



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**“GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD
DE SERVICIO DE LA EMPRESA PEGASUS CONSULTORES S.A.C.,
CALLAO, 2018”**

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

AUTOR

JESÚS ENRIQUEZ, JOSÉ ANTONIO

ASESOR

Dr. ARCE ÁLVAREZ, EDWIN

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

GESTIÓN DE ORGANIZACIONES

LIMA-PERÚ

2018

PÁGINA DEL JURADO

.....
Dr. VÍCTOR DÁVILA ARENAZA
PRESIDENTE

.....
Dr. PEDRO COSTILLA CASTILLO
SECRETARIO

.....
Dr. EDWIN ARCE ÁLVAREZ
VOCAL

DEDICATORIA

La investigación está dedicada a mi madre, le doy gracias por el amor y el apoyo, pues ella me ha formado con buenos valores y hábitos, tomando esto como un buen modelo para seguir en el largo camino del éxito.

AGRADECIMIENTO

Brindo un gran agradecimiento a mi abuelo, por su inquebrantable confianza y apoyo, por su compañía irremplazable y sus grandes consejos.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, JOSÉ ANTONIO JESÚS ENRIQUEZ con DNI N° 48477475, 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 la tesis titulada “GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA EMPRESA PEGASUS CONSULTORES S.A.C., CALLAO, 2018” y 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.

Lima, 02 de julio del 2018

JOSÉ ANTONIO JESÚS ENRIQUEZ

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 SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA EMPRESA PEGASUS CONSULTORES S.A.C., CALLAO, 2018”, la misma que someto a su consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título profesional de Licenciada en Administración.

El autor

ÍNDICE

CONTENIDO	PÁGINA
Páginas Preliminares	
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
RESUMEN	x
ABSTRAC	x
I.- INTRODUCCIÓN	11
1.1 Realidad Problemática	12
1.2 Trabajos previos	13
1.3 Teorías relacionadas al tema	23
1.4 Formulación del problema	25
1.5 Justificación del estudio	26
1.6 Hipótesis	27
1.7 Objetivos	28
II.-MÉTODO	28
2.1 Tipo, diseño y nivel de la investigación	29
2.2 Variables, operacionalización	30
2.3 Población y muestra	40
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	40
2.5 Aspectos éticos	44
III.-RESULTADOS	44
3.1 Análisis Inferencial de datos	44
3.2 Análisis Descriptivo de datos	63
IV.- DISCUSIÓN	70
V.-CONCLUSIONES	73
RECOMENDACIONES	73
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	75
ANEXOS	79
Cuestionario	80
Matriz de consistencia	82
Validación del instrumento	83

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Operacionalización de Variables	39
Tabla 2.	Procesamiento de casos	42
Tabla 3.	Estadísticas de fiabilidad	42
Tabla 4.	Escala de Valores	43
Tabla 5.	Niveles de correlación dependiendo el coeficiente Rho	44
Tabla 6.	Correlación de la gestión administrativa y la calidad de servicio	45
Tabla 7.	Correlación de procesos y calidad de servicio	46
Tabla 8.	Correlación de objetivos y calidad de servicio	47
Tabla 9.	Correlación de actividades y calidad de servicio	47
Tabla 10.	Correlación de desempeño y calidad de servicio	48
Tabla 11.	Regresión Lineal – Chi Cuadrado	49
Tabla 12.	Porcentajes Estandarizados	50
Tabla 13.	Anova	50
Tabla 14.	Coeficientes	51
Tabla 15.	Resumen del Modelo	52
Tabla 16.	Análisis de Varianzas	53
Tabla 17.	Coeficientes	54
Tabla 18.	Resumen del modelo	55
Tabla 19.	Anova	56
Tabla 20.	Coeficientes	56
Tabla 21.	Resumen del modelo	58
Tabla 22.	Análisis de Varianzas	58
Tabla 23.	Coeficientes	59
Tabla 24.	Resumen del modelo	61
Tabla 25.	Anova	61
Tabla 26.	Coeficientes	62
Tabla 27.	Dimensión Procesos	63
Tabla 28.	Dimensión Objetivos	64
Tabla 29.	Dimensión Actividades	65
Tabla 30.	Dimensión Desempeño	66
Tabla 31.	Dimensión Necesidades	67
Tabla 32.	Dimensión Conformidad	68
Tabla 33.	Dimensión Satisfacción	69

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.	Dimensión Procesos	63
Figura 2.	Dimensión Objetivos	64
Figura 3.	Dimensión Actividades	65
Figura 4.	Dimensión Desempeño	66
Figura 5.	Dimensión Necesidades	67
Figura 6.	Dimensión Conformidad	68
Figura 7.	Dimensión Satisfacción	69

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo determinar cómo la gestión administrativa influye en la calidad de servicio en la empresa Pegasus Consultores S.A.C., distrito del Callao en el año 2018. El método de estudio en la investigación fue hipotético deductivo, de tipo aplicada, diseño no experimental, de corte transversal, con nivel explicativo-causal, la población de 32 colaboradores, censal. La técnica utilizada fue la encuesta, teniendo como instrumento un cuestionario conformado por 18 preguntas de la variable independiente "Gestión Administrativa" y 17 preguntas de la variable dependiente "Calidad de Servicio", para la medición se utilizó la Escala de Likert. Para el procesamiento de la información se utilizó el SPSS 24 y se pudo determinar la confiabilidad del instrumento mediante el uso del alfa de Cronbach, asimismo para medir la influencia de las variables se utilizó Chi cuadrado de Pearson. Finalmente se determinó que la gestión administrativa influye significativamente en la calidad de servicio en la empresa Pegasus Consultores S.A.C., Callao, 2018.

Palabras clave: gestión administrativa, calidad de servicio, desempeño, necesidades y satisfacción.

ABSTRAC

This research aimed to determine the administrative management influences in the quality of service in the company Pegasus Consultores S.A.C., Callao district, in 2018. The type of study was applied, the study population were 32 employees, census sampling. Moreover, the technique used was a survey, having as a shaped instrument of 18 questions of the independent variable " Administrative Management " and 17 questions of the dependent variable " Quality of Service " questionnaire for measuring Likert Scale was used. For information processing the SPSS 24 statistical tool and could be used to determine the reliability of the instrument using Cronbach's alpha, also to measure the influence of variables Pearson Chi square was used. Finally, it determined that the Administrative Management appraisal significantly influences the Quality of Service in the company Pegasus Consultores S.A.C., Callao district, in 2018.

Keywords: Administrative Management, Quality of Service, Performance, needs and satisfaction.

I.- INTRODUCCIÓN

La investigación evaluó la influencia de la gestión administrativa en la calidad de servicio y sus dimensiones Procesos, Objetivos, Actividades, Desempeño, Necesidades, Conformidad y Satisfacción en la empresa Pegasus Consultores S.A.C., Callao, 2018.

El objetivo general de la investigación fue determinar cómo influye la gestión administrativa en la calidad de servicio de la empresa Pegasus Consultores S.A.C., Callao, 2018. Los objetivos específicos fueron determinar cómo influyen los procesos de la gestión administrativa en la calidad de servicio de la empresa Pegasus Consultores S.A.C., Callao, 2018. Determinar cómo influyen los objetivos de la gestión administrativa en la calidad de servicio de la empresa Pegasus Consultores S.A.C., Callao, 2018. Determinar cómo influyen las actividades de la gestión administrativa en la calidad de servicio de la empresa Pegasus Consultores S.A.C., Callao, 2018. Determinar cómo influye el desempeño de la gestión administrativa en la calidad de servicio de la empresa Pegasus Consultores S.A.C., Callao, 2018.

Para alcanzar los objetivos propuestos en la investigación se estructuró en 4 capítulos. En el primer capítulo se mostró la introducción, la realidad problemática, trabajos previos, teorías relacionadas al tema, formulación del problema, justificación del estudio, la hipótesis y los objetivos, también muestra el problema de estudio, En el capítulo 2 se abordó el método, tipo, diseño y nivel de investigación, variables , población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, métodos de análisis de datos, y aspectos éticos; en el tercer capítulo se desarrolló los resultados, que contienen la prueba de normalidad, la prueba de hipótesis y las gráficas de frecuencia; en el cuarto capítulo se abordó la discusión contrastando los resultados con los objetivos; la hipótesis, los antecedentes, libros y teorías; en el quinto capítulo; se agregó las conclusiones, sugerencias, la bibliografía y los anexos.

1.1 Realidad Problemática

A nivel global las gestiones administrativas se mantuvieron en un constante cambio y evolución en cuanto a la tecnología y sus relaciones productivas. No obstante, el desarrollo tecnológico, el ambiente dinámico y competitivo conforman el entorno y se hallan enmarcadas en las empresas; esto impone la utilización de importantes herramientas que permitan alinear estrategias, objetivos de la organización, para poder cumplir con la realización de la efectividad organizacional.

A nivel nacional, se identificaron tendencias en materia de innovación de la gestión pública, propuesto por la secretaría de gestión pública de la Presidencia del Consejo de Ministros; podemos analizar e identificar las principales tendencias, las cuales permiten a su vez construir escenarios referentes para fortalecer el proceso de planificación con el fin de modernizar la gestión pública en base a identificar acciones, estrategias y objetivos que cumplan con brindar eficiencia en el momento de su ejecución.

Para el estudio y hallazgo de las tendencias se tomaron como modelo la metodología señalada por el Centro Nacional de Planeamiento Estratégico (CEPLAN). De esta forma, se mapeó un grupo de tendencias que posteriormente fueron escogidas y evaluadas, en base al marco conceptual planteado en el Plan Estratégico Sectorial Multianual en un intervalo de años del 2016 – 2018 de la Presidencia del Consejo de Ministros.

En el Perú, los resultados obtenidos, a nivel social y económico, aportaron un buen impacto para los ciudadanos que, constantemente exigen al estado los servicios con una buena calidad que cubra sus necesidades de manera óptima y que produzcan cambios a lo largo de su vida diaria y salud. Para responder a este requerimiento por parte de los ciudadanos, el estado debe modernizar la gestión pública, y debe darle mayor hincapié al servicio de los ciudadanos y para esto se necesita de la responsabilidad de los servidores civiles y funcionarios que conforman el gobierno.

En el contexto específico de la investigación se observó deficientes procesos, inadecuados objetivos, actividades ineficientes, incumplimiento en los desempeños, como consecuencia existen necesidades insatisfechas, inaceptación de servicios e insatisfacción.

Lo expuesto líneas arriba en el presente estudio desarrolló las variables de la gestión administrativa y la calidad de servicio.

1.2 Trabajos previos

1.2.1. Internacionales

Campos Encalada, F. (2011). En su tesis, “*Incidencia de la gestión administrativa de la biblioteca municipal Pedro Moncayo de la ciudad de Ibarra en mejora de la calidad de servicios y atención a los usuarios en el año 2011*”. propuesta alternativa para la obtención del título de “Licenciado en la Especialidad de Bibliotecología en la Facultad de Educación, Ciencia y tecnología; Universidad Técnica del Norte, Ibarra, Ecuador, 2011”. La metodología empleada fue de una investigación descriptiva de tipo documental, el diseño de la investigación fue no experimental transversal tomando en consideración una población de 1222, el tamaño de la muestra fue de 302 participantes. Los objetivos de la investigación fueron optimizar los servicios con una mayor calidad en la atención a los socios de la biblioteca. Detallar e indagar los modelos de gestión administrativa sustentables para la biblioteca. Finalmente crear un manual de gestión administrativa que favorezca la localidad de servicios para la satisfacción de los consumidores.

El autor presentó el rol que cumple la gestión administrativa en una organización en la labor de construir una sociedad económicamente más sustentable. La cual tenga mejores normas sociales y un gobierno que sea muy eficiente, además esto es el desafío de la comisión funcionaria moderna. Una administración efectiva supervisará a la empresa ya que la determinación y el cumplimiento de muchos objetivos forman parte de la competencia del administrador. Se concluyó con los resultados conseguidos a través del estudio que, en situaciones complejas, donde se necesiten muchos recursos materiales y humanos para edificar empresas importantes la administración tiene un rol fundamental para el cumplimiento de los objetivos.

Flores Orozco, S. (2015). En su tesis: “*Proceso administrativo y Gestión empresarial en Coproabas Jinotega 2010- 2013*” para lograr el título de “Maestría en Gerencia Empresarial en la Facultad Regional Multidisciplinaria, Managua; Universidad Autónoma de Nicaragua, 2015”. La metodología empleada fue de una investigación descriptiva, el diseño de la investigación fue no experimental transversal de enfoque cualitativo tomando en consideración una población que está conformada por 15 trabajadores. Por este motivo se usará el 100 % de la población. Los objetivos de la investigación fueron evaluar el proceso administrativo y su repercusión en la gestión empresarial aplicados en la cooperativa. Enunciar el proceso

Administrativo y gestión empresarial en la empresa. Plantear sugerencias para mejorar el uso del proceso y la gestión de la cooperativa.

La investigadora planteó que toda organización tiene el deber de asumir el compromiso de instaurar una dirección que abarque el empleo eficiente y buen manejo de las actividades, ya que de ellos depende el desarrollo de la empresa, teniendo un claro seguimiento de las metas futuras, estableciendo un óptimo plan de desarrollo de los objetivos, misión y visión en concordancia con lo antes expuesto. Por lo tanto, se concluyó que, si todas las empresas cumplieran a raja tabla con los procesos de forma coherente y sumamente determinados, no existiría una situación que infiera a elegir decisiones muy radicales.

Higaldo Fayton, J (2015). En su tesis: *“Modelo de gestión para mejorar la calidad de atención al usuario del Gadm Canton Babahoyo”* para conseguir el grado académico de “Licenciado en Administración en la Facultad de Dirección de empresas, Babahoyo, Universidad Regional Autónoma de los Andes UNIANDES, Ecuador, 2015”. La metodología empleada fue de una investigación descriptiva de tipo documental, con enfoque cualitativo tomando en consideración una población de 44.054, el tamaño de la muestra fue de 384 participantes. Los objetivos de la investigación fueron optimizar la manera de proporcionar servicios que sean eficientes, que cubran las expectativas y las necesidades de los consumidores. Plantear un tipo de gestión para el G.A.D.M. de la empresa, para aumentar la calidad del consumidor.

El autor presentó que la gestión de la calidad representa una forma de actuar o hacer por medio de la empresa para brindar a sus consumidores servicios que cumplan rigurosamente con las necesidades del mercado. Por este motivo se utiliza la filosofía de mejora en la calidad en todos los departamentos de la entidad, además se ponen en marcha las áreas de manera correcta desde el inicio y si intenta eliminar los errores que puedan presentar las tareas. Finalmente se concluyó que la gestión de la calidad plantea a la organización como un grupo de métodos que se pueden administrar a través del ciclo “Planificar-hacer-verificar-actuar”.

Tórrez Castillo, M. (2015). En su Tesis: *“La gestión administrativa y su impacto en la mejora continua hacia la calidad en la empresa Matagalpa Coffee Group, en el municipio de Matagalpa, departamento de Matagalpa, 2013- 2014”*. Tesis para obtener el título de “Master en Gerencia Empresarial en la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua, 2015”. La metodología empleada fue de una investigación descriptiva, el diseño de la investigación fue no experimental

transversal con un enfoque cualitativo, tomando en consideración una población de 350, el tamaño de la muestra fue de 80 participantes. Los objetivos de la investigación fueron Evaluar la gestión administrativa de la entidad y sus consecuencias para la optimización de la calidad en la empresa Matagalpa Coffee Group, detallar las características de la gestión del proceso administrativo de la empresa, puntualizar los procesos de calidad desarrollados en la empresa. Plantear una gestión administrativos basado en obtener mejores resultados para la empresa.”

La autora planteó que la gestión administrativa es pieza crucial para el progreso y avance de las organizaciones, sobre todo en las industrias que se conocen por llevar a cabo acciones habituales y sin objetivos correctamente determinados, puesto que el enfoque es primordialmente el de ofrecer su asistencia al cliente sin valorar el impacto que llevaría la realización de las herramientas administrativas relacionadas directamente con la gestión de forma eficiente. Además, facilitaría establecer y efectuar eficientemente sus procedimientos administrativos, optimizar a su vez la imagen corporativa y poder obtener procesos de apreciación enfocados en los logros para trazar nuevos objetivos y de esta forma avalar el desarrollo de la entidad. Se concluye que para seguir en el camino e impulsarse en el mercado es importante tener presente que punto del camino se encuentra uno y a donde desea llegar, es por ello que es muy importante la realización del proceso administrativo en la empresa y apoyar con en el cumplimiento de los objetivos. Es importante recalcar que todo éxito empresarial se basa en logro a sus objetivos y para ello es fundamental implementar actividades eficientes de los recursos humanos, materiales y financieros dentro de la organización.

Cruceira Merino, J. (2013). En su tesis “*Gestión Administrativa y el Servicio en los Hoteles de la Ciudad de Tulcán*”. Tesis para obtener el título de “Ingeniero en Administración de Empresas y Marketing en la Facultad de Comercio Internacional, Integración, Administración y Economía, Tulcán, Universidad Politécnica Estatal del Carchi, Ecuador, 2013”. La metodología empleada fue de una investigación descriptiva, de enfoque cualitativo, el diseño de la investigación fue no experimental transversal tomando en consideración una población de 1335, el tamaño de la muestra fue de 299 participantes. Los objetivos de la investigación fueron establecer la contribución que brinda la gestión administrativa al servicio en este caso hotelero se encuentra en la ciudad de Tulcán. Además, buscó elaborar un análisis de la situación en la que se encuentra la gestión administrativa y sobre todo el beneficio que implica al servicio hotelero de esta gran ciudad. Finalmente optó por implementar un sistema

de gestión administrativa que sobrepone en mayor relevancia al mejoramiento de todos los procesos que involucran a servicio hotelero.

La autora planteó que hoy en día la gestión administrativa implementa componentes para fomentar la optimización de los procedimientos administrativos y de sus actividades, incluyendo la planificación, organización, dirección, ejecución y control y también mejora el uso de los recursos. Se concluyó que un plan de mejoramiento administrativo es sumamente eficaz para las organizaciones dedicadas a la prestación de servicios, en este caso de alojamiento, con la finalidad de darle solución a los desfavorables problemas que se dan a conocer en la gestión administrativa y el servicio que brindan a cambio.

1.2.2. Nacionales

Calero Mora, J. (2015). En su tesis "*Gestión administrativa y calidad de los servicios en la municipalidad provincial de Huaral en el año 2015*". Investigación para conseguir el título profesional de "Licenciado en Administración en la "Facultad de Ciencias Contables Financieras y Administrativas, Universidad Católica de Chimbote, Huacho, 2015". La metodología empleada fue de una investigación descriptiva, el diseño de la investigación fue no experimental transversal tomando en consideración una población de 65, el tamaño de la muestra fue de 100% de los participantes. Los objetivos de la investigación fueron establecer el tipo de relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio. Además, buscó hallar las peculiaridades más importantes de la calidad del Servicio y definir el grado óptimo de la gestión y evaluación del municipio.

El autor describió que todas las empresas desarrollan la fuerza laboral, es por este motivo que mientras la economía avanza se globaliza, el elemento competitivo más indispensable de un país son las habilidades la fuerza de trabajo. Por otro lado, todo elemento de producción, quitando las habilidades laborales, puede ser mejorado en cualquier lugar, capital, tecnología, información, menos la fuerza laboral perteneciente al país, ya que es un factor único del país. Por lo tanto, se concluyó que la gestión administrativa se halla hoy en día en un tiempo de cambios. La entidad moderna debe ser constituida de tal forma que logre apreciar cambios constantes.

