la confianza de los trabajadores en sus roles y funciones laborales?		✓		
	Firma del experto				Fecha 3/11/14		

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

+MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: "Gestión Administrativa y su Relación con la Calidad de Servicio en la Empresa Check & Go SAC-Callao 2018"							
Apellidos y nombres del investigador: Isla Salazar Germán David							
Apellidos y nombres del experto: <i>Dr. PUJASA CORREA DAVID FERNANDO</i>							
ASPECTO POR EVALUAR				OPINIÓN DEL EXPERTO			
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
Gestión Administrativa	Selección de objetivos	Plan estratégico	1. ¿Considera Usted que la empresa Check & Go SAC, direcciona bien los certificados especiales a los mismos clientes?	Ordinal/ cuantitativo Uso de escala Likert: 1: Nunca 2: Casi nunca 3: A veces 4: Casi siempre 5: Siempre	✓		
		Plan operativo	2. ¿Considera Usted que la empresa Check & Go SAC, emplea información adecuada del proceso de la planta de revisiones técnicas.		✓		
		Plan presupuestal	3. ¿Considera Usted que la empresa Check & Go SAC, cuenta con presupuesto suficiente para costear las hojas de certificados de revisiones técnicas, sobres y las micas?		✓		
	Toma de decisiones	Liderazgo	4. ¿Considera Usted que la empresa Check & Go SAC, practica una relación mutua entre sus trabajadores para el logro del servicio de las revisiones técnicas?		✓		
		Clima organizacional	5. ¿Considera Usted que en la empresa Check & Go SAC, existe una comunicación asertiva con los trabajadores técnicos?		✓		
		Trabajo en equipo	6. ¿Considera Usted que la empresa Check & Go SAC, desempeña su trabajo continuo de actividades con el servicio de revisiones técnicas?		✓		
	Resolución de conflictos	Adaptación	7. ¿Considera Usted que la empresa Check & Go SAC, se adapta bien a sus plazos de tiempo para que pueda pasar nuevamente sus revisiones técnicas?		✓		
		Compromiso	8. ¿Considera Usted que la empresa Check & Go SAC, se compromete en hacer un servicio eficiente y crear una relación amigable con los clientes?		✓		
		Colaboración	9. ¿Considera Usted que la empresa Check & Go SAC, se colabora en resolver las consultas de los requisitos de las revisiones técnicas a los clientes?		✓		

Calidad de Servicio	Bienes tangibles	Maquinaria y equipos	10. ¿Percibe Usted que la empresa Check & Go SAC, muestra una adecuada tecnología de la maquinaria y equipos?	Ordinal/ cuantitativo Uso de escala Likert. 1: Nunca 2: Casi nunca 3: A veces 4: Casi siempre 5: Siempre	✓		
		Instalaciones	11. ¿Percibe Usted que la empresa Check & Go SAC, muestra una apropiada infraestructura en sus instalaciones?		✓		
		Personal	12. ¿Percibe Usted que la empresa Check & Go SAC, muestra una excelente presentación de los trabajadores?		✓		
	Confiability	Capacidad de respuesta	13. ¿Percibe Usted que la empresa Check & Go SAC, muestra la capacidad de respuesta del personal ante consultas, solicitudes?		✓		
		Efectividad de desempeño	14. ¿Percibe Usted que la empresa Check & Go SAC, muestra una efectividad de desempeño de los empleados?		✓		
		Logro de objetivos	15. ¿Percibe Usted que la empresa Check & Go SAC, muestra el logro de objetivos de los trabajadores?		✓		
	Garantía	Profesionalismo	16. ¿Percibe Usted que la empresa Check & Go SAC, muestra el profesionalismo del personal?		✓		
		Seguridad	17. ¿Percibe Usted que la empresa Check & Go SAC, muestra la seguridad en el servicio y en el ambiente de trabajo?		✓		
		Confianza	18. ¿Percibe Usted que la empresa Check & Go SAC, muestra la confianza de los trabajadores en sus roles y funciones laborales?		✓		
	Firma del experto		Fecha 02/11/2017				

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

Yo, CARLOS CASMA ZÁRATE, docente de la Facultad de Ciencias Administrativas y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo Filial LIMA NORTE, revisor de la tesis titulada: "GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA EMPRESA CHECK & GO SAC, CALLAO 2018" del estudiante: GERMÁN DAVID ISLA SALAZAR, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.



Lima, 09 de Julio de 2018

Carlos Casma Zárate
 DNI: 71000000

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------



UCV
UNIVERSIDAD
CÉSAR VALLEJO

**AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE
TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL
UCV**

Código : F08-PP-PR-02.02
Versión : 05
Fecha : 23-03-2018
Página : 1 de 1

Yo, GERMÁN DAVID ISLA SALAZAR, identificado con DNI N.º 72181133, egresado de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, autorizo (X). No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado:
"GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA EMPRESA CHECK & GO SAC, CALLAO 2018"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derechos de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:



.....


 GERMÁN DAVID ISLA SALAZAR
 DNI: 72181133
 FECHA: 09 de Julio de 2018

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE
La Escuela Profesional de Administración

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:
Isla Salazar Germán David

INFORME TITULADO:
"GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA
EMPRESA CHECK & GO SAC, CALLAO 2018"

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Licenciado en Administración

SUSTENTADO EN FECHA: 27/06/2018
NOTA O MENCIÓN: 15



CONFIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

Isla Salazar Germán David

D.N.I. : 72181133

Domicilio : Mz 90 Lte 10 A.H Juan Pablo II Los Olivos- Lima

Teléfono : Fijo : 5288042 Móvil : 910058669

E-mail : gerdaviszar@gmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad : Ciencias empresariales

Escuela : Administración

Carrera : Administración

Título : Licenciado en administración

Tesis de Post Grado

Maestría

Grado :

Mención :

Doctorado

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

Isla Salazar Germán David

Título de la tesis:

"GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA
EMPRESA CHECK & GO SAC, CALLAO 2018"

Año de publicación : 2018

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

Firma: 

Fecha : 14-01-2019