Cirado Vega, K. (2014). En su tesis “*Gestión administrativa y la calidad de servicio al cliente, en el colegio químico farmacéutico de la Libertad, Trujillo*”. Tesis para obtener el título de “Licenciada en Administración, Huamachuco; Universidad Nacional de Trujillo, 2014”. La metodología empleada fue de una investigación descriptiva, de tipo explicativo - correlacional, el diseño de la investigación fue no experimental transversal tomando en consideración una población de 1700, el tamaño de la muestra fue de 91 participantes. Los objetivos de la investigación fueron respaldar el modo en que la gestión administrativa influye en la calidad de servicio al cliente en dicha institución. Además, buscó evaluar la gestión administrativa en esta organización, también establecer el grado de calidad de servicio que se está brindando al cliente. Finalmente planteó elaborar acciones correctivas que involucren a la gestión administrativa con el fin de incrementar la calidad de servicio de todos los clientes.

La autora planteó que a causa de la globalización que ha provocado diversos cambios en el entorno organizacional, esta ha causado además un gran cambio en los procesos administrativos y políticas de las empresas privadas o públicas, por ello estas exigen un cambio, un proceso de modernización con relación a las nuevas tendencias de gestión administrativa para responder a las demandas sociales. Se concluyó que la utilización de un óptimo sistema que gestión sirve en este caso de soporte para llevar a cabo las actividades trazadas de las organizaciones, para que un proceso administrativo sea eficaz y eficiente se tienen implementar también innovadoras estrategias, ya que tienen como finalidad optimar los recursos y mejorar la calidad que perciben los clientes de la empresa.

Roque Bonilla, J. (2016). En su tesis “*Estrategias de gestión administrativa en mejora de la atención al cliente en la mype comercial San Martín – Chiclayo*”. Tesis para optar el título profesional de “Licenciado en Administración en la Facultad de Ciencias Empresariales, Pimentel, Universidad Señor de Sipán, 2015”. La metodología empleada fue de una investigación descriptiva, el diseño de la investigación fue no experimental transversal tomando en consideración una población de 291777, el tamaño de la muestra fue de 196 participantes. Los objetivos de la investigación fueron plantear estrategias que abarquen a la gestión administrativa con el fin de aumentar la calidad de servicio que se brinda en la Mype Comercial “San Martín” – Chiclayo. Además, se propone hallar el nivel que presenta la gestión administrativa en esta empresa. Establecer el nivel que posee la calidad de servicio en la organización. A la par de elaborar nuevas estrategias administrativas con la finalidad de optimizar la calidad de servicio en la entidad. Finalmente se busca aceptar la proposición de

nuevas estrategias de gestión administrativa con fines a aumentar la calidad en el servicio prestado,

El investigador definió que en la actualidad el aumento de las micros y pequeñas empresas (MYPES) en los últimos tiempos ha promulgado un gran porcentaje de empleo sobre todo de tipo familiar. Pero, aunque existan vías para el progreso y aumento la gran mayoría de las MYPES tienen tendencia a ser informales y esto es a causa del poco conocimiento de los pequeños comerciantes sobre cultura tributaria y a su negación de pagar los impuestos correspondientes. Muchas de las MYPES en sus procesos de administrativos se hallan con la problemática de que su capital humano no tiene una buena preparación y mucho menos una capacitación adecuada lo que trae como consecuencia deficiencias en las gestiones administrativas que abarcan la organización, planeación dirección y control de la empresa. Se concluyó que, si todas las MYPES desarrollaran una eficiente gestión administrativa, obtener la satisfacción del cliente y fidelizarlo sería muchos más factible.

Segura Cardozo, E. (2016). En su investigación "*Gestión de calidad y su influencia en la satisfacción del cliente en la Clínica de Fertilidad del Norte Clinifer*" *chiclayo-2015*" Tesis para obtener el título profesional de "Licenciado en Administración de Empresas, Pimentel; Universidad Señor de Sipán, 2016". La metodología empleada fue de una investigación descriptiva correlacional, el diseño de la investigación fue no experimental transversal tomando en consideración una población de 32 participantes, el tamaño de la muestra fue del 100% de los participantes. Los objetivos de esta investigación fueron evaluar el modo en que la calidad de un servicio influye en la satisfacción de los clientes, en la clínica. Además, ver en gran parte la calidad de servicio en la clínica y detallar el nivel de satisfacción que proporciona esta empresa. Asimismo, buscaron implementar una estrategia de calidad en el servicio para obtener mejores resultados. Finalmente buscan aprobar la estrategia de calidad de servicio para obtener una mejora en la satisfacción del cliente de la clínica.

El autor definió a la calidad como el grupo de cualidades de un servicio que le otorga la virtud de cumplir con las necesidades o que dicho en otras palabras sería la exposición de los principales servicios existentes con un presupuesto adecuado, además expone que no abarca gastar más o trabajar más, por el contrario se trata de racionalizar, que se pueda cubrir las necesidades del cliente con la mayor efectividad obteniendo así los resultados esperados, los cuales corroboran la fidelización del cliente, con una reducción de gasto, y una óptima aprobación del cliente hacia el trato de la empresa y la destacada presentación del servicio.

Finalmente se concluyó que llevar a cabo la implementación de un buen servicio de calidad no es algo sencillo de hacer, ni se puede hacer de un día al otro, esto conlleva a un cambio de filosofía de la organización que involucre todas las áreas de la organización y también a todos los miembros de ella, con la finalidad de satisfacer y obtener la preferencia del cliente.

Tola Castillo, I. (2015). En su estudio: *“Influencia de la gestión administrativa en los servicios de salud de los Hospitales III de Essalud de la Región Puno - 2012”*. Tesis para conseguir el grado académico de “Magister en Administración en la Facultad de Ciencias de la Empresa, Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez, Juliaca, 2015”. La metodología empleada fue de una investigación descriptiva explicativa correlacional, de tipo básica, el diseño de la investigación fue no experimental transversal tomando en consideración una población de 1047 participantes, el tamaño de la muestra fue de 121 participantes. Los objetivos del estudio fueron evaluar el modo en que la gestión administrativa influye en la calidad de los servicios de salud. Además, ver en gran parte como influye las estrategias de gestión en el mejoramiento de los servicios de salud que abarca directamente a los pacientes de los Hospitales, Asimismo, determinar el modo en el que las políticas internas influyen en el incremento de la calidad del servicio y conlleven a la aceptación del servicio de los pacientes que forman parte de la entidad.

La autora definió que últimamente, en consecuencia, a los diversos trueques comerciales influidos por la globalización del sistema económico, la calidad de servicio ha cogido una importante relevancia. La definición clásica de calidad se concentraba en el producto y a lo mucho en el servicio que se da por la venta del mismo. Ahora sabemos que la calidad corresponde a diversas actividades como la distribución o el servicio propiamente dicho. Finalmente se concluyó que, en el apartado de servicios, se puede objetar que la calidad hace referencia a elementos intangibles, lo que nos da a entender que puede ser más fácil evaluarlos. De la misma forma el uso de la expresión calidad se ha extendido a la administración pública, en contraste a lo planteado en sus inicios, basada principalmente en empresas privadas.

1.2.3 Libros

Chiavenato, I. (2007). *“Introducción a la teoría general de la Administración”*. (7ma Ed.) México: McGraw Hill.

El autor definió la gestión administrativa como un suceso universal en todo el planeta. Todas las organizaciones necesitan conseguir sus objetivos planteados en un entorno competitivo el

cual es constante, además debe tomar decisiones imprescindibles, coordinar diversas actividades, dirigir personas, llevar a cabo la evaluación del desempeño en base a objetivos planteados, obtener y asignar recursos de forma eficiente. Las múltiples actividades administrativas llevadas a cabo por las entidades orientadas hacia departamentos y problemas específicos deben ser efectuadas y coordinadas de forma íntegra y sólida en cada empresa. Además, nos hace hincapié a la importancia de las gestiones administrativas en la formación de una sociedad moderna, la cual no es un fin por si misma, sino que se puede tomar como un medio para conseguir que las cosas se desarrollen de forma óptima, disminuyendo los costos y con una gran eficiencia y eficacia. Esto conlleva en gran medida a mejorar la calidad de servicio que reciben los clientes, y sobre todo garantiza la total satisfacción de los clientes, cabe recalcar que esto es muy importante para lograr colocarse en la mente del consumidor y obtener la fidelización del mismo y que estos puedan ser nuestra mejor herramienta de publicidad.

Robbins, S. (2005). “*Administración*”, (8va Ed.) México: Pearson Education.

El autor expuso que si una persona no tiene claro el lugar a donde quiere llegar a parar no tendrá claro el camino a seguir, como la finalidad de todas las organizaciones es lograr cumplir objetivos, alguien debe definirlos claramente, por lo tanto es rol fundamental de la gestión administrativa obtener los medios para conseguirlo y conseguir alcanzar la finalidad declarada de la organización. Es importante cotejar el cometido real con las metas trazadas con anticipación pues que si se hallan desvíos significativos, es obligación de la gestión administrativa retomar las riendas del desempeño.

O’Neill, C. (2012). “*Administración y gestión*”. (Primera Ed.) México: Trillas.

El autor expuso que en la actualidad nos enfrentamos a expectativas mucho más complejas por parte de los clientes debido a que estos de alguna manera se han acostumbrado al mejoramiento del servicio que se ofrece en el mercado actual. Además, pueden acceder a la información gracias a la internet y conocer sus posibilidades, esto implica que los clientes pueden comparar los servicios y el precio entre distintas empresas por lo tanto no aceptaran servicios que no cumplan con sus necesidades ni mucho menos que tengan un precio inasequible. Por consecuente la gestión administrativa tiene el deber de dar resultados con los recursos y los quipos que disponga y sumar esfuerzo junto a sus colaboradores para brindar el mejor servicio a los clientes y satisfacer sus requerimientos con un gran servicio de calidad de acorde a sus expectativas.

Gallardo, J. (2011). “*Administración Estratégica*”, (primera Ed.) México: Alfaomega Grupo Editor.

El autor definió la importancia de la planeación dentro de las actividades de la gestión administrativa de una organización, ya que es importante para el correcto funcionamiento de cualquier entidad porque en ella se llevan a cabo las metas, objetivos, contingencias y cambios en el tiempo que se derivan de acciones y decisiones específicas. Por lo tanto, la planeación establece a dónde la organización quiere llegar y lo que quiere lograr en el transcurso del tiempo. A su vez de los procedimientos para cumplir con dicha estimación. Además, es un proceso continuo que abarca el ambiente externo e interno de la organización.

Paredes, R. (2015). “*Consultoría Administrativa*”. (Primera Ed.) México: Trillas

El autor afirmó que el siglo XXI tiene características muy significativas como el poseer grandes avances tecnológicos y científicos, así como también la globalización de la economía a nivel mundial. Estos cambios que se han ido incorporando influyen en la gestión administrativa, puesto que han surgido nuevos enfoques en la administración que no pueden pasarse por alto durante el proceso de consultoría. Por otro lado, el entorno también posee nuevos acontecimientos como la crisis financiera y económica, que influyen directamente en la cultura organizacional de la empresa y de la sociedad. Ya que es el consultor quien tiene como objetivos aprovechar esas amenazas y debilidades y convertirlas en oportunidades de mejora.

Vargas, M. (2014). “*Calidad y servicio, conceptos y herramientas*”, (3ra Ed.) Colombia: Ecoe Ediciones.

La autora afirmó que la calidad en el servicio es una fuente de progreso de muchas organizaciones, a su vez es un elemento muy importante de los servicios que se da a los clientes. Es importante connotar que ha sufrido cambios a lo largo del siglo XXI adaptándose a los nuevos cambios que mundo globalizado impone a todas las organizaciones que quieren mantenerse de pie y crecer. Indica además que la calidad se debe basar en un enfoque estructurado, debe ser coherente y consistente ya que es una herramienta de gestión que posee mucho impacto en los clientes y en dar solución a sus problemas.

Merino, J. (2005). “*Calidad Práctica*”, (Primera Ed.) España: Pearson Education.

El autor afirmó que la calidad está de moda, y que este atributo afirma si un servicio es de mayor calidad que otro, si en efecto posee una cantidad mayor de atributos y o características que lo diferencian del resto de servicios prestados por otras empresas. En definitiva, resulta evidente que las comparaciones de calidad van dirigido a dos servicios destinados a satisfacer

necesidades o deseo similares y vendidos a un nivel de precio similar. En consecuencia, las organizaciones se plantean la calidad como una variable en su gestión administrativa y tiene mucha importancia en el desarrollo eficiente de sus procesos administrativos, ya que depende de estos el poder brindar un buen servicio a los clientes de la organización.

Carrasco, S. (2009). *“Gestión de Calidad y formación profesional”*, (Primera Ed.) Perú: Editorial San Marcos E.I.R.L

El autor expuso que hablar de calidad de cada uno de los procesos en la gestión administrativa significa que la planeación obligatoriamente tiene que ser estratégica, con el fin de cumplir los objetivos, metas y lograr alcanzar la visión de la organización o empresa. Además, con los cambios que experimenta el mundo contemporáneo, el concepto de servicio de calidad comprende las cualidades y virtudes de todo el proceso de prestación de servicio de la entidad direccionado a la complacencia de las necesidades del consumidor. Considerando que la gestión de calidad es el sistema de estrategias para conducir eficientemente los procesos de la organización.

Evans, J. (2009). *“Administración y Control de Calidad”*, (7ma Ed.) México: Consegraf. El autor infirió que la satisfacción del cliente es un factor con mucha importancia en la utilidad neta de la organización, por otro lado un cliente insatisfecho comunica sus malas experiencias con el servicio de la empresa. El logro de una elevada productividad y un gran porcentaje de participación de mercado se lo lleva aquella empresa que posea más clientes leales, aquellos que permanecen en la empresa a través del tiempo y que a su vez dan referencias positivas de su experiencia con el servicio de la empresa. Abarcando de este modo la satisfacción y la lealtad de los clientes, entendiendo que complacencia es una condición y lealtad es una conducta, ya que los consumidores actualmente dan más importancia a los asuntos de servicio.

Reynoso, J. (2011). *“Administración de Servicios”*, (Primera Ed.) México: Pearson Education.

El autor expuso que hacer que los procedimientos de servicio sean más eficientes para que mejore la calidad de los servicios y reporten mayores beneficios le corresponde a todos los departamentos y estos deben reunirse y ponerse de acuerdo. Por consecuencia lograr que los empleados que brindan el servicio trabajen más rápido puede ser más positivo para los clientes. Por otro lado, la utilidad de la administración en la calidad del servicio plantea que una baja calidad proporciona a la empresa una pérdida competitiva ya que si los consumidores quedan insatisfechos no dudarán en cambiar a otra empresa. Los últimos años han sido testigos de una

calidad poco satisfactoria y es clave para las empresas saber si sus clientes perciben esos cambios. Las empresas que logran mejorar la calidad a la vista de los clientes obtendrán resultados.

1.2 Teorías relacionadas al tema

La presente investigación indagará las teorías de la investigación, que guardan relación directa a la situación problemática:

1.3.1. Variable independiente: Gestión Administrativa

Fayol, H (1980) en su obra “*Administración industrial y general*” la definió de la siguiente forma:

La gestión administrativa tiene por objeto simplificar el mando de las organizaciones, sean industriales, sean militares o pertenezcan a una diferente índole; sus principios, sus reglas, sus procedimientos y todo lo relacionado con la base empresarial deben ser muy unificadas, pues dan cara tanto a las necesidades del ejercicio y a las insuficiencias de la industria; por lo cual administrar es dirigir, proveer, organizar, controlar y coordinar (p.32).

Anzola, Sérvulo (2002) mencionó que:

Gestión administrativa abarca sobre todo a los procesos que se efectúan con el fin de coordinar y aprovechar el empeño de un conjunto de personas, el modo en el cual se trazan, alcanza los objetivos y las metas, con apoyo mutuo y los recursos a través del desempeño de aquellas labores significantes como la planeación, organización, dirección y control (p.41).

Ruiz Roa, J. (2008) definió al análisis de gestión Administrativa como:

Un análisis de la organización administrativa o el conjunto de sus partes, para realizar un control del nivel de eficacia y de eficiencia con el que se ejecuta la Planificación, la Organización, la Dirección, la Coordinación, la Ejecución y el Control de los objetivos planteados por la organización, con la finalidad de corregir las deficiencias que pudieran tener, por medio del avance de la misma, mejorando la productividad para obtener calidad y control, mediante el eficiente uso de los recursos disponibles, de acuerdo a métodos establecidos conformados por normas y políticas de la administración” (p.53).

1.3.2. Variable dependiente: Calidad de Servicio

Según Deming (1989) definió que:

La calidad se concentra en el grado de confiabilidad que aporte este servicio al cliente a un menor costo, que ha sido adaptado a las insuficiencias de los clientes. Esto infiere además que el objetivo primordial de la entidad será continuar en el mercado, cuidar de la inversión, obtener mayor rentabilidad y mantener los empleos. Para conseguir este objetivo la solución radica en la calidad. La forma de obtener una mejor calidad es obteniendo un producto de mejor calidad y la adaptación del servicio a los detalles para comprimir la inestabilidad en el modelo de los métodos de producción (p.22).

Según Juran (1993) definió que:

La calidad se precisa como la adaptación al uso, esto quiere decir que se lleva a cabo una conciliación del modelo de servicio y la comprobación del valor en que el servicio es apto con las expectativas del cliente. Por esta razón la calidad del modelo hace hincapié a las principales cualidades que debe poseer un servicio para lograr la satisfacción de las expectativas de los clientes y la calidad de fabricación nos corrobora la forma en la que el producto final asemeja las características específicas (p.54).

Según Hoyle (1998) afirma que:

La aceptación del servicio por parte de los consumidores se logra tras satisfacer las expectativas de los mismos conforme a las funciones del servicio y la importancia de la empleabilidad del servicio hacia la demanda de los clientes. El servicio debe carecer de fallos y presentar las mínimas incorrecciones (p.7).

Según Teoría de sistema de Ludwig Von Bertalanffy

Esta teoría nos dijo que el organismo se definió como un procedimiento abierto, que fluctuaba con otros sistemas adyacentes a través de complejas interacciones. Además, distingue varios niveles de complejidad: Sistema, suprasistema y subsistema. Relacionando esta teoría a nuestro tema “Gestión administrativa y su influencia en la calidad de servicio de la empresa Pegasus Consultores S.A.C., Callao, 2018.” debemos precisar que en este caso sería el sistema la empresa, el suprasistema estaría compuesto por los competidores, las empresas tercerizadas. Por último, el subsistema estuvo conformado por los componentes del sistema es decir los miembros de la empresa.

Según: Teoría de Jerarquías de Max Weber

Esta teoría definió las clases no solamente refiriéndose a la intervención de la gran mayoría de individuos en el progreso económico, sino que además de estas definiciones de clases también existen otras denominadas estamentales. Es muy importante puntualizar que los segmentos penden directamente de su capacidad adquisitiva material en cuanto a su valor de uso y abarca también la posesión de los medios de producción. Este autor clasifica en 3 las clases: la clase propietaria, la lucrativa y la social. Además, menciona que también influyen los símbolos de status social, es decir lo que el autor define como “situaciones estamentales”, los cuales influyen en la persona en forma de privilegios y pueden ser positivos o negativos. Por consiguiente, la rivalidad de clases no es inevitable, pero se lleva a cabo en situaciones determinadas y únicamente en ciertos grupos.

1.4 Formulación del problema

La presente investigación fue aplicada en el distrito de Callao, periodo 2018, se examinó la gestión administrativa en la calidad de servicio de la empresa Pegasus Consultores S.A.C., Callao, 2018, posteriormente se describió la investigación formulando las siguientes preguntas:

1.4.1 Problema General

¿Cómo influye la gestión administrativa en la calidad de servicio en la empresa Pegasus Consultores S.A.C., Callao, 2018?

1.4.2 Problemas Específicos

- ¿Cómo influyen los procesos de la gestión administrativa en la calidad de servicio de la empresa Pegasus Consultores S.A.C., Callao, 2018?
- ¿Cómo influyen los objetivos de la gestión administrativa en la calidad de servicio de la empresa Pegasus Consultores S.A.C., Callao, 2018?
- ¿Cómo influyen las actividades de la gestión administrativa en la calidad de servicio la empresa Pegasus Consultores S.A.C., Callao, 2018?
- ¿Cómo influye el desempeño de la gestión administrativa en la calidad de servicio de la empresa Pegasus Consultores S.A.C., Callao, 2018?

1.5 Justificación del estudio

La temática utilizada en esta investigación pertenece a la actualidad, por lo tanto, se justificó la elaboración del trabajo detallándose lo siguiente:

1.5.1. Valor teórico

La realización de esta investigación ofrece un contexto beneficioso en lo relacionado a las variables gestión administrativa y su influencia en la calidad de servicio de la empresa Pegasus Consultores S.A.C., ya que contó con diversas perspectivas de acuerdo a las variables en cuestión, que pueden utilizarse como apoyo para exploraciones futuras.

1.5.1. Implicaciones prácticas

La investigación será empleada como fuente de apoyo para la investigación: Gestión administrativa y su influencia en la calidad de servicio de la empresa Pegasus Consultores S.A.C., Callao, 2018. El material también podrá ser visualizado por organizaciones y el público en general que indaguen soluciones en gestión administrativa y su influencia en la calidad de servicio de la empresa Pegasus Consultores S.A.C., Callao, 2018.”

La finalidad de este estudio es brindar la propuesta de solución a la problemática gestión administrativa y su influencia en la calidad de servicio de la empresa Pegasus Consultores S.A.C., sujeto a la valoración de las autoridades, y público en general. La investigación manifestó como interviene la gestión administrativa en la calidad de servicio de la empresa Pegasus Consultores S.A.C., Callao, 2018.

1.5.2. Relevancia Social

Gestión administrativa y su influencia en la calidad de servicio de la empresa Pegasus Consultores S.A.C., Callao, 2018.

La realización del estudio servirá como antecedente para estudiosos, entidades del estado, publico usuario además de diversas entidades que posean la misma problemática, porque serán beneficiadas con soluciones respecto a la influencia de la gestión administrativa en la calidad de servicio de la empresa Pegasus Consultores S.A.C., Callao, 2018.

1.5.3. Utilidad metodológica

Fue del tipo de investigación **descriptivo – explicativo – causal**, ya que se presentó una descripción detallada de gestión administrativa en la calidad de servicio de la empresa Pegasus Consultores S.A.C., Callao, 2018, y despliega un diseño no experimental, ya que simplemente no se manipularán ninguna de las variables de esta investigación, y finalmente es transversal, debido a que se desarrollará en un determinado espacio y tiempo.

1.5.4. Viabilidad

La ejecución de la investigación fue factible, ya que contó con los medios de información necesarios para el desarrollo del tema propuesto.

1.6 Hipótesis

1.6.1 Hipótesis General

La gestión administrativa influye en la calidad de servicio de la empresa Pegasus Consultores S.A.C., Callao, 2018.

1.6.2 Hipótesis Específicas

- Los procesos de la gestión administrativa influyen en la calidad de servicio de la empresa Pegasus Consultores S.A.C., Callao, 2018.
- Los objetivos de la gestión administrativa influyen en la calidad de servicio de la empresa Pegasus Consultores S.A.C., Callao, 2018.
- Las actividades de la gestión administrativa influyen en la calidad de servicio de la empresa Pegasus Consultores S.A.C., Callao, 2018.
- El desempeño de la gestión administrativa influye en la calidad de servicio de la empresa Pegasus Consultores S.A.C., Callao, 2018.

1.7 Objetivos

1.7.1 Objetivo General

Determinar la influencia de la gestión administrativa en la calidad de servicio de la empresa Pegasus Consultores S.A.C., Callao, 2018.

1.7.2 Objetivos Específicos

- Determinar la influencia de los procesos de la gestión administrativa en la calidad de servicio de la empresa Pegasus Consultores S.A.C., Callao, 2018.
- Determinar la influencia de los objetivos de la gestión administrativa en la calidad de servicio de la empresa Pegasus Consultores S.A.C., Callao, 2018.
- Determinar la influencia de las actividades de la gestión administrativa en la calidad de servicio de la empresa Pegasus Consultores S.A.C., Callao, 2018.
- Determinar la influencia del desempeño de la gestión administrativa en la calidad de servicio de la empresa Pegasus Consultores S.A.C., Callao, 2018.

II. MÉTODO

La investigación desarrolló el método **Hipotético deductivo**.

Según Pascual, J., Frías D. y García, F. (1996). Afirmaron que:

El método hipotético-deductivo es un proceso repetitivo, durante el cual se examinan hipótesis según la información que van brindando los experimentos. En caso de que la teoría no coincida con los datos, se ha de modificar la hipótesis, o cambiarla, por medio de inducciones. Llevando a cabo ciclos deductivos-inductivos para fundamentar el fenómeno en estudio (p.35).

Según Bernal (2010). Enunció que:

El método hipotético–deductivo está conformado por un proceso que comienza su planteamiento a través de unas afirmaciones en forma de hipótesis y su finalidad es rebatir esas hipótesis, extrayendo de estas aquellas conclusiones que buscan probarse con los hechos (p. 60).

El método hipotético deductivo buscará falsear u objetar las hipótesis presentadas de la gestión administrativa y su influencia en la calidad de servicio de la empresa Pegasus Consultores S.A.C., Callao, 2018.

2.1 Tipo, diseño y nivel de la investigación

Tipo de la investigación

Este trabajo de investigación fue de tipo **aplicada**.

Según Murillo (2008) menciona que:

La investigación de tipo aplicada posee la principal característica de buscar la práctica o uso de la información obtenida, al mismo tiempo que obtiene más, para ello intenta concentrar y distribuir la práctica basándose en el conocimiento adquirido. Logrando como resultados de investigación una manera pulcra, sistematizada y organizada de adquirir información real (p.20).

Para Schumacher y McMillan (2005): define que:

La investigación aplicada esta centra al campo de prácticas habitual, se enfoca en el desarrollo y así como en la aplicación del conocimiento adquirido en la realización del estudio. Facilita la solución al problema general. Es decir, la investigación aplicada puntualiza en los problemas generales y específicos de la investigación de un ámbito determinado (p. 23).

Las indagaciones de tipo aplicada tienen como objetivo principal desarrollar alternativas de solución para un problema general en un determinado tiempo y espacio.

Diseño de la investigación

La investigación presentó un diseño **no experimental - transversal**, ya que las variables investigadas no se manipulan y es transversal debido a que el instrumento de recolección de datos se realiza una sola vez.

Según Kerlinger (1979): definió que:

La investigación no experimental es aquella en la cual no se permite manipular las variables o designar a las condiciones o circunstancias. Es decir, no existen condiciones a los que se expongan los sujetos estudiados, ya que estos son estudiados en su ambiente real y natural (p.15).

Según Carrasco (2005): afirmó que:

Lo conforman quienes cuyas variables independientes no tienen un grado de intervención deliberada, y carecen de métodos de control, ni tampoco experimental. Ya que su finalidad es estudiar y analizar lo ocurrido en un entorno real y actual (p.71).

La investigación también fue transversal.

Según Carrasco (2005). “Menciona que este diseño se maneja para desarrollar estudios de investigación de hechos y anomalías del entorno real, en un lapso de tiempo determinado” (p.72).

Nivel de la investigación

Fue explicativo - causal ya que explicó las razones de los hechos de la situación problemática de la investigación.

Según Fernández, C, Hernández, S y Baptista, L, (2006): afirmaron que “La investigación descriptiva tiene como fin detallar las características, las propiedades y los perfiles de los elementos que conforman el entorno es decir personas, grupos, comunidades, procesos, los cuales son elementos que se someten a un análisis” (p.102).

Asimismo, Bernal, C. (2010): afirmó que:

La investigación explicativa obtiene su base explicativa de la prueba de hipótesis y pretende obtener conclusiones que nos dirijan al planteamiento o comparación de principios científicos o leyes. Finalmente, tiene como finalidad evidenciar la razón o existencia de las cosas, las situaciones, los fenómenos y los acontecimientos. Por otro lado, se analiza el nivel de la relatividad e influencia de las variables de estudio (p. 115).

Gordillo, Lara, y Gigante (2010): “La investigación causal tiene como finalidad examinar relaciones que provengan de una relación causa – efecto, a su vez en el estudio no puede manipularse ninguna de las variables experimentalmente” (p.7).

2.2 Variables, operacionalización

La investigación estuvo conformada por dos variables de estudio; la variable independiente “Gestión administrativa” y la variable dependiente “Calidad de servicio”.

2.2.1 Variable independiente: Gestión administrativa

Definición Teórica

Según Anzola (2002): definió que:

La gestión administrativa abarca todos los procesos que se accionan para regularizar el desempeño de un conjunto de personas, la forma en la que éstos intentan obtener las metas u objetivos con la posibilidad de asistencia de los trabajadores y las cosas a través del

cometido de indiscutibles labores básicas como son la planeación, organización, dirección y control (p.70).

Fayol, H (1980): En su obra “*Administración industrial y general*” la expone como:

La gestión administrativa tiene por objeto simplificar el mando de las organizaciones, sean industriales, sean militares o pertenezcan a una diferente índole; sus principios, sus reglas, sus procedimientos y todo lo relacionado con la base empresarial deben ser muy unificadas, pues reconoce tanto a las necesidades del ejercicio como a las necesidades de la industria, por lo cual administrar es dirigir, prever, organizar, controlar y coordinar” (p. 35).

Ruiz Roa, J. (2008): Ha definido al análisis de gestión administrativa de la manera siguiente:

La evaluación del proceso administrativo abarcando a todos sus elementos, para llevar a cabo una evaluación del grado de efectividad con el que se ejecuta la Planificación, la Organización, la Dirección, la Coordinación, la Ejecución y el Control de los objetivos planteados por la organización, con la finalidad de corregir las deficiencias que pudieran tener, por medio del avance de la misma, mejorando la organización administrativa para el logro de la calidad y su control, mediante el eficiente uso de los recursos disponibles, de acuerdo a métodos establecidos conformadas por normas y políticas de la administración (p.25).

Definición Conceptual: El investigador propuso una definición conceptual a la gestión administrativa como un conglomerado de acciones que están basadas en el trabajo grupal de las personas, el cual busca lograr sus objetivos y metas a través del desempeño de funciones administrativas como la organización, dirección, control y planificación.

Definición Operacional: El autor consideró que la gestión administrativa está orientada a aquellas actividades que regulan el desempeño de los componentes de la empresa, con la finalidad de cumplir las metas establecidos mediante las funciones administrativas.

2.2.1.1 Dimensión: Procesos

Indicador 1: Planificación

Molina, J (2006): afirmó que:

La planificación forma a ser una conducta metodológica y a su vez un asunto de acción legítima que consiente determinar lo que se ha de hacer en el presente o en el futuro para conquistar los objetivos premeditados. Además, es la conjetura de las acciones y de los

recursos, tanto humanos como materiales para la obtención de los objetivos que las organizaciones se encaminan a obtener, es finalmente un procedimiento para establecer a donde ir de la mejor forma posible y a bajo coste (p.20).

Indicador 2: Organización

Weber (1922): anunció que:

La organización laboral se puede definir como un conjunto asociado, un conjunto de elementos que están interconectados o que pueden poseer una relación externa que también los involucre, por otro lado es restringida en base a normas y prácticas de admisión de nuevos miembros externos. Esta labor se consigue en base a que estas normas y ordenanzas se practican mediante la acción de personas determinadas, por ejemplo, de un director o representante, y de un conjunto administrativo (p.35).

Indicador 3: Dirección

Según Taylor, F (1890): afirmó que:

La dirección se define como la más óptima forma para lograr que dos segmentos que lo conforman el empresario y el empleado se asienten efectiva y eficientemente todas sus jurisdicciones y que después se realice una imparcial repartición de las ganancias conseguidos por el esfuerzo común (p.54).

Indicador 4: Control

Para Robbins (1996). Enunció que “se define principalmente como la gestión de normalizar procedimientos los cuales verifiquen efectivamente que fueron efectuadas como se ha proyectado al inicio y pretenden corregir todo tipo de desorientación específica”. (p.27).

2.2.1.2 Dimensión: Objetivos

Indicador 1: Claridad de los objetivos

Según Rojas (1999): afirmó que:

Los objetivos de Investigación conforman de manera rigurosa la guía del estudio a realizar; estos tienen la característica de pronunciar qué se pretende o cual es la finalidad de la investigación y guardan interrelación con las funciones realizadas en el transcurso, empiezan con un verbo en infinitivo o señalando un propósito de cambio de cierto aspecto de utilidad en individual. Si existe un objetivo general, debe tener relación directa con el problema de investigación y debe ser escrito en un único párrafo que reconozca a las

preguntas ¿Dónde, con quién o con qué? ¿Qué se pretende? ¿Para qué? ¿Cómo se pretende? (p.15).

Indicador 2: Medibles y alcanzables

Según Álvarez, C (1997): enunció que:

El objetivo conforma la ambición, la intención, el logro a conseguir, el motivo fundamental por el que se desarrolla la investigación, que reconoce el ente evolucionado, la situación propia de la problemática superada, y se obtiene a cambio el conocimiento del objeto de estudio que se averigua en el transcurso de Investigación Científica y pueden ser medibles y alcanzables (p.34).

Indicador 3: Motivación

Robbins (1999): afirmó que:

La motivación implica directamente la aspiración de los trabajadores de desempeñar un mejor trabajo por alcanzar los objetivos de la empresa, e influenciado también por las ambiciones propias del empleado. La motivación hace referencia al empeño por conseguir cualquier meta, muchas de estas son metas meramente organizacionales y traslucen nuestro interés básico por la conducta con la motivación y el régimen de valores que tiene la organización (p.33).

Indicador 4: Relevancia

Orwell, G (1984): afirmó que:

La relevancia de la investigación implica la relación con algo comparativamente sencillo, que el evidenciar las razones que motivan la investigación, en términos sencillos debe exponer visiblemente porqué debe hacerse esta investigación, la importancia de ésta y las desventajas al no llevarla a cabo (p.12).

2.2.1.3 Dimensión: Actividades

Indicador 1: Productividad

Para Martínez (2007): afirmó que:

La productividad es un indicador que manifiesta el grado de efectividad en el que invierten los patrimonios de una organización tras los procesos de producción; los cuales tiene como finalidad obtener un producto final que represente la validez con la cual los recursos fueron invertidos de manera óptima (p.31).

Indicador 2: Participación

Linares (2000): enunció que:

El acto de participar lleva al individuo a desplegar un conocimiento de sí mismo, de su pertenencia y de sus derechos a un grupo o comunidad. La participación está relacionada directamente con la capacidad de tomar decisiones en libertad y no únicamente con la acción de contraer responsabilidades económicas o de cualquier otra índole (p.42).

Indicador 3: Seguimiento

Gaventa (1998): “Se define el seguimiento como la búsqueda y el estudio de información, realizados periódicamente, para ayudar a la adquisición pertinente de decisiones, garantizar el grado de responsabilidad y sentar las bases de la estimación y la enseñanza” (p.32).

Indicador 4: Tiempo

Heidegger, M (1924): afirmó que:

El tiempo se utiliza para nombrar a una dimensión en sentido real que se utiliza para ejecutar el cálculo de lo que dura algo que es apto al cambio. Cuando un elemento se convierte de un estado a otro, y dicho cambio es pronosticado por un espectador, ese espacio puede cuantificarse y medirse como tiempo (p.22).

Indicador 5: Resultados

Hurtado (2010): enunció que:

Nos da a entender como resultado a la derivación final de una serie de acciones, expresados de forma cualitativa o cuantitativamente. Muchos de estos posibles resultados pueden ser la superioridad, el ingreso, la pérdida, el progreso o el triunfo. Por otro lado, el no obtener un resultado esperado en un proceso puede indicar que las acciones son ineficaces (p.17).

2.2.1.4 Dimensión: Desempeño

Indicador 1: Eficacia

Andrade, S (2005): definió que:

La eficacia como el modo en que los miembros que conforman la organización actúan para cumplir los objetivos previstos por la entidad. Además, nos dice que la eficacia es la manifestación funcionaria de la eficiencia, por ello se le conoce también como eficiencia directiva (p.23).

Indicador 2: Eficiencia

Para O. Da Silva, R (1993): “La eficiencia se traduce en el uso óptimo de los recursos con el propósito de optimizar la producción o implementar y mejorar en el servicio”. (p.33).

Indicador 3: Efectividad

Taylor, F. (1915): afirmó que:

La palabra efectividad hace referencia a la generación del éxito a través de los resultados que fueron alcanzados, es decir, ser efectivo significa que han logrado los resultados deseados en un tiempo explícito. Y esto conlleva a la obtención de las metas propuestas por la organización (p.44).

Indicador 4: Impacto

Pérez, J (2010): definió que:

El impacto como una permutación en la deducción de un proceso. Este cambio también puede descubrirse en la forma en cómo se lleva a cabo el proceso o las prácticas que se realizan en su fin y que están sujetos considerablemente de los ejecutores (p.32).

Indicador 5: Acciones correctivas

Nuñez, P (2015): afirmó que:

Perteneciendo a la gestión de la calidad, las acciones correctivas son unos hechos efectuados para eliminar los orígenes de una inconformidad, defecto, o contexto inaceptable detectado con el fin de evitar su repetición y lograr su erradicación próxima. Las acciones correctivas también pueden realizar cambios en los procedimientos con el propósito de optimizar e incrementar el servicio en cualquiera de sus períodos (p.41).

2.2.2. Variable Dependiente: Calidad de Servicio

Según Hoyle (1998): afirmó que:

Presenta un nivel alto de aceptación del servicio por parte de los consumidores, cumpliendo de esta forma con sus exigencias y presentando aquellas características que satisfacen los requerimientos de los clientes, los cuales valoran la capacidad de uso que les puede brindar el servicio (p.7)

Según Deming (1989): enunció que:

Presenta un alto índice de sostenibilidad al menor coste, está específicamente enfocado en solventar aquellos requerimientos que proponga el mercado actual. Pues el propósito de empresas es continuar en el mercado, mejorar, aumentar sus ganancias y utilidades logrando con esto mayores beneficios para los empleados. Enfocándose en obtener un grado alto de calidad en el servicio y mejorando sus procesos de producción. (p.24).

Para Crosby (1987): La calidad no es lo más costoso, lo que si lo es son las cosas que carecen de calidad. Crosby enuncia a la calidad como el conforme cumplimiento con las características y requisitos, además se entiende que la empresa es motivada el obtener perfección en el servicio que (p.54).

Definición Conceptual: Se entendió la calidad de servicio como un nivel de excelencia y conformidad por parte de los clientes hacia el producto, cumpliendo así con los requerimientos y las funciones que posee, los cuales van a satisfacer las necesidades específicas a través de una cantidad nula de errores, defectos o imperfecciones.

Definición Operacional: El autor reflexionó sobre el grado de excelencia y conformidad del producto o servicio que efectúa las imposiciones basados en las insuficiencias del cliente. Con una clara omisión de defectos e imperfecciones lo cual conllevara a la satisfacción de los clientes.

2.2.2.1 Dimensión: Necesidades

Indicador 1: Investigación de Mercado

Kotler, F (1994): “La enuncia como "proyecto, elaboración, evaluación y exposición metodológica de los datos”. (p.12).

Indicador 2: Identificación

Merino, M (2010): afirmó que:

Identificación es el proceso de identificar o identificarse uno mismo. Es decir, es el acto de demostrar que una persona se identifica con la entidad en la que trabaja. En otras palabras, el término puede referirse a comprobar el grado de pertenencia que se da por parte de los trabajadores hacia una determinada organización o el hecho de compartir con otro individuo la forma de adaptarse a la organización donde trabajan”. (p.32).

Indicador 3: Análisis

Korn, F (1969): enunció que:

Expone que analizar es identificar, llevar a cabo un estudio, con el cual podrán obtener diversos diagnósticos, para llevar a cabo el análisis se necesita del conocimiento interno de un todo, de sus diversos elementos y de la interacción de ellos. El análisis no puede limitarse a la mera identificación o cuantificación de sus componentes o planteamientos, sino que debe entenderse como una racional descripción de los contenidos (p.45).

Indicador 4: Resolución

Kempa (1986): afirmó que:

Reflexiona que la resolución de problemas compone un proceso con el que se impone la información en el cerebro de la persona que los resuelve; este proceso necesita del ejercicio de la memoria de trabajo esto abarca tanto la memoria de corto y largo plazo, e implica la comprensión del problema, la elección y el uso adecuado de estrategias que le permitirán obtener la solución (p.31).

2.2.2.2 Dimensión: Conformidad

Indicador 1: Confiabilidad

Morles (2000): “Define la confiabilidad organizacional como una verdadera fuente de competitividad industrial en la actual sociedad, puesto que tiene como finalidad resolver las necesidades que pueda tener el conjunto y facilita alcanzar los objetivos establecidos en las organizaciones”. (p.11).

Indicador 2: Compromiso

Robbins (1998): definió que:

Se trata de un factor mediante el cual un empleado pasa a ser parte de la organización y se empapa de las metas y objetivos de la empresa en cuestión, identificándose con la filosofía y cultura organizacional propia de la organización Además proporciona a cambio un alto compromiso con el propósito de permanecer en la organización el mayor tiempo posible (p.33).

Indicador 3: Aceptación

Santesmases, M (1996): anunció que:

Se refiere a la obtención de una confirmación formal de que se han cumplido los criterios de aceptación del servicio y de que el proveedor de servicios está preparado para hacer funcionar el nuevo servicio cuando este se haya aplicado. Los criterios de aceptación del servicio se utilizan para que un servicio cumpla con los requisitos de servicio definidos, incluidos los requisitos de funcionalidad, respaldo operativo, rendimiento y calidad (p.35).

2.2.2.3 Dimensión: Satisfacción

Indicador 1: Medición

Mattessich (2002): Establece que la medición “es el procedimiento de constituir hechos y relaciones prácticas que abarcan en su conjunto a un modelo formal, proporcionado de la matemática” (p.22).

Indicador 2: Evaluación

Jornet (2009): afirmó que:

Es el proceso de filtrar información apta y válida para facilitar la toma de decisiones, un proceso metódico de investigación y entendimiento de la realidad que proyecta la manifestación de un juicio de valor sobre la misma, encaminado a la toma de decisiones y el perfeccionamiento (p.16).

Indicador 3: Parámetros de satisfacción

Según Cadenas (1974): “Se define como parámetro al fundamento que se considera como indispensable y orientativo que nos permita valorar un explícito escenario. A partir de un parámetro, una determinada circunstancia puede entenderse o ubicarse en perspectiva” (p.43).

Indicador 4: Mejora

Harrington, J (1993): “Para optimizar un proceso, debemos reestructurarlo con la finalidad de dotarlo de mayor efectividad, pues los elementos y la forma de adaptarse se basan en las prioridades del mando directivo y de los procesos los cuales se involucran” (p.24).

Indicador 5: Retención

Según Gummesson (2004): enunció que:

Los compradores leales se vuelven menos sensibles al precio; todo esto ocurre en un espacio de tiempo limitado, pues también valoran la confianza, el compromiso y la conveniencia. Lograr mejorar la rentabilidad de una organización se logra por aumentar la retención de los clientes (p.32)

Tabla 1: Operacionalización de Variables

VARIABLES	DEFINICIONES CONCEPTUALES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	TECNICA E INSTRUMENTO	ESCALA
Variable Independiente: Gestión administrativa	Según Anzola (2002) "gestión administrativa consiste en todas las actividades que se emprenden para coordinar el esfuerzo de un grupo, es decir la manera en la cual se tratan de alcanzar las metas u objetivos con ayuda de las personas y las cosas mediante el desempeño de ciertas labores esenciales como son la planeación, organización, dirección y control". (Pág.70)	El autor considera que la gestión administrativa está orientada a aquellas actividades que regulan el desempeño de los miembros de la organización, con la finalidad de cumplir los objetivos establecidos mediante los procesos de planeación, organización, dirección y control.	Procesos	Planificación	1	Encuesta – Cuestionario tipo Likert.	Ordinal y Razón
				Organización	2		
				Dirección	3		
				Control	4		
			Objetivos	Claridad de los objetivos	5		
				Medibles y alcanzables	6		
				Motivación	7		
				Relevancia	8		
			Actividades	Productividad	9		
				Participación	10		
				Seguimiento	11		
				Tiempo	12		
			Desempeño	Resultados	13		
				Eficacia	14		
				Eficiencia	15		
				Efectividad	16		
				Impacto	17		
				Acciones Correctivas	18		
Variable Dependiente: Calidad de servicio	Según Hoyle (1998) "un grado de excelencia, la conformidad con los requerimientos, la totalidad de funciones del producto o servicio que satisfacen necesidades específicas, la aptitud para el uso, la ausencia de defectos, imperfecciones o contaminación y (una frase que está ganando popularidad) el deleite de los clientes". (p.7)	El autor reflexiona sobre el grado de excelencia y conformidad del producto o servicio que cumple los requerimientos basados en las necesidades del cliente. Con una clara omisión de defectos e imperfecciones lo cual conllevara a la satisfacción de los clientes.	Necesidades	Investigación de Mercado	19		
				Identificación	20		
				Análisis	21		
			Conformidad	Resolución	22		
				Confiable	23		
				Compromiso	24		
				Aceptación	25		
			Satisfacción	Medición	26		
				Evaluación	27		
				Parámetros de satisfacción	28		
				Mejora	29		
Retención	30						

Fuente: Elaboración Propia

2.3 Población y muestra

Población

Según Carrasco (2005), población “abarca al conglomerado de todas las partes analizadas previamente pues conforman el entorno espacial en el cual se realiza la labor de exploración” (p.236).

Esta investigación consideró a 32 personas que colaboran en la empresa Pegasus Consultores S.A.C. y están directamente relacionadas con la investigación.

Muestra

Para Castro (2003), la definición de muestra es la de un subconjunto que representa a una parte extraída de la población a la cual se tiene acceso y es finito, esta conformará el objeto estudiado. Por lo tanto, siendo la población pequeña fue CENSAL y la investigación consideró a 32 personas como muestra.

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para fines de indagación la técnica usada fue la encuesta, como explica:

Según Carrasco (2005), “las técnicas componen el acumulado de normas y modelos que direccionan aquellos procesos realizados por parte de los investigadores pertenecientes a los períodos de la indagación científica”. (p. 274).

Carrasco (2005), “La encuesta es una técnica muy recurrida por los investigadores, debido a su beneficio, variabilidad, simplicidad y objetividad de información que se logran obtener con ella”. (p.314).

Con respecto al instrumento, Fernández, S., Hernández C. y Baptista L. (2006) explican que una herramienta para la medición: “tiene la función de captar información que constituyen efectivamente las variables de investigación desarrolladas por el investigador” (p. 276).

Según Carrasco (2005), el cuestionario “se constituye como el medio de captación de información de mayor solvencia cuando se abarca una cantidad mayor de personas, pues brinda una respuesta concisa mediante la hoja de preguntas entregada a los entrevistados” (p. 318).

La encuesta es una herramienta que se aplica para obtener resultados tanto negativos como positivos en la investigación. Esto permitirá recolectar la información necesaria de los empleados de la empresa Pegasus Consultores S.A.C., Callao, 2018.

2.4.1 Técnica

Primeramente, fundamentaremos la definición de técnica.

Según Carrasco (2005): “estas abarcan un grupo de normas y reglas que dirigen los procedimientos que llevan a cabo los investigadores en lo que corresponde a las partes de la investigación científica”. (p. 274)

La técnica que se empleó en esta investigación fue la encuesta, como enuncia Carrasco (2005), “La encuesta es una técnica empleada para investigar a la sociedad pues proporciona información detallada e importante en los datos que se recopilan mediante ella” (p.314).

2.4.2 Instrumento

De igual forma, precisaremos que es un instrumento.

Según Fernández, Hernández y Baptista (2006) “un instrumento de medición registra datos que se pueden observar pues representan esencialmente la información o características de las variables que en este caso el investigador piensa evaluar”. (p. 276)

Para la investigación se optó como instrumento el cuestionario.

Según Carrasco (2005), define al cuestionario como “el medio por el cual la investigación social es más empleado en casos de más elementos o personas, pues genera una respuesta más directa a través del mismo”. (p. 318)

2.4.3 Validez

La validez del instrumento está definida como el grado en que este cumple realmente la función de medir lo que se pretende (Hernández, 2010, p. 201).

El cuestionario será sometido a juicio de expertos a fin de garantizar su validez y son:

- a) Dr. Edwin Arce Álvarez
- b) Mgt. Edith Giovanna Rosales Domínguez
- c) Dr. Pedro Costilla Castillo.

Los cuales darán su aprobación firmando los formatos de validez entregados a cada uno.

2.4.4 Confiabilidad

Según Bernal (2010), “El grado de confianza que caracteriza a un cuestionario hace referencia al resultado de las opiniones obtenidas por los entrevistados, mediante la evaluación llevada a cabo hacia ellos mismos [...]” (p. 247).

Se aplicará solo un cuestionario del tipo Likert con 5 categorías, y se buscará la fiabilidad de dichos cuestionarios, a través del Alfa de Crombach. Dicho cuestionario se compone de 35 preguntas las cuales serán registradas en el programa estadístico SPSS versión 24.

Tabla 2 Procesamiento de casos

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	32	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	32	100,0

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

Fuente: El autor

Tabla 3 Estadísticas de fiabilidad

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,960	35

Fuente: El autor

Interpretación: El estadístico de fiabilidad indica que la prueba es fiable y consistente porque se obtuvo un valor de 0,960; es decir el grado de fiabilidad del instrumento y de los ítems se considera excelente.

Tabla 4 Escala de Valores

ESCALA DE VALORES PARA DETERMINA LA CONFIABILIDAD	
-Coeficiente alfa >.9 es excelente	FIABLE y
- Coeficiente alfa >.8 es bueno	CONSISTENTE
-Coeficiente alfa >.7 es aceptable	
- Coeficiente alfa >.6 es cuestionable	
- Coeficiente alfa >.5 es pobre.	INCONSISTENTE,
-Coeficiente alfa <.5 es inaceptable	INESTABLE
-Coeficiente alfa de 01. A 0.49 baja confiabilidad	
-Coeficiente alfa 0 es No confiable	NO CONFIABLE.

Fuente: El autor

2.4.5 Análisis Descriptivo

La investigación fue cuantitativo por lo que se utilizó la estadística descriptiva aplicada al conjunto de procesos y métodos como la distribución de frecuencias que tienen por objetivo la obtención, análisis e interpretación de datos con observancia a un grupo de individuos o unidades aplicando modelos matemáticos a los fenómenos reales con razonamiento deductivo (de lo general a lo particular) e inductivo (de lo particular a lo general) los que dieron lugar a la Estadística descriptiva y a la Inferencial:

a).- La estadística descriptiva aplicada en la investigación desarrolla la obtención, recuento, ordenación, clasificación, descripción, análisis de datos obtenidos por los procedimientos de construcción de tablas de distribución de frecuencias y representación gráfica, medidas de tendencia central (mediana, media, moda), dispersión y análisis descriptivos de datos, así como las pruebas de normalidad y correlación.

b).- La estadística inferencial se empleara para la valoración cuantitativa de magnitudes y fenómenos del estudio, aplica métodos y procedimientos que por medio de la inducción con análisis de las propiedades de la población, teniendo como objetivo: resumir, obtener información del análisis de la muestra, generando inferencias predicciones y conclusiones hace

deducciones sobre la totalidad de la muestra o población con cálculos de probabilidad, con técnicas y pruebas de chi cuadrado, análisis factorial, correlación, regresión lineal entre otros.

Análisis ligado a la Hipótesis:

Para la contrastación de la hipótesis general se ha utilizado la correlación de Pearson, dicha correlación permite saber si las variables en estudio de la presente tesis guardan algún tipo de relación entre ellas, Así mismo se ha utilizado la prueba no paramétrica “Coeficiente rho de Spearman”

2.5 Aspectos éticos

En la presente investigación no se manipularán los resultados, en consecuencia, se reafirma la veracidad de estos. Además; se respeta la propiedad intelectual, las convicciones políticas, la privacidad. Se protege la identidad de los individuos que participaran en el estudio. Además, estará basada en los siguientes valores: Respeto, veracidad, honestidad, compromiso.

III. RESULTADOS

3.1 Análisis Inferencial de los Datos

3.1.1 Prueba de Hipótesis

Según Bernal (2010) “El análisis de regresión y correlación es un método estadístico usado para calcular la relación entre dos o más variables y su grado de relación” (p. 216).

Tabla 5: Niveles de correlación dependiendo el coeficiente Rho.

Coeficiente	Correlación
-1.00	Correlación negativa grande o perfecta
-0.90	Correlación negativa muy alta o muy fuerte
-0.75	Correlación negativa alta o considerable
-0.50	Correlación negativa moderada o media
-0.25	Correlación negativa baja o débil
-0.10	Correlación negativa muy baja o muy débil
+0.00	No existe Correlación alguna entre las variables o es nula
+0.10	Correlación positiva muy baja o muy débil
+0.25	Correlación positiva baja o débil
+0.50	Correlación positiva moderada o media
+0.75	Correlación positiva alta o considerable
+0.90	Correlación positiva muy alta o muy fuerte
+1.00	Correlación positiva grande y perfecta

Fuente: Hernández et al. (2005, p.305)

1) Prueba de hipótesis de normalidad

Hipótesis General

Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de la empresa Pegasus Consultores S.A.C., Callao, 2018.

I. Planteo de Hipótesis de relación

Ho: $R = 0$; No existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de la empresa Pegasus Consultores S.A.C., Callao, 2018.

Ha: $R > 0$; Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de la empresa Pegasus Consultores S.A.C., Callao, 2018.

II. Significancia y decisión

Sig. T= 0,05; Nivel de confianza: 95%

a) Si $\text{Sig.E} < \text{Sig.T}$, entonces, se rechaza H_0 .

b) Si $\text{Sig.E} > \text{Sig.T}$, entonces, aceptamos H_0

II. Estadística de contraste de Hipótesis

Tabla 6: Correlación de la gestión administrativa y la calidad de servicio.

Correlaciones			
		la gestión administra tiva (Agrupada)	calidad de servicio (Agrupada)
la gestión administrativa (Agrupada)	Correlación de Pearson	1	,795**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	32	32
calidad de servicio (Agrupada)	Correlación de Pearson	,795**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	32	32

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

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: En la tabla 6 se observa que la población es N=32, la investigación es no paramétrica porque no se distribuyeron de cierta forma de probabilidad específica; la prueba de los resultados de correlación de Pearson es 79.5%, comparado con los niveles de correlación de la tabla N°5 existe una correlación positiva alta o considerable; y la significancia bilateral encontrada es 0.000 que es menor al nivel de significancia de 0.05 ($0,00 < 0,05$; 95%; $Z=1.96$), por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, por lo que la gestión administrativa influye en la calidad de servicio de la empresa Pegasus Consultores S.A.C., Callao, 2018.

Tabla 7: Correlación de procesos y calidad de servicio.

		Correlaciones	
		PROCESOS (Agrupada)	calidad de servicio (Agrupada)
PROCESOS (Agrupada)	Correlación de Pearson	1	,781**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	32	32
calidad de servicio (Agrupada)	Correlación de Pearson	,781**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	32	32

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

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: En la tabla 7 se observa el resultado de la aplicación del instrumento en N=32, teniendo una correlación de 0.781 (78.1%) para ambas variables, comparado con los niveles de correlación de la tabla N°5 existe una correlación positiva alta o considerable; y la significancia bilateral encontrada es 0.000, con un 95% de confianza el p-valor = $0.000 < \alpha=0.05$, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, por lo que los procesos influyen en la calidad de servicio de la empresa Pegasus Consultores S.A.C., Callao, 2018.

Tabla 8: Correlación de objetivos y calidad de servicio.

		Correlaciones	
		OBJETIVOS (Agrupada)	calidad de servicio (Agrupada)
OBJETIVOS (Agrupada)	Correlación de Pearson	1	,620**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	32	32
calidad de servicio (Agrupada)	Correlación de Pearson	,620**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	32	32

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

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: En la tabla 8 se observa el resultado de la aplicación del instrumento en N=32, teniendo una correlación de 0.620 (62%) para ambas variables, comparado con los niveles de correlación de la tabla N°5 existe una correlación positiva moderada o media; y la significancia bilateral encontrada es 0.000, con un 95% de confianza el p-valor = 0.000 < alfa (α)=0.05, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, por lo que los objetivos influyen en la calidad de servicio de la empresa Pegasus Consultores S.A.C., Callao, 2018 .

Tabla 9: Correlación de actividades y calidad de servicio.

		Correlaciones	
		ACTIVIDADES DES (Agrupada)	calidad de servicio (Agrupada)
ACTIVIDADES (Agrupada)	Correlación de Pearson	1	,709**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	32	32
calidad de servicio (Agrupada)	Correlación de Pearson	,709**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	32	32

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

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: En la tabla 9 se observa el resultado de la aplicación del instrumento en N=32, teniendo una correlación de 0.709 (70.9%) para ambas variables, comparado con los niveles de correlación de la tabla N°5 existe una correlación positiva moderada o media; y la significancia bilateral encontrada es 0.000, con un 95% de confianza el p-valor = 0.000 < alfa (α)=0.05, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, por lo que las actividades influyen en la calidad de servicio de la empresa Pegasus Consultores S.A.C., Callao, 2018.

Tabla 10: Correlación de desempeño y calidad de servicio.

		Correlaciones	
		DESEMP EÑO (Agrupada)	calidad de servicio (Agrupada)
DESEMPEÑO (Agrupada)	Correlación de Pearson	1	,856**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	32	32
calidad de servicio (Agrupada)	Correlación de Pearson	,856**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	32	32

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

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: En la tabla 10 se observa el resultado de la aplicación del instrumento en N=32, teniendo una correlación de 0.856 (85.6%) para ambas variables, comparado con los niveles de correlación de la tabla N°5 existe una correlación positiva alta o considerable; y la significancia bilateral encontrada es 0.000, con un 95% de confianza el p-valor = 0.000 < alfa (α)=0.05, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, por lo que el desempeño influye en la calidad de servicio de la empresa Pegasus Consultores S.A.C., Callao, 2018.

2) Prueba de Regresión Lineal (Chi Cuadrado)

Hipótesis General:

La gestión administrativa influye en la calidad de servicio de la empresa Pegasus Consultores S.A.C., Callao, 2018.

I. Planteamiento de Hipótesis

Ho: La gestión administrativa no influye en la calidad de servicio de la empresa Pegasus Consultores S.A.C., Callao, 2018.

Ha: La gestión administrativa influye en la calidad de servicio de la empresa Pegasus Consultores S.A.C., Callao, 2018.

II. Significancia y decisión

Sig. T= 0,05; Nivel de aceptación: 95%

a) Si Sig.E < Sig.T, entonces, se rechaza Ho.

b) Si Sig.E > Sig.T, entonces, aceptamos Ho

III. Estadística de contraste de Hipótesis

Tabla 11: Regresión Lineal – Chi Cuadrado

Resumen del modelo									
Modelo	R	R cuadrado	Error estándar de la estimación	Estadísticos de cambio					
				R cuadrado	Cambio en R cuadrado	Cam bio	g	g	Sig. Cambio en F
1	,795 ^a	,633	,620	,559	,633	51,673	1	3	,000

a. Predictores: (Constante), la gestión administrativa (Agrupada)

Fuente: Elaboración Propia

R: coeficiente de correlación R de Pearson

R²: Coeficiente de determinación (proporción de varianza de Variable dependiente en %)

$$VD = R^2 \cdot VI$$

Interpretación: Se muestra en la Tabla 11 el coeficiente de correlación de Pearson ($R=0.795$), similar al resultado encontrado en la Tabla de Correlaciones. Teniendo en cuenta el coeficiente de determinación (R cuadrado), se concluye que la variable dependiente (Calidad de Servicio) está cambiando en 63.3%, por acción o causa de la variable independiente (Gestión Administrativa). Por lo tanto, según la tabla 12 de porcentajes se presenta una variación alta.

Tabla 12 Porcentajes Estandarizados

PORCENTAJE	TENDENCIA
1% - 20%	Muy baja
21% - 40%	Baja
41% - 60%	Moderada
61% - 80%	Alta
81% - 100%	Muy alta

Fuente: Rivero, 2005, p.240

Tabla 13 Anova

ANOVA ^a						
Modelo		Suma de cuadrados	Gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	16,133	1	16,133	51,673	,000 ^b
	Residuo	9,367	30	,312		
	Total	25,500	31			

a. Variable dependiente: calidad de servicio (Agrupada)

b. Predictores: (Constante), la gestión administrativa (Agrupada)

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: En el cuadro 13 Se presenta el análisis de ANOVA en el cual el valor del estadístico de Fisher es de 51,673 ($F = 51,673$), presenta un resultado positivo, que se ubica a la derecha del valor crítico ($Z=1.96$), situado en el rango de rechazo de la H_0 (Hipótesis Nula), También se observa que la significancia encontrada es de 0.000 (Sig. E = 0.00) es menor a la significancia de investigación 0.05 (Sig. T= 0.05), ($0.00 < 0.05$, nivel de aceptación = 95%, $Z=1.96$), por lo tanto se rechaza la hipótesis nula (H_0 : La gestión administrativa no influye en la calidad de servicio de la empresa Pegasus Consultores S.A.C., Callao, 2018.) por lo que aceptamos la hipótesis alterna (H_a : La gestión administrativa influye en la calidad de servicio de la empresa Pegasus Consultores S.A.C., Callao, 2018.), la cual es equivalente a la H_G (hipótesis general) de investigación.

Tabla 14 Coeficientes

		Coeficientes^a				
		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		
		B	Error estándar	Beta	T	Sig.
Modelo						
1	(Constante)	-,192	,370		-,517	,609
	la gestion administrativa (Agrupada)	,733	,102	,795	7,188	,000

a. variable dependiente: calidad de servicio (Agrupada)

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: En la tabla 14 se observa que la variable independiente Gestión Administrativa aporta en un 0.733 (733.3) % para que la Variable dependiente Calidad de Servicio cambie. Por otro parte el Valor Bo= 0,192 representa el punto de corte de la recta con el eje Y. El coeficiente Beta=0.795 nos dice que la Gestión Administrativa está relacionada con una intensidad de 79.5% con la Calidad de Servicio; el coeficiente t- student (t=7,188) tomando en cuenta el valor critico de investigación, se encuentra en la zona de rechazo de la Ho., y el valor calculado de t es mayor al valor de la tabla t de Student, es mayor la certeza en los resultados. La cual confrontando con la regla de decisión se obtuvo una significancia encontrada de 0.00 el cual es menor a la significancia de trabajo, concluyendo que la hipótesis general planteada se ratifica como verdadera.

➤ Formula de la ecuación de la Regresión Lineal Simple

$$Y = \beta_0 + \beta_1(x)$$

Con los coeficientes B que aparece en la tabla 12 escribimos la ecuación antes mencionada:

$$\text{Calidad de Servicio} = 0,192 + 0.733 * \text{Gestión Administrativa}$$

Interpretación: La variable Gestión Administrativa aporta con un 0.733 % (73.3 %) para que la variable calidad de servicio varié, se observa que el punto de corte de la recta regresión lineal con la variable Calidad de Servicio tiene un valor de 0,192.

HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1:

Los procesos de la gestión administrativa influyen en la calidad de servicio de la empresa Pegasus Consultores S.A.C., Callao, 2018.

I. Planteamiento de Hipótesis

Ho: Los procesos de la gestión administrativa no influyen en la calidad de servicio de la empresa Pegasus Consultores S.A.C., Callao, 2018.

Ha: Los procesos de la gestión administrativa influyen en la calidad de servicio de la empresa Pegasus Consultores S.A.C., Callao, 2018.

II. Significancia y decisión

Sig. T= 0,05; Nivel de aceptación: 95%

- a) Si Sig.E < Sig.T, entonces, se rechaza Ho
- b) Si Sig.E > Sig.T, entonces, aceptamos Ho.

III. Estadística de contraste de hipótesis

Tabla 15 Resumen del Modelo

Resumen del modelo									
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación	Cambio en R cuadrado	Estadísticos de cambio			Sig. Cambio en F
						en F	gl1	gl2	
1	,781 ^a	,610	,597	,576	,610	46,933	1	30	,000

a. Predictores: (Constante), PROCESOS (Agrupada)

Fuente: Elaboración Propia

R: coeficiente de correlación R de Pearson

R²: Coeficiente de determinación (proporción de varianza de Variable dependiente en %)

$$VD = R^2 \cdot VI$$

Interpretación: Presentando la Tabla 15 se obtiene al coeficiente de correlación de Pearson ($R=0.781$), éste es igual al resultado encontrado en la Tabla de Correlaciones. Tomando en cuenta el coeficiente de determinación (R cuadrado), se concluye que la variable dependiente (Calidad de Servicio) está cambiando en 61%, por acción o causa de la variable independiente (Gestión Administrativa). Por tanto, según la tabla 12 de porcentajes esta variación es alta.

Tabla 16 Análisis de Varianzas

ANOVA ^a						
Modelo		Suma de cuadrados	Gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	15,556	1	15,556	46,933	,000 ^b
	Residuo	9,944	30	,331		
	Total	25,500	31			

a. Variable dependiente: calidad de servicio (Agrupada)

b. Predictores: (Constante), PROCESOS (Agrupada)

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: En la tabla 16 Se presenta el análisis de ANOVA donde el valor del estadístico de Fisher es de 46,933 ($F = 46,933$), presenta un resultado positivo, que se ubica a la derecha del valor crítico ($Z=1.96$), situado en la zona de rechazo de la H_0 (Hipótesis Nula), También se muestra que la signfica encontrada es de 0.000 (Sig. E = 0.00) es menor a la significancia de investigación 0.05 (Sig. T= 0.05), ($0.00 < 0.05$, nivel de aceptación = 95%, $Z=1.96$), seguidamente se concluye que según la regla de decisión se rechaza la hipótesis nula (H_0 : Los procesos de la gestión administrativa no influyen en la calidad de servicio de la empresa Pegasus Consultores S.A.C., Callao, 2018.) por lo que aceptamos la hipótesis alterna (H_a Los procesos de la gestión administrativa influyen en la calidad de servicio de la empresa Pegasus Consultores S.A.C., Callao, 2018).

Tabla 17 Coeficientes

		Coeficientes ^a				
		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		
Modelo		B	Error estándar	Beta	t	Sig.
1	(Constante)	-,025	,365		-,068	,947
	PROCESOS (Agrupada)	,662	,097	,781	6,851	,000

a. Variable dependiente: calidad de servicio (Agrupada)

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: En la tabla 17 se observa que la variable independiente Gestión Administrativa aporta en un 66,2% para que la Variable Dependiente Productividad cambie. Por otro parte el Valor $B_0 = 0,025$ representa el punto de corte de la recta con el eje Y. El coeficiente $Beta = 0,781$ nos dice que la Gestión Administrativa está Relacionada con una intensidad de 78.1% con la Calidad de Servicio; el coeficiente t- student ($t = 6,851$) teniendo en cuenta el valor critico de investigación, situado en la zona de rechazo de la H_0 . La cual comparando con la regla de decisión se obtuvo una significancia encontrada de 0.00 resulta menor a la significancia de trabajo, finalizando que la hipótesis es nula que la Hipótesis General Planteada se ratifica como verdadera.

➤ Formula de la ecuación de la Regresión Lineal Simple

$$Y = \beta_0 + \beta_1(x)$$

Con los coeficientes B que aparece en la tabla 12 escribimos la ecuación antes mencionada:

$$\text{Calidad de Servicio} = 0,025 + 0,662 * \text{Procesos}$$

Interpretación: la variable Procesos aporta con un 0,662 % (66,2 %) para que la variable calidad de servicio varié, se observa que el punto de corte de la recta regresión lineal con la variable Calidad de Servicio tiene un valor de 0,025 .

HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2:

Los objetivos de la gestión administrativa influyen en la calidad de servicio de la empresa Pegasus Consultores S.A.C., Callao, 2018.

I. Planteamiento de hipótesis

Ho: Los objetivos de la gestión administrativa no influyen en la calidad de servicio de la empresa Pegasus Consultores S.A.C., Callao, 2018.

Ha: Los objetivos de la gestión administrativa influyen en la calidad de servicio de la empresa Pegasus Consultores S.A.C., Callao, 2018.

II. Significancia y decisión

Sig. T= 0,05; Nivel de aceptación: 95%

- a) Si Sig.E < Sig.T, entonces, se rechaza Ho
- b) Si Sig.E > Sig.T, entonces, aceptamos Ho.

II. Estadística de contraste de hipótesis

Tabla 18 Resumen del modelo

Resumen del modelo									
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación	Estadísticos de cambio				
					Cambio en R cuadrado	Cambio en F	gl1	gl2	Sig. Cambio en F
1	,620 ^a	,384	,364	,723	,384	18,725	1	30	,000

a. Predictores: (Constante), OBJETIVOS (Agrupada)

Fuente: Elaboración Propia

R: coeficiente de correlación R de Pearson

R²: Coeficiente de determinación (proporción de varianza de Variable dependiente en %).

$$VD = R^2 \cdot VI$$

Interpretación: Presentando la Tabla 18 se obtiene al coeficiente de correlación de Pearson (R=0.620), es igual al resultado encontrado en la Tabla de Correlaciones. Teniendo en cuenta el coeficiente de determinación (R cuadrado), se finaliza que la variable dependiente (Calidad de Servicio) está cambiando en 38,4%, por acción o causa de la variable independiente (Objetivos). Por lo tanto según la tabla 12 de porcentajes presenta una variación es baja.

Tabla 19 Anova

ANOVA ^a						
Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	9,800	1	9,800	18,725	,000 ^b
	Residuo	15,700	30	,523		
	Total	25,500	31			

a. Variable dependiente: calidad de servicio (Agrupada)

b. Predictores: (Constante), OBJETIVOS (Agrupada)

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: En el cuadro 19 Se observa el análisis de ANOVA donde el grado de libertad es igual a 31 y el estadístico de Fisher es de 18,725 ($F = 18,667$), el resultado es positivo, se sitúa a la derecha del valor crítico ($Z=1.96$), ubicándose en el rango de rechazo de la H_0 (Hipótesis Nula), se determina que la significancia encontrada es de 0.000 (Sig. E = 0.00) es menor a la significancia de investigación 0.05 (Sig. T= 0.05), ($0.00 < 0.05$, nivel de aceptación = 95%, $Z=1.96$), se finaliza que según la regla de decisión se rechaza la hipótesis nula (H_0 : Los objetivos de la gestión administrativa no influyen en la calidad de servicio de la empresa Pegasus Consultores S.A.C., Callao, 2018.) por lo que aceptamos la hipótesis alterna (H_a : Los objetivos de la gestión administrativa influyen en la calidad de servicio de la empresa Pegasus Consultores S.A.C., Callao, 2018).

Tabla 20 Coeficientes

Coeficientes ^a						
Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		
	B	Error estándar	Beta	t	Sig.	
1 (Constante)	,578	,434		1,331	,193	
OBJETIVOS (Agrupada)	,523	,121	,620	4,327	,000	

a. Variable dependiente: calidad de servicio (Agrupada)

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: En el cuadro 20 se observa que la Variable Independiente Gestión Administrativa aporta en un 0.523% (52.3)% para que la Variable Calidad de Servicio cambie. Además el Valor $B_0 = 0,578$ muestra el punto de corte de la recta con el eje Y. El coeficiente $Beta = 0.620$ nos indica que los objetivos están relacionados con una intensidad de 62.% con la Calidad de Servicio; el coeficiente t- student ($t = 4,327$) basándose en el valor crítico de investigación, se ubica en el rango en la zona de rechazo de la H_0 . La cual comparando con la regla de decisión se obtuvo una significancia encontrada de 0.00 es menor a la significancia de trabajo, concluyendo que la Hipótesis General Planteada se ratifica como verdadera

➤ Fórmula de la ecuación de la Regresión Lineal Simple

$$Y = \beta_0 + \beta_1(x)$$

Con los coeficientes B que aparece en la tabla 12 escribimos la ecuación antes mencionada:

$$\text{Calidad de Servicio} = 0,578 + 0,523 * \text{Objetivos}$$

Interpretación: La variable Objetivos aporta con un 52,3 % para que la variable calidad de servicio varíe, se observa que el punto de corte de la recta regresión lineal con la variable Calidad de Servicio tiene un valor de 0,578.

HIPÓTESIS ESPECÍFICA 3:

Las actividades de la gestión administrativa influyen en la calidad de servicio de la empresa Pegasus Consultores S.A.C., Callao, 2018.

I. Planteamiento de hipótesis

Ho: Las actividades de la gestión administrativa no influyen en la calidad de servicio de la empresa Pegasus Consultores S.A.C., Callao, 2018.

Ha: Las actividades de la gestión administrativa influyen en la calidad de servicio de la empresa Pegasus Consultores S.A.C., Callao, 2018.

II. Significancia y decisión

Sig. T = 0,05; Nivel de aceptación: 95%

- a) Si $\text{Sig.E} < \text{Sig.T}$, entonces, se rechaza H_0
- b) Si $\text{Sig.E} > \text{Sig.T}$, entonces, aceptamos H_0 .

III. Estadística de contraste de hipótesis

Tabla 21 Resumen del modelo

Resumen del modelo									
						Estadísticos de cambio			Sig.
Mod	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación	Cambio en R cuadrado	Cambio en F	g	g	Cambio en F
1	,709 ^a	,503	,486	,650	,503	30,323	1	3	,000

a. Predictores: (Constante), ACTIVIDADES (Agrupada)

Fuente: Elaboración Propia

R: coeficiente de correlación R de Pearson

R²: Coeficiente de determinación (proporción de varianza de Variable dependiente en %)

$$VD = R^2 \cdot VI$$

Interpretación: Presentando en la Tabla 21 se obtiene al coeficiente de correlación de Pearson (R=0.709), es similar al resultado hallado en la Tabla de Correlaciones. Teniendo en cuenta el coeficiente de determinación (R cuadrado), se finaliza que la variable dependiente (Calidad de Servicio) está cambiando en 50.3%, por acción o causa de la variable independiente (Actividades). Por lo tanto según la tabla 12 de porcentajes presenta una variación es moderada.

Tabla 22 Análisis de Varianzas

ANOVA ^a						
Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	12,818	1	12,818	30,323	,000 ^b
	Residuo	12,682	30	,423		
	Total	25,500	31			

a. Variable dependiente: calidad de servicio (Agrupada)

b. Predictores: (Constante), ACTIVIDADES (Agrupada)

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: En el cuadro 22 Se presenta el análisis de ANOVA donde el valor del estadístico de Fisher es de 24,204 ($F = 30,323$), por tanto posee un resultado positivo, el cual se sitúa a la derecha del valor crítico ($Z=1.96$), ubicándose en el rango de rechazo de la H_0 (Hipótesis Nula), Además presenta una significancia de 0.000 (Sig. E = 0.00) esta es menor a la significancia de investigación 0.05 (Sig. T= 0.05), ($0.00 < 0.05$, nivel de aceptación = 95%, $Z=1.96$), finalmente se concluye que según la regla de decisión se rechaza la hipótesis nula (H_0 : Las actividades de la gestión administrativa no influyen en la calidad de servicio de la empresa Pegasus Consultores S.A.C., Callao, 2018.) y aceptamos la hipótesis alterna (H_a : Las actividades de la gestión administrativa influyen en la calidad de servicio de la empresa Pegasus Consultores S.A.C., Callao, 2018.), la cual es semejante a la hipótesis general de la investigación.

Tabla 23 Coeficientes

Modelo	Coeficientes ^a				
	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		
	B	Error estándar	Beta	t	Sig.
1 (Constante)	,487	,362		1,346	,188
ACTIVIDADES (Agrupada)	,554	,101	,709	5,507	,000

a. Variable dependiente: calidad de servicio (Agrupada)

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: En la tabla 23 se observa que la variable independiente Actividades aporta en un 55.4% para que la variable dependiente Calidad de Servicio cambie. Además, el Valor $B_0=0.487$ muestra punto de corte de la recta con el eje Y. El coeficiente $Beta=0.709$ nos dice que las Actividades están relacionadas con una intensidad de 70.9% con la Calidad de Servicio; el coeficiente t- student ($t=5,507$) teniendo en cuenta el valor crítico de investigación, situado en la zona de rechazo de la H_0 . La cual confrontando con la regla de decisión se obtuvo una significancia encontrada de 0.00 menor a la significancia de trabajo, finalizando que la Hipótesis General Planteada se ratifica como verdadera.

➤ Fórmula de la ecuación de la Regresión Lineal Simple

$$Y = \beta_0 + \beta_1(x)$$

Con los coeficientes B que aparece en la tabla 12 escribimos la ecuación antes mencionada:

$$\text{Calidad de Servicio} = 0,487 + 0,554 * \text{Actividades}$$

Interpretación: La variable Actividades aporta con un 55,4 % para que la variable calidad de servicio varié, se observa que el punto de corte de la recta regresión lineal con la variable Calidad de Servicio tiene un valor de 0,487.

HIPÓTESIS ESPECÍFICA 4:

El desempeño de la gestión administrativa influye en la calidad de servicio de la empresa Pegasus Consultores S.A.C., Callao, 2018.

I. Planteamiento de hipótesis

Ho: El desempeño de la gestión administrativa no influye en la calidad de servicio de la empresa Pegasus Consultores S.A.C., Callao, 2018.

Ha: El desempeño de la gestión administrativa influye en la calidad de servicio de la empresa Pegasus Consultores S.A.C., Callao, 2018.

II. Significancia y decisión

Sig. T= 0,05; Nivel de aceptación: 95%

a) Si Sig.E < Sig.T, entonces, se rechaza Ho

b) Si Sig.E > Sig.T, entonces, aceptamos Ho.

III. Estadística de contraste de hipótesis

Tabla 24 Resumen del modelo

Resumen del modelo								
					Estadísticos de cambio			
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación	Cambio en R cuadrado	Cam bio en F	g	Sig. Cam bio en F
1	,856 ^a	,732	,723	,477	,732	81,9	1	,000
						51	3	

a. Predictores: (Constante), DESEMPEÑO (Agrupada)

Fuente: Elaboración Propia

R: coeficiente de correlación R de Pearson

R²: Coeficiente de determinación (proporción de varianza de Variable dependiente en %)

$$VD = R^2 \cdot VI$$

Interpretación: Presenta la Tabla 24 al coeficiente de correlación de Pearson (R=0,856), es similar al resultado encontrado en la Tabla de Correlaciones. En base al coeficiente de determinación (R cuadrado), se obtiene que la variable dependiente (Calidad de Servicio) está cambiando en 73.2%, a causa de la variable independiente (Desempeño). Por tanto, según la tabla 12 de porcentajes presenta una variación es alta.

Tabla 25 Anova

ANOVA ^a						
Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresi	18,667	1	18,667	81,95	,000 ^b
	ón				1	
	Residu	6,833	30	,228		
	o					
	Total	25,500	31			

a. Variable dependiente: calidad de servicio (Agrupada)

b. Predictores: (Constante), DESEMPEÑO (Agrupada)

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: En la tabla 25 se observa el análisis de ANOVA donde el valor del estadístico de Fisher es de 81,951 (F = 81,951), este presenta un resultado positivo, y se encuentra a la derecha del valor crítico (Z=1.96), situado en el rango de rechazo de la H0 (Hipótesis Nula), Además se observa que la significancia encontrada es de 0.000 (Sig. E = 0.00) la cual es menor a la significancia de investigación 0.05 (Sig. T= 0.05), (0.00<0.05, nivel de aceptación = 95%, Z=1.96), finalmente se obtiene que según la regla de decisión se rechaza la hipótesis nula (H0: El desempeño de la gestión administrativa no influye en la calidad de servicio de la empresa Pegasus Consultores S.A.C., Callao, 2018.) por lo que aceptamos la hipótesis alterna (Ha: El desempeño de la gestión administrativa influye en la calidad de servicio de la empresa Pegasus Consultores S.A.C., Callao, 2018.), la cual es equivalente a la HG (hipótesis general) de investigación.

Tabla 26 Coeficientes

Coeficientes ^a					
Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		
	B	Error estándar	Beta	t	Sig.
1 (Constante)	-,125	,289		-,433	,668
DESEMPEÑO (Agrupada)	,667	,074	,856	9,053	,000

a. Variable dependiente: calidad de servicio (Agrupada)

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: En la tabla 26 se observa que la variable independiente Desempeño contribuye en un 66.7% a que la variable dependiente Calidad de Servicio cambie. Además el Valor $B_0=0.125$ muestra el punto de corte de la recta con el eje Y. El coeficiente $Beta=0.856$ indica que el desempeño está relacionado con una intensidad de 85.6% con la calidad de servicio; el coeficiente t- student ($t=9,053$) basándonos en el valor crítico de investigación, se sitúa en el rango de rechazo de la H_0 . Comparando con la regla de decisión se tuvo una significancia de 0.00 este es menor a la significancia de trabajo, concluyendo que la Hipótesis General Planteada se corrobora como verdadera.

➤ Formula de la ecuación de La Regresión Lineal Simple

$$Y = \beta_0 + \beta_1(x)$$

Con los coeficientes B que aparece en la tabla 23 escribimos la ecuación antes mencionada:

$$\text{Calidad de Servicio} = 0,125 + 0,667 * \text{Desempeño}$$

Interpretación: La variable integración aporta con un 66,7 % para que la variable productividad varíe, se observa que el punto de corte de la recta regresión lineal con la variable productividad tiene un valor de 0,125.

3.3 Análisis Descriptivo de los Datos

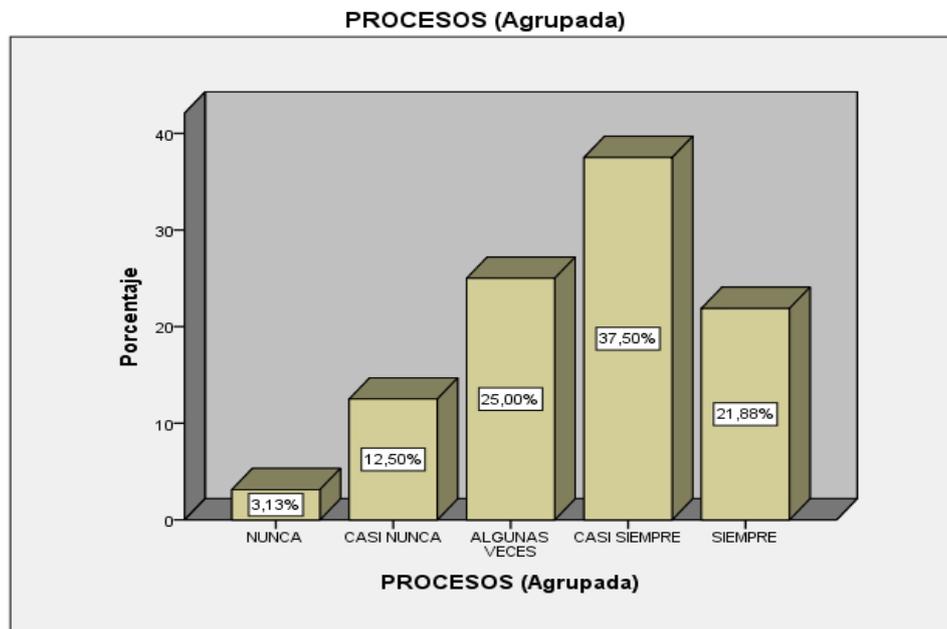
3.3.1 Variable Independiente: La Gestión Administrativa

Tabla 27 Dimensión Procesos

		PROCESOS (Agrupada)			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	1	3,1	3,1	3,1
	CASI NUNCA	4	12,5	12,5	15,6
	NUNCA				
	ALGUNAS VECES	8	25,0	25,0	40,6
	CASI SIEMPRE	12	37,5	37,5	78,1
	SIEMPRE	7	21,9	21,9	100,0
	SIEMPRE				
	Total	32	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

Figura 1 Dimensión Procesos



Fuente: Elaboración Propia

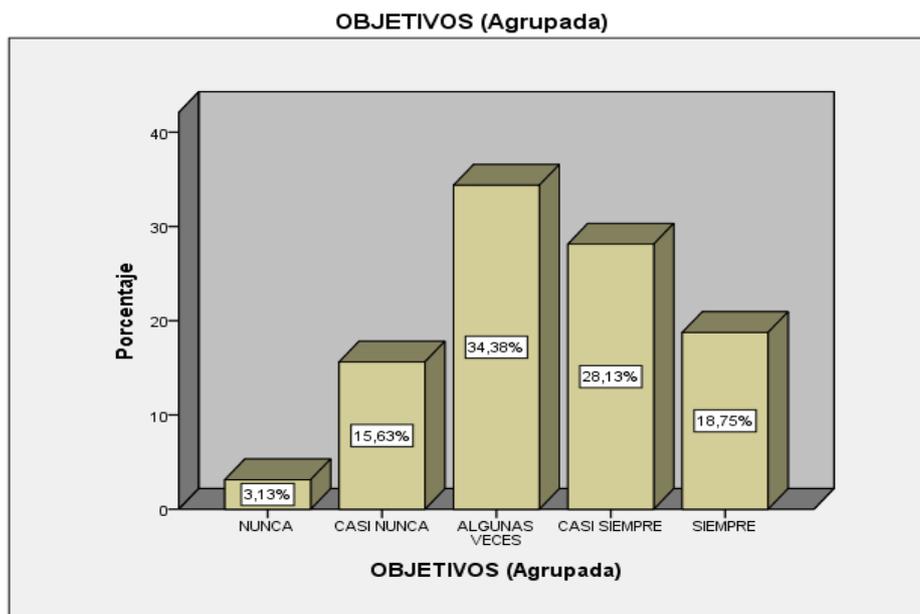
Interpretación: De acuerdo a la tabla 27, el 3,13% de los encuestados respondió nunca, el 12,50% casi nunca, el 25% algunas veces, el 37,50% casi siempre y el 21,88% siempre. De lo anterior podemos decir que un porcentaje significativo afirma que se utiliza óptimamente los procesos para obtener mejores resultados.

Tabla 28 Dimensión Objetivos

		OBJETIVOS (Agrupada)			
Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	NUNCA	1	3,1	3,1	3,1
	CASI NUNCA	5	15,6	15,6	18,8
	NUNCA ALGUNAS VECES	11	34,4	34,4	53,1
	CASI SIEMPRE	9	28,1	28,1	81,3
	SIEMPRE	6	18,8	18,8	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

Figura 2 Dimensión Objetivos



Fuente: Elaboración Propia

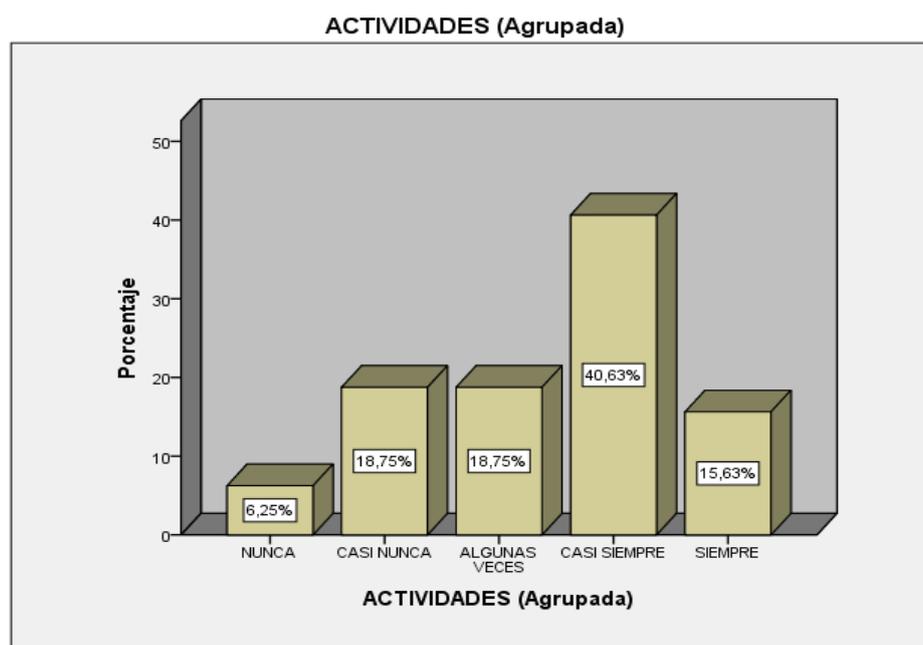
Interpretación: De acuerdo a la tabla 28, el 3,13% de los encuestados respondió nunca, el 15,63% casi nunca, el 34,38% algunas veces, el 28,13% casi siempre y el 18,75% siempre. De lo anterior podemos decir que un porcentaje significativo afirma que los objetivos son planteados con claridad y son alcanzados.

Tabla 29 Dimensión Actividades

		ACTIVIDADES (Agrupada)			
Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	NUNCA	2	6,3	6,3	6,3
	CASI NUNCA	6	18,8	18,8	25,0
	ALGUNAS VECES	6	18,8	18,8	43,8
	CASI SIEMPRE	13	40,6	40,6	84,4
	SIEMPRE	5	15,6	15,6	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

Figura 3 Dimensión Actividades



Fuente: Elaboración Propia

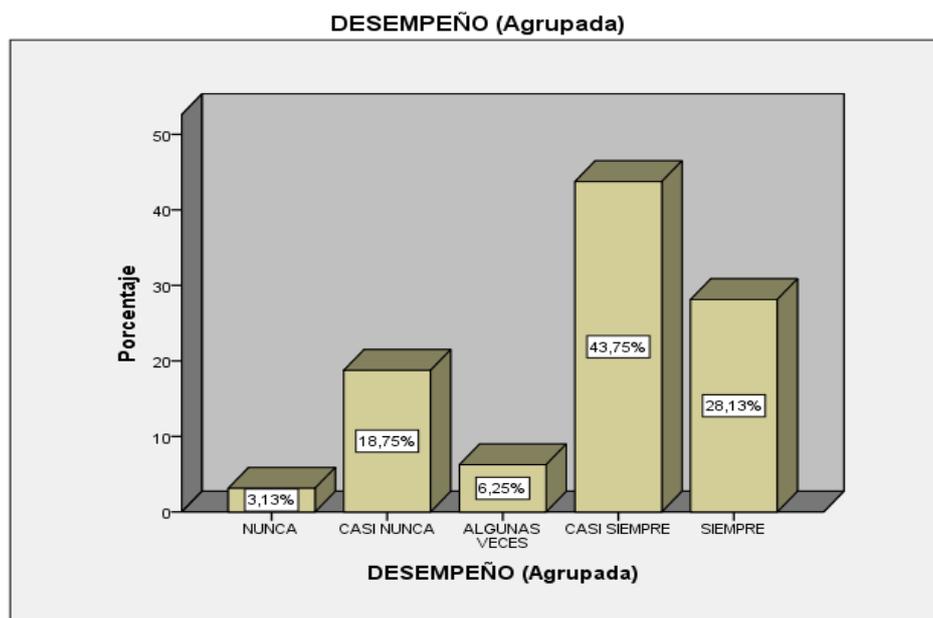
Interpretación: De acuerdo a la tabla 29, el 6,25% de los encuestados respondió nunca, el 18,75% casi nunca, el 18,75% algunas veces, el 40,63% casi siempre y el 15,63% siempre. De lo anterior podemos decir que un porcentaje significativo afirma que se logra una buena productividad con las actividades realizadas.

Tabla N°30 Dimensión Desempeño

		DESEMPEÑO (Agrupada)			
		Frecuen	Porcent	Porcentaje	Porcentaje
		cia	aje	válido	acumulado
Vál	NUNCA	1	3,1	3,1	3,1
ido	CASI	6	18,8	18,8	21,9
	NUNCA				
	ALGUNAS	2	6,3	6,3	28,1
	VECES				
	CASI	14	43,8	43,8	71,9
	SIEMPRE				
	SIEMPRE	9	28,1	28,1	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

Figura 4 Dimensión Desempeño



Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: De acuerdo a la tabla 30, el 3.13% de los encuestados respondió nunca, el 18,75% casi nunca, el 6,25% algunas veces, el 43,75% casi siempre y el 28,13% siempre. De lo anterior podemos decir que un porcentaje significativo afirma que el desempeño se realiza con eficiencia.

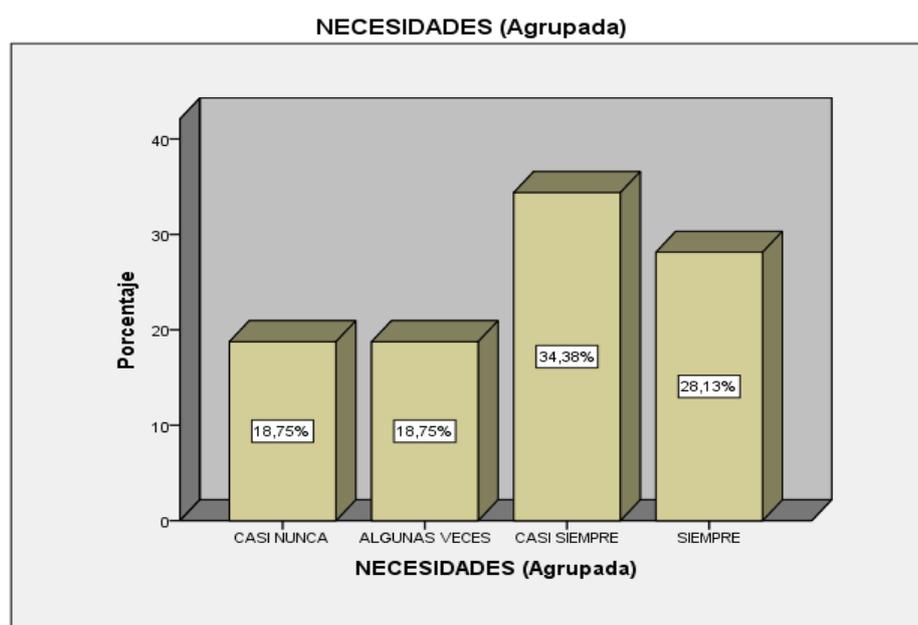
3.3.2 Variable Dependiente: La Calidad de Servicio

Tabla 31 Dimensión Necesidades

		NECESIDADES (Agrupada)			
				Porcentaje	
Válido		Frecuencia	Porcentaje	válido	Porcentaje acumulado
	CASI NUNCA	6	18,8	18,8	18,8
	ALGUNAS VECES	6	18,8	18,8	37,5
	CASI SIEMPRE	11	34,4	34,4	71,9
	SIEMPRE	9	28,1	28,1	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

Figura 5 Dimensión Necesidades



Fuente: Elaboración Propia

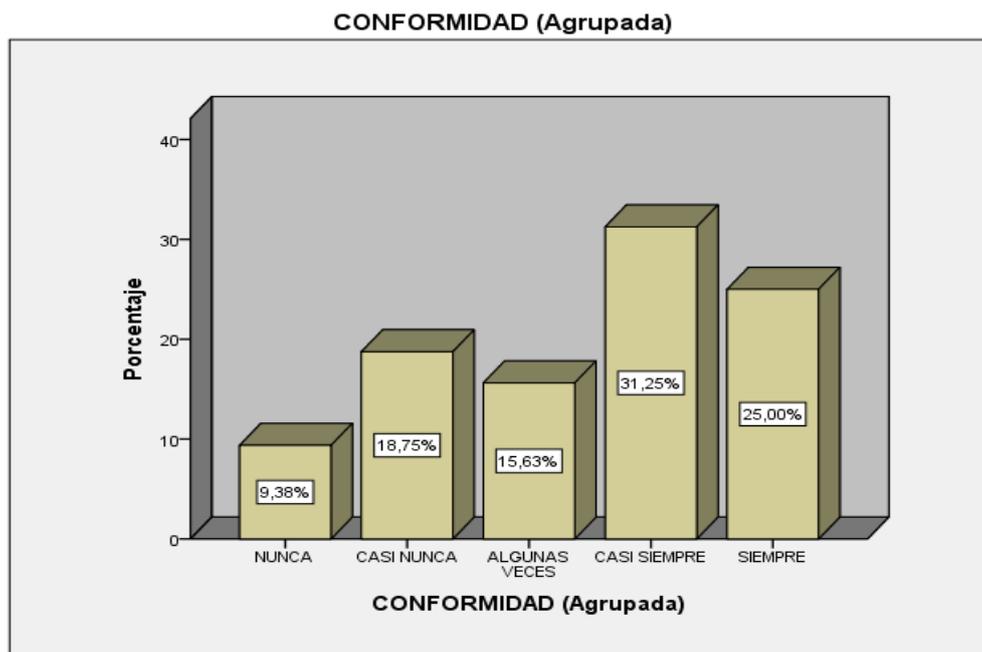
Interpretación: De acuerdo a la tabla 31, el 18,75% de los encuestados respondió casi nunca, el 18,75% algunas veces, el 34,38% casi siempre y el 28,13% siempre. De lo anterior podemos decir que un porcentaje significativo afirma que las necesidades son cubiertas eficientemente.

Tabla 32 Dimensión Conformidad

		CONFORMIDAD (Agrupada)			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	3	9,4	9,4	9,4
	CASI NUNCA	6	18,8	18,8	28,1
	ALGUNAS VECES	5	15,6	15,6	43,8
	CASI SIEMPRE	10	31,3	31,3	75,0
	SIEMPRE	8	25,0	25,0	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

Figura 6 Dimensión Conformidad



Fuente: Elaboración Propia

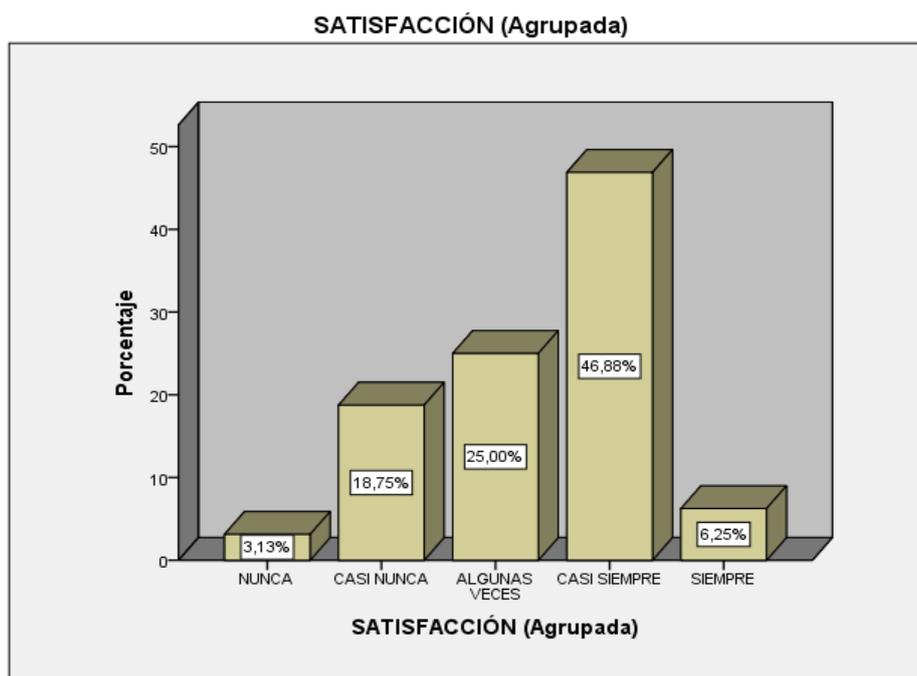
Interpretación: De acuerdo a la tabla 32, el 9,38% de los encuestados respondió nunca, el 18,75% casi nunca, el 15,63% algunas veces, el 31,25% casi siempre y el 25% siempre. De lo anterior podemos decir que un porcentaje significativo afirma la organización está comprometida y tiene un alto grado de aceptación.

Tabla 33 Dimensión Satisfacción

		SATISFACCIÓN (Agrupada)			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	1	3,1	3,1	3,1
	CASI NUNCA	6	18,8	18,8	21,9
	NUNCA ALGUNAS VECES	8	25,0	25,0	46,9
	CASI SIEMPRE	15	46,9	46,9	93,8
	SIEMPRE	2	6,3	6,3	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

Figura 7 Dimensión Satisfacción



Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: De acuerdo a la tabla 33, el 3,13% de los encuestados respondió nunca, el 18,75% casi nunca, el 25% algunas veces, el 46,88% casi siempre y el 6,25% siempre. De lo anterior podemos decir que un porcentaje significativo afirma que la organización logra un alto grado de satisfacción como resultado de sus estrategias.

IV DISCUSIÓN

4.1 Discusión por Objetivos

La presente investigación muestra los siguientes resultados

El objetivo general de la investigación fue determinar cómo influye la gestión administrativa en la calidad de servicio de la empresa Pegasus Consultores S.A.C., Callao, 2018; como objetivo específico 1 fue determinar si los procesos de la gestión administrativa influyen en la calidad de servicio de la empresa Pegasus Consultores S.A.C., Callao, 2018. Como objetivo específico 2 fue determinar cómo influyen los objetivos de la gestión administrativa en la calidad de servicio de la empresa Pegasus Consultores S.A.C., Callao, 2018. Como objetivo específico 3 es determinar cómo influyen las actividades de la gestión administrativa en la calidad de servicio de la empresa Pegasus Consultores S.A.C., Callao, 2018. Como objetivo específico 4 es determinar cómo influye el desempeño de la gestión administrativa en la calidad de servicio de la empresa Pegasus Consultores S.A.C., Callao, 2018.

Por lo tanto, se utilizó la prueba del Chi cuadrado de Pearson a un 95 % de confianza y se consiguió como resultado un valor inferior al nivel de significancia ($p\text{-valor} = 0.000 < \alpha = 0.05$), para la contrastación de hipótesis general tuvimos $R = 0,795$ y se muestra en la tabla N°11. Entonces podemos inferir que la gestión administrativa influye significativamente en la calidad de servicio de la empresa Pegasus Consultores S.A.C., Callao, 2018.

El resultado de la investigación se contrasta con lo obtenido por Cirado Vega, K. (2014). En su tesis "*Gestión administrativa y la calidad de servicio al cliente, en el colegio químico farmacéutico de la Libertad, Trujillo*". Tesis para optar al título de "Licenciada en Administración, Huamachuco; Universidad Nacional de Trujillo, 2014", quien afirma que la utilización de un óptimo sistema que gestión sirve en este caso de soporte para llevar a cabo las actividades trazadas de las organizaciones, para que una gestión administrativa sea eficaz y eficiente se tienen implementar también nuevas estrategias administrativas, ya que tienen como finalidad optimar los recursos de la organización y mejorar la calidad de servicio. Con los resultados de la investigación que, con el uso de la planificación, la organización de los procesos y el control de las actividades se puede obtener una mejora en el servicio.

Discusión por Hipótesis:

Como hipótesis general se propone que existe influencia entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de la empresa Pegasus Consultores S.A.C., Callao, 2018. Como hipótesis específica 1 fue los procesos de la gestión administrativa influyen en la calidad de servicio de la empresa Pegasus Consultores S.A.C., Callao, 2018. Como hipótesis específica 2 fue los objetivos de la gestión administrativa influyen en la calidad de servicio de la empresa Pegasus Consultores S.A.C., Callao, 2018. Como hipótesis específica 3 fue las actividades de la gestión administrativa influyen en la calidad de servicio de la empresa Pegasus Consultores S.A.C., Callao, 2018. Como hipótesis específica 4 el desempeño de la gestión administrativa influye en la calidad de servicio de la empresa Pegasus Consultores S.A.C., Callao, 2018.

El resultado de la investigación se asimila con lo obtenido por Anzola, Sérvulo (2002) quien menciona que “gestión administrativa abarca sobre todo a las actividades que se realizan con la finalidad de coordinar y aprovechar el empeño de un conjunto de personas, es decir la forma en la cual se trazan y cumplen los objetivos y las metas, con apoyo mutuo y los recursos a través del desempeño de aquellas labores importantes como la planeación, organización, dirección y control”.

Se acepta la hipótesis propuesta que coincide con los resultados de la investigación que existe influencia entre la gestión administrativa y la calidad de servicio porque se planifica actividades, procesos y metas para lograr mejorar la calidad del servicio en la organización. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna la cual nos dice que existe influencia entre las dos variables de gestión administrativa y calidad de servicio.

Discusión por Métodos:

El método de estudio en la investigación es hipotético deductivo, de tipo aplicada, diseño no experimental, de corte transversal, con nivel explicativo-causal, La metodología de la investigación de Cirado Vega, K. (2014). En su tesis “*Gestión administrativa y la calidad de servicio al cliente, en el colegio químico farmacéutico de la Libertad, Trujillo*”. Fue una investigación de tipo aplicada corte transversal, con un diseño no experimental casi similar al de nuestra investigación en la que utilizamos el método hipotético deductivo con un diseño no experimental con corte transversal, de tipo aplicada y nivel explicativo causal, en el antecedente para hallar los resultados se consideró una población de 1700, el tamaño de la muestra fue de 91 participantes. Los métodos aplicados coinciden en el logro de los resultados, la gestión administrativa y la calidad de servicio hacia el cliente.

Discusión por Teorías:

La investigación tiene la variable independiente gestión administrativa y la variable dependiente calidad de servicio, para el efecto se utilizó distintos autores de las cuales se resaltan los siguientes:

La investigación tiene como base teórica principal a **Anzola, Sérvulo (2002)**, quien recalca que la gestión administrativa tiene que ver con las actividades de los empleados, si estos lo realizan con mayor desempeño se conseguirán los objetivos y metas trazadas, esto conllevaría a lograr que el servicio sea brindado con mayor calidad a los clientes. Se acepta la teoría planteada por **Ruiz Roa, J. (2008)** quien ha definido al evaluación de la gestión administrativa como un análisis de la organización administrativa o el conjunto de todos sus elementos, para llevar a cabo una evaluación del nivel de eficacia y de eficiencia con el que se ejecuta la Organización, Planificación, Dirección, la Ejecución, la Coordinación y el Control de los objetivos planteados por la organización, con la finalidad de corregir las deficiencias que pudieran tener, por medio del mejoramiento continuo de la misma, mejorando la productividad para el logro de la calidad y su control, mediante el eficiente uso de los recursos disponibles, de acuerdo a métodos establecidos conformadas por normas y políticas de la administración”.

Los autores recalcan la contribución e importancia de la Gestión Administrativa en la Calidad de Servicio para lograr resultados organizaciones y cumplir con objetivos, metas y resultados, por lo tanto, podemos decir que es similar a los resultados de esta investigación la cual indica que la gestión administrativa influye en la calidad de servicio en la empresa Pegasus Consultores S.A.C.

Discusión por conclusiones:

La conclusión de la investigación determina que la gestión administrativa influye en la calidad de servicio de la empresa, pues el grupo de colaboradores planificaron actividades, organizaron procesos, y controlaron el desempeño para lograr metas. Lo cual guarda relación con la conclusión de Cirado Vega, K. (2014). Que recalca el uso óptimo del sistema de gestión de las actividades trazadas en las organizaciones, para lograr una gestión administrativa eficaz y eficiente se tienen implementar también novedosas estrategias administrativas, ya que tienen como finalidad optimizar los recursos de la organización y mejorar la calidad de servicio.

V. CONCLUSIONES

Tras la evaluación de los resultados conseguidos, y desarrollo de los objetivos, la contrastación de hipótesis, obtenemos estas conclusiones:

- 5.1** Se ha determinado que la gestión administrativa influye en la calidad de servicio de la empresa, pues el grupo de colaboradores planificaron actividades, organizaron procesos, y controlaron el desempeño para lograr metas.
- 5.2** Se ha determinado que los procesos de la gestión administrativa influyen en la calidad de servicio de la empresa pues se tuvo control de los procesos, operativos en el cual se logró eficiencia y resultados.
- 5.3** Se ha determinado que los objetivos de la gestión administrativa influyen en la calidad de servicio de la empresa, habiendo logrado objetivos claros, medibles y alcanzables que mejora metas.
- 5.4** Se ha determinado que las actividades de la gestión administrativa influyen en la calidad de servicio de la empresa pues se ha alcanzado mayor productividad con participación de los colaboradores.
- 5.5** Se ha determinado que el desempeño de la gestión administrativa influye en la calidad de servicio de la empresa, habiéndose tomado acciones correctivas para lograr eficiencia eficacia y efectividad que contribuye la mejora de resultados.

VI RECOMENDACIONES

Posterior al análisis de los resultados conseguido en esta investigación se plantea las siguientes recomendaciones:

- 6.1 Se recomienda mejorar continuamente la gestión administrativa haciendo énfasis en la planificación, organización y control en la empresa.
- 6.2 Se recomienda desarrollar seguimiento y control de los procesos administrativos para lograr mejores resultados.
- 6.3 Se recomienda motivar al personal para cumplir con los objetivos de la empresa.
- 6.4 Se recomienda desarrollar las actividades con la participación en equipos de los colaboradores para lograr mayor productividad.
- 6.5 Se recomienda a la empresa capacitar en temas específicos de la gestión administrativa para lograr mejor desempeño de los colaboradores.

PROPUESTA

Finalmente, en base a los resultados conseguidos en esta investigación, planteamos las siguientes sugerencias:

Primero: Se propone mejorar continuamente incorporando los criterios de control y seguimiento en el desempeño laboral para lograr competitividad, objetivos, metas y resultados, sistematizando la información clara, e integrada para lograr la eficiencia.

Segundo: Se propone mejorar la aplicación de métodos innovados de acuerdo al avance tecnológico y en concordancia con las normas y políticas de la administración. Conforme recalca el autor **Ruiz Roa, J. (2008)**.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Anzola, S. (2002) *Gestión y dirección administrativa*. México: McGraw-Hill
- Arrascue, J y Segura, E. (2016). *Gestión de la calidad y su influencia en la satisfacción del cliente en la clínica de fertilidad del norte Clinifer – Chiclayo* (Tesis de licenciatura). Recuperado de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/uss/2283/1/Tesis%20de%20Arrascue%20Del%20y%20Segura%20Cardozo.pdf>
- Calero, J. (2015). *Gestión administrativa y calidad de los servicios en la municipalidad provincial de Huaral en el año 2015* (Tesis de licenciatura). Recuperado de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/573/CALERO_MORA_JANETH_DEL_PILAR_GESTION_CALIDAD_HUARAL.pdf?sequence=1
- Campos, E. (2011). *Incidencia de la gestión administrativa de la biblioteca municipal Pedro Moncayo de la ciudad de Ibarra en mejora de la calidad de servicios y atención a los usuarios en el año 2011*. (Tesis de licenciatura). Recuperado de <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/1945/1/05%20FECYT%201136%20TESIS.pdf>
- Carrasco, S. (2009). *Gestión de Calidad y formación profesional*, (Primera Ed.) Perú: Editorial San Marcos E.I.R.L
- Chiavenato, I. (2004). *Introducción a la teoría general de la administración*. (7^{ma} Ed.) México: MacGraw Hill
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración* (7^{ma} Ed.) México: McGraw Hill. México DF. Recuperado de https://fundamentosadministracion.files.wordpress.com/2012/08/idalberto_chiavenato-introduccion-a-la-teoria-general-de-la-administracion.pdf

- Cirado, K. (2014). *Gestión administrativa y la calidad de servicio al cliente, en el colegio químico farmacéutico de la Libertad, Trujillo*. (Tesis de licenciatura). Recuperado de <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/1015>
- Crosby, F. (1987) *La calidad no cuesta*. (2 Ed). Mexico: Editorial Prentice Hall
- Cruceria,J. (2013). *Gestión Administrativa y el Servicio en los Hoteles de la Ciudad de Tulcán* (tesis de licenciatura).Recuperado de <http://repositorio.upec.edu.ec/bitstream/123456789/116/1/042%20GESTI%C3%93N%20ADMINISTRATIVA%20Y%20EL%20SERVICIO%20EN%20LOS%20HOTELES%20DE%20LA%20CIUDAD%20DE%20TULC%C3%81N%20-%20CRUCERIRA%2C%20JACKELINE%20ELIZABETH.pdf>
- Cuatrecasas, Il. (2010). *Gestión Integral de la Calidad, Implantación, control y certificación*. (1^{ra} Ed.) España: Profit Editorial
- Deming, W. (1989) *Calidad, productividad y competitividad*. Editorial Díaz de Santos
- Droguett, F. (2012) . *Calidad y Satisfacción en el Servicio a Clientes de la Industria Automotriz: Análisis de Principales Factores que Afectan la Evaluación de los Clientes* (Tesis de licenciatura).Recuperado de <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/108111/Droguett%20Jorquera%20C%20F..pdf?sequence=3>
- Evans, J. (2009). *Administración y Control de la Calidad*. (9^{na} Ed.) México: Cengage Learning
- Fayol, H (1980) *Administración industrial y general*. (2 Ed.) México: Pearson
- Fernandez, E. (2010). *Administración de Empresas un Enfoque Interdisciplinar*. (2^{da} Ed.) España: Paraninfo S.A.
- Flores, O .(2015). *Proceso administrativo y Gestión empresarial en Coproabas Jinotega 2010- 2013* (Tesis de licenciatura). Recuperado de <http://repositorio.unan.edu.ni/1800/1/5330.pdf>

- Gallardo, J. (2011). *Administración Estratégica*. (3^{ra} Ed.) México: Alfaomega
- Hidalgo, F.(2015) . *Modelo de gestión para mejorar la calidad de atención al usuario de Gadm Canton Babahoyo* (Tesis de licenciatura). Recuperado de <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/1090/1/TUBADM009-2015.pdf>
- Hoyle, D (1998). *Iso 9000 Manual de sistemas de Calidad*. España: Paraninfo
- Para Juran, J. (1993) *La calidad como filosofía de gestión* (2 Ed.) México: McGraw-Hill
- Lindsay, W. (2008). *Administración y Control de la Calidad*. (7^{ma} Ed.) México: Cengage Learning
- Luna, A. (2008). *Proceso Administrativo*. (2^{da} Ed.) México: Patria
- Mendoza, M. (2008). *Conceptos fundamentales de la administración*. Recuperado de <https://marcosrafaelmendozaatovar.jimdo.com/introduccion-a-la-gestion-administrativa-uft/>
- Merino, J. (2005). *Calidad Práctica*, (Primera Ed.) España: Pearson Education.
- O'Neill, C. (2002). *Administración*. (2^{da} Ed.) México: Trillas
- Paredes, R. (2015). *Consultoría Administrativa*. (8^{va} Ed.) México: Trillas
- Reyes, A. (2014). *Proceso Administración de Empresas Teoría y Práctica*. (2^{da} Ed.) México: Limusa
- Reynoso, J. (2011). *Administración de Servicios*. (2^{da} Ed.) México: Pearson Hall
- Robbins, S. (2005). *Administración*. (8^{va} Ed.) México: Pearson

- Roque, J. (2016). *Estrategias de gestión administrativa en mejora de la atención al cliente en la mype comercial San Martín – Chiclayo* (Tesis de licenciatura). Recuperado de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/uss/2708/1/TESIS%20ARNOLD%20ROQUE.pdf>
- Ruiz, J. (2008). *Fundamentos para el análisis de gestión administrativa*. Recuperado de http://biblioteca.universia.net/html_bura/ficha/params/title/fundamentos-analisis-gestion-administrativa/id/37748803.html
- Segura, E. (2016). *Gestión de calidad y su influencia en la satisfacción del cliente en la Clínica de Fertilidad del Norte “Clinifer” Chiclayo-2015*. (Tesis de licenciatura). Recuperado de <https://docplayer.es/47969531-Tesis-gestion-de-calidad-y-su-influencia-en-la-satisfaccion-del-cliente-en-la-clinica-de-fertilidad-del-norte-clinifer-chiclayo-2015.html>
- Tola, I. (2015). *Influencia de la gestión administrativa en los servicios de salud de los hospitales III de salud de la región Puno* (Tesis de maestría). Recuperado de <http://repositorio.uancv.edu.pe/bitstream/handle/UANCV/348/P27-004.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Tirado, K. (2014). *Gestión administrativa y la calidad de servicio al cliente en el colegio químico farmacéutico de la Libertad – Trujillo* (Tesis de licenciatura). Recuperado de http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/1015/tiradovega_karen.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Tórrez, M. (2015). *La gestión administrativa y su impacto en la mejora continua hacia la calidad en la empresa Matagalpa Coffee Group, en el municipio de Matagalpa, departamento de Matagalpa, 2013- 2014* (Tesis de maestría). Recuperado de <http://repositorio.unan.edu.ni/1801/1/5332.pdf>
- Vargas, M. (2014). *Calidad y servicio, conceptos y herramientas*, (3ra Ed.) Colombia: Ecoe Ediciones.

ANEXOS

Anexo N°1: Instrumento de Medición

CUESTIONARIO:

El presente cuestionario tipo Likert está dirigido a los colaboradores de la empresa PEGASUS CONSULTORES S.A.C. del Callao, lima, es de carácter anónimo y tiene como objetivo conocer la gestión administrativa y la calidad de servicio, Por lo cual se solicita marcar con una X donde corresponda con la mayor sinceridad posible.

N°	ITEMS	NUN CA	CASI NUNC A	ALGU NAS VECES	CASI SIEMP RE	SIEMPRE
	Dimensión: PROCESOS					
1	¿La Planificación de las actividades coadyuvan alcanzar metas en la empresa Pegasus Consultores S.A.C.?					
2	¿El desempeño desarrollado por los colaboradores en la organización permiten alcanzar los resultados deseados en la empresa?					
3	¿La alta dirección realiza actividades decididas mensualmente para los colaboradores?					
4	¿Se efectúan controles permanentes para la corrección de errores en la empresa?					
	DIMENSION: OBJETIVOS					
5	¿Los objetivos planteados son claros y precisos que permiten su cumplimiento en la empresa?					
6	¿Los objetivos planteados se miden con indicadores?					
7	¿En la empresa se practican incentivos motivacionales para lograr resultados?					
8	¿Los objetivos planteados se priorizan por su relevancia en la empresa?					
	DIMENSION: ACTIVIDADES					
09	¿Las actividades programadas generan productividad por la aplicación de nuevas estrategias en la empresa?					
10	¿La participación de los colaboradores contribuye a la mejora de la gestión administrativa de la empresa?					
11	¿Se efectúa seguimiento periódicamente en el cumplimiento de las actividades en la empresa?					
12	¿Las actividades se cumplen en los tiempos proyectados?					
13	¿Los resultados obtenidos de las actividades cumplen metas programadas?					
	DIMENSION: DESEMPEÑO					
14	¿Las actividades desarrolladas por los colaboradores se cumplen con eficacia en la empresa?					
15	¿Las actividades emprendidas por el grupo de trabajadores se realizan con eficiencia?					
16	¿La gestión administrativa realiza controles de cumplimiento efectiva en la empresa?					
17	¿Las estrategias planteadas por la empresa impactan en la gestión?					

	administrativa?					
18	¿Se efectúan acciones correctivas para rectificar deficiencias en el desempeño de los colaboradores?					
	DIMENSIÓN: NECESIDADES					
19	¿Se efectúa investigación del mercado en base a las necesidades de la empresa?					
20	¿La gestión administrativa identifica de forma específica las necesidades de la empresa?					
21	¿Las estrategias propuestas por la empresa previamente fueron analizadas exhaustivamente para lograr resultados?					
22	¿Las necesidades específicas de la empresa presentan una resolución eficiente por parte de la gestión administrativa?					
	DIMENSIÓN: CONFORMIDAD					
23	¿La gestión administrativa inspira confiabilidad en sus estrategias a los colaboradores?					
24	¿La empresa está comprometida con sus colaboradores para mejorar el desempeño laboral?					
25	¿Las estrategias planteadas por la empresa conllevan aceptación por parte de los colaboradores?					
	DIMENSIÓN: SATISFACCIÓN					
26	¿Se efectúa medición por indicadores de satisfacción en la empresa?					
27	¿Se efectúan evaluaciones periódicas en el desempeño de los colaboradores?					
28	¿Se establecen parámetros de satisfacción en la gestión administrativa de la empresa?					
29	¿La empresa propone mejoras en las estrategias para obtener los resultados de forma eficiente?					
30	¿La gestión administrativa propone estrategias que se enfocan en la retención de sus colaboradores?					
31	¿La gestión administrativa influye en la calidad de servicio de la empresa?					
32	¿Los procesos de la gestión administrativa influyen en la calidad de servicio de la empresa?					
33	¿Los objetivos de la gestión administrativa influyen en la calidad de servicio de la empresa?					
34	¿Las actividades de la gestión administrativa influyen en la calidad de servicio de la empresa?					
35	¿El desempeño de la gestión administrativa influye en la calidad de servicio de la empresa?					

Gracias por su colaboración
Fuente: José Antonio Jesús Enriquez

Anexo N° 2: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Gestión administrativa y su influencia en la calidad de servicio de la empresa Pegasus Consultores S.A.C. Callao, 2018.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS
<p>GENERAL: <u>¿Cómo influye la gestión administrativa en la calidad de servicio de la empresa Pegasus Consultores S.A.C, Callao, 2018?</u></p>	<p>GENERAL: Determinar la influencia de la gestión administrativa en la calidad de servicio de la empresa Pegasus Consultores S.A.C, Callao, 2018.</p>	<p>GENERAL: La gestión administrativa influye en la calidad de servicio de la empresa Pegasus Consultores S.A.C, Callao, 2018.</p>
<p>ESPECÍFICOS: <u>¿Cómo influyen los procesos de la gestión administrativa en la calidad de servicio de la empresa Pegasus Consultores S.A.C, Callao, 2018?</u></p>	<p>ESPECIFICOS: Determinar la influencia de los procesos de la gestión administrativa en la calidad de servicio de la empresa Pegasus Consultores S.A.C, Callao, 2018.</p>	<p>ESPECIFICAS: Los procesos de la gestión administrativa influyen en la calidad de servicio de la empresa Pegasus Consultores S.A.C, Callao, 2018.</p>
<p><u>¿Cómo influyen los objetivos de la gestión administrativa en la calidad de servicio de la empresa Pegasus Consultores S.A.C, Callao, 2018?</u></p>	<p>Determinar la influencia de los objetivos de la gestión administrativa en la calidad de servicio de la empresa Pegasus Consultores S.A.C, Callao, 2018?</p>	<p>Los objetivos de la gestión administrativa influyen en la calidad de servicio de la empresa Pegasus Consultores S.A.C, Callao, 2018?</p>
<p><u>¿Cómo influyen las actividades de la gestión administrativa en la calidad de servicio la empresa Pegasus Consultores S.A.C, Callao, 2018?</u></p>	<p>Determinar la influencia de las actividades de la gestión administrativa en la calidad de servicio de la empresa Pegasus Consultores S.A.C, Callao, 2018.</p>	<p>Las actividades de la gestión administrativa influyen en la calidad de servicio de la empresa Pegasus Consultores S.A.C, Callao, 2018.</p>
<p><u>¿Cómo influye el desempeño de la gestión administrativa en la calidad de servicio de la empresa Pegasus Consultores S.A.C, Callao, 2018?</u></p>	<p>Determinar la influencia del desempeño de la gestión administrativa en la calidad de servicio de la empresa Pegasus Consultores S.A.C, Callao, 2018?</p>	<p>El desempeño de la gestión administrativa influye en la calidad de servicio de la empresa Pegasus Consultores S.A.C, Callao, 2018?</p>

Fuente: Elaboración Propia

Anexo N°3: Validación del Instrumento

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS								
Título de la investigación:		"La gestión administrativa y su influencia en la calidad de servicio de la empresa Pegasus Consultores SAC, Callao, 2018".						
Apellidos y nombres del investigador:		Jesus Enriquez Jose Antonio						
Apellidos y nombres del experto:		Dr. Edwin Arce Alvarez						
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	N	ASPECTO POR EVALUAR		OPINIÓN DEL EXPERTO		
				ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
Variable independiente: La gestión administrativa	Procesos	Planificación	1	¿La Planificación de las actividades coadyuva a alcanzar metas en la empresa Pegasus Consultores S.A.C.?	N, CS, AV, CS, S	X		
		Organización	2	¿El desempeño desarrollada por los colaboradores en la organización permiten alcanzar los resultados deseados en la empresa?	N, CS, AV, CS, S	X		
		Dirección	3	¿La alta dirección realiza actividades decididas mensualmente para los colaboradores?	N, CS, AV, CS, S	X		
		Control	4	¿Se efectúan controles permanentes para la corrección de errores en la empresa?	N, CS, AV, CS, S	X		
	Objetivos	Claridad de los objetivos	5	¿Los objetivos planteados son claros y precisos que permiten su cumplimiento en la empresa?	N, CS, AV, CS, S	X		
		Medibles y alcanzables	6	¿Los objetivos planteados se miden con indicadores?	N, CS, AV, CS, S	X		
		Motivación	7	¿En la empresa se practican incentivos motivacionales para lograr resultados?	N, CS, AV, CS, S	X		
		Relevancia	8	¿Los objetivos planteados se priorizan por su relevancia en la empresa?	N, CS, AV, CS, S	X		
	Actividades	Productividad	9	¿Las actividades programadas generan productividad por la aplicación de nuevas estrategias en la empresa?	N, CS, AV, CS, S	X		
		Participación	10	¿La participación de los colaboradores contribuye a la mejora de la gestión administrativa de la empresa?	N, CS, AV, CS, S	X		
		Seguimiento	11	¿Se efectúa seguimiento periódicamente en el cumplimiento de las actividades en la empresa?	N, CS, AV, CS, S	X		
		Tiempo	12	¿Las actividades se cumplen en los tiempos proyectados?	N, CS, AV, CS, S	X		
		Resultados	13	¿Los resultados obtenidos de las actividades cumplen metas programadas?	N, CS, AV, CS, S	X		
	Desempeño	Eficacia	14	¿Las actividades desarrolladas por los colaboradores se cumplen con eficacia en la empresa?	N, CS, AV, CS, S	X		
		Eficiencia	15	¿Las actividades emprendidas por el grupo de trabajadores se realizan con eficiencia?	N, CS, AV, CS, S	X		
		Efectividad	16	¿La gestión administrativa realiza controles de cumplimiento efectivo en la empresa?	N, CS, AV, CS, S	X		
		Impacto	17	¿Las estrategias planteadas por la empresa impactan en la gestión administrativa?	N, CS, AV, CS, S	X		

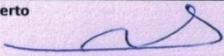
Variable dependiente: La calidad de servicio	Necesidades	Acciones Correctivas	18	¿Se efectúan acciones correctivas para rectificar deficiencias en el desempeño de los colaboradores?	N, CS, AV, CS, S	X		
		Investigación de mercado	19	¿Se efectúa una investigación del mercado en base a las necesidades de la empresa?	N, CS, AV, CS, S	X		
		Identificación	20	¿La gestión administrativa identifica de forma específica las necesidades de la empresa?	N, CS, AV, CS, S	X		
		Análisis	21	¿Las estrategias propuestas por la empresa previamente fueron analizadas exhaustivamente para lograr resultados?	N, CS, AV, CS, S	X		
		Resolución	22	¿Las necesidades específicas de la empresa presentan una resolución eficiente por parte de la gestión administrativa?	N, CS, AV, CS, S	X		
	Conformidad	Confiabilidad	23	¿La gestión administrativa inspira confiabilidad en sus estrategias a los colaboradores?	N, CS, AV, CS, S	X		
		Compromiso	24	¿La empresa está comprometida con sus colaboradores para mejorar el desempeño laboral?	N, CS, AV, CS, S	X		
		Aceptación	25	¿Las estrategias planteadas por la empresa conllevan aceptación por parte de los colaboradores?	N, CS, AV, CS, S	X		
	Satisfacción	Medición	26	¿Se efectúa medición por indicadores de satisfacción en la empresa?	N, CS, AV, CS, S	X		
		Evaluación	27	¿Se efectúan evaluaciones periódicas en el desempeño de los colaboradores?	N, CS, AV, CS, S	X		
		Parámetros de satisfacción	28	¿Se efectúan evaluaciones periódicas en el desempeño de los colaboradores?	N, CS, AV, CS, S	X		
		Mejora	29	¿La empresa propone mejoras en las estrategias para obtener los resultados de forma eficiente?	N, CS, AV, CS, S	X		
		Retención	30	¿La gestión administrativa propone estrategias que se enfocan en la retención de sus colaboradores?	N, CS, AV, CS, S	X		
			31	¿La gestión administrativa influye en la calidad de servicio de la empresa?	N, CS, AV, CS, S	X		
			32	¿Los procesos de la gestión administrativa influyen en la calidad de servicio de la empresa?	N, CS, AV, CS, S	X		
33			¿Los objetivos de la gestión administrativa influyen en la calidad de servicio de la empresa?	N, CS, AV, CS, S	X			
34	¿Las actividades de la gestión administrativa influyen en la calidad de servicio de la empresa?		N, CS, AV, CS, S	X				
		35	¿El desempeño de la gestión administrativa influye en la calidad de servicio de la empresa?	N, CS, AV, CS, S	X			
Firma del experto		Fecha		02/11/2017				
Dr. Edwin Arce Alvarez								

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:	"La gestión administrativa y su influencia en la calidad de servicio de la empresa Pegasus Consultores SAC, Callao, 2018".
Apellidos y nombres del investigador:	Jesus Enriquez Jose Antonio
Apellidos y nombres del experto:	<i>Mg Edikt G. Rosales Dominguez</i>

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	N	ASPECTO POR EVALUAR		OPINIÓN DEL EXPERTO		
				ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
Variable independiente: La gestión administrativa	Procesos	Planificación	1	¿La Planificación de las actividades coadyuva a alcanzar metas en la empresa Pegasus Consultores S.A.C.?	N, CS, AV, CS, S	X		
		Organización	2	¿El desempeño desarrollada por los colaboradores en la organización permiten alcanzar los resultados deseados en la empresa?	N, CS, AV, CS, S	X		
		Dirección	3	¿La alta dirección realiza actividades decididas mensualmente para los colaboradores?	N, CS, AV, CS, S	X		
		Control	4	¿Se efectúan controles permanentes para la corrección de errores en la empresa?	N, CS, AV, CS, S	X		
	Objetivos	Claridad de los objetivos	5	¿Los objetivos planteados son claros y precisos que permiten su cumplimiento en la empresa?	N, CS, AV, CS, S	X		
		Medibles y alcanzables	6	¿Los objetivos planteados se miden con indicadores?	N, CS, AV, CS, S	X		
		Motivación	7	¿En la empresa se practican incentivos motivacionales para lograr resultados?	N, CS, AV, CS, S	X		
		Relevancia	8	¿Los objetivos planteados se priorizan por su relevancia en la empresa?	N, CS, AV, CS, S	X		
	Actividades	Productividad	9	¿Las actividades programadas generan productividad por la aplicación de nuevas estrategias en la empresa?	N, CS, AV, CS, S	X		
		Participación	10	¿La participación de los colabores contribuye a la mejora de la gestión administrativa de la empresa?	N, CS, AV, CS, S	X		
		Seguimiento	11	¿Se efectúa seguimiento periódicamente en el cumplimiento de las actividades en la empresa?	N, CS, AV, CS, S	X		
		Tiempo	12	¿Las actividades se cumplen en los tiempos proyectados?	N, CS, AV, CS, S	X		
		Resultados	13	¿Los resultados obtenidos de las actividades cumplen metas programadas?	N, CS, AV, CS, S	X		
	Desempeño	Eficacia	14	¿Las actividades desarrolladas por los colaboradores se cumplen con eficacia en la empresa?	N, CS, AV, CS, S	X		
		Eficiencia	15	¿Las actividades emprendidas por el grupo de trabajadores se realizan con eficiencia?	N, CS, AV, CS, S	X		
		Efectividad	16	¿La gestión administrativa realiza controles de cumplimiento efectivo en la empresa?	N, CS, AV, CS, S	X		
		Impacto	17	¿Las estrategias planteadas por la empresa impactan en la gestión administrativa?	N, CS, AV, CS, S	X		

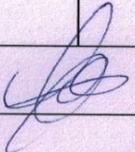
Variable dependiente: La calidad de servicio	Necesidades	Acciones Correctivas	18	¿Se efectúan acciones correctivas para rectificar deficiencias en el desempeño de los colaboradores?	N, CS, AV, CS, S	X		
		Investigación de mercado	19	¿Se efectúa una investigación del mercado en base a las necesidades de la empresa?	N, CS, AV, CS, S	X		
		Identificación	20	¿La gestión administrativa identifica de forma específica las necesidades de la empresa?	N, CS, AV, CS, S	X		
		Análisis	21	¿Las estrategias propuestas por la empresa previamente fueron analizadas exhaustivamente para lograr resultados?	N, CS, AV, CS, S	X		
		Resolución	22	¿Las necesidades específicas de la empresa presentan una resolución eficiente por parte de la gestión administrativa?	N, CS, AV, CS, S	X		
	Conformidad	Confiabilidad	23	¿La gestión administrativa inspira confiabilidad en sus estrategias a los colaboradores?	N, CS, AV, CS, S	X		
		Compromiso	24	¿La empresa está comprometida con sus colaboradores para mejorar el desempeño laboral?	N, CS, AV, CS, S	X		
		Aceptación	25	¿Las estrategias planteadas por la empresa conllevan aceptación por parte de los colaboradores?	N, CS, AV, CS, S	X		
	Satisfacción	Medición	26	¿Se efectúa medición por indicadores de satisfacción en la empresa?	N, CS, AV, CS, S	X		
		Evaluación	27	¿Se efectúan evaluaciones periódicas en el desempeño de los colaboradores?	N, CS, AV, CS, S	X		
		Parámetros de satisfacción	28	¿Se efectúan evaluaciones periódicas en el desempeño de los colaboradores?	N, CS, AV, CS, S	X		
		Mejora	29	¿La empresa propone mejoras en las estrategias para obtener los resultados de forma eficiente?	N, CS, AV, CS, S	X		
		Retención	30	¿La gestión administrativa propone estrategias que se enfocan en la retención de sus colaboradores?	N, CS, AV, CS, S	X		
			31	¿La gestión administrativa influye en la calidad de servicio de la empresa?	N, CS, AV, CS, S	X		
			32	¿Los procesos de la gestión administrativa influyen en la calidad de servicio de la empresa?	N, CS, AV, CS, S	X		
33			¿Los objetivos de la gestión administrativa influyen en la calidad de servicio de la empresa?	N, CS, AV, CS, S	X			
34	¿Las actividades de la gestión administrativa influyen en la calidad de servicio de la empresa?		N, CS, AV, CS, S	X				
		35	¿El desempeño de la gestión administrativa influye en la calidad de servicio de la empresa?	N, CS, AV, CS, S	X			
Firma del experto				Fecha 2/11/17				

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:	"La gestión administrativa y su influencia en la calidad de servicio de la empresa Pegasus Consultores SAC, Callao, 2018".
Apellidos y nombres del investigador:	Jesus Enriquez Jose Antonio
Apellidos y nombres del experto:	Mg Cosma Zarate Carlos Antonio

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	N	ASPECTO POR EVALUAR		OPINIÓN DEL EXPERTO		
				ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
Variable independiente: La gestión administrativa	Procesos	Planificación	1	¿La Planificación de las actividades coadyuva a alcanzar metas en la empresa Pegasus Consultores S.A.C.?	N, CS, AV, CS, S	X		
		Organización	2	¿El desempeño desarrollada por los colaboradores en la organización permiten alcanzar los resultados deseados en la empresa?	N, CS, AV, CS, S	X		
		Dirección	3	¿La alta dirección realiza actividades decididas mensualmente para los colaboradores?	N, CS, AV, CS, S	X		
		Control	4	¿Se efectúan controles permanentes para la corrección de errores en la empresa?	N, CS, AV, CS, S	X		
	Objetivos	Claridad de los objetivos	5	¿Los objetivos planteados son claros y precisos que permiten su cumplimiento en la empresa?	N, CS, AV, CS, S	X		
		Medibles y alcanzables	6	¿Los objetivos planteados se miden con indicadores?	N, CS, AV, CS, S	X		
		Motivación	7	¿En la empresa se practican incentivos motivacionales para lograr resultados?	N, CS, AV, CS, S	X		
		Relevancia	8	¿Los objetivos planteados se priorizan por su relevancia en la empresa?	N, CS, AV, CS, S	X		
	Actividades	Productividad	9	¿Las actividades programadas generan productividad por la aplicación de nuevas estrategias en la empresa?	N, CS, AV, CS, S	X		
		Participación	10	¿La participación de los colaboradores contribuye a la mejora de la gestión administrativa de la empresa?	N, CS, AV, CS, S	X		
		Seguimiento	11	¿Se efectúa seguimiento periódicamente en el cumplimiento de las actividades en la empresa?	N, CS, AV, CS, S	X		
		Tiempo	12	¿Las actividades se cumplen en los tiempos proyectados?	N, CS, AV, CS, S	X		
		Resultados	13	¿Los resultados obtenidos de las actividades cumplen metas programadas?	N, CS, AV, CS, S	X		
	Desempeño	Eficacia	14	¿Las actividades desarrolladas por los colaboradores se cumplen con eficacia en la empresa?	N, CS, AV, CS, S	X		
		Eficiencia	15	¿Las actividades emprendidas por el grupo de trabajadores se realizan con eficiencia?	N, CS, AV, CS, S	X		
		Efectividad	16	¿La gestión administrativa realiza controles de cumplimiento efectivo en la empresa?	N, CS, AV, CS, S	X		
		Impacto	17	¿Las estrategias planteadas por la empresa impactan en la gestión administrativa?	N, CS, AV, CS, S	X		

Variable dependiente: La calidad de servicio	Necesidades	Acciones Correctivas	18	¿Se efectúan acciones correctivas para rectificar deficiencias en el desempeño de los colaboradores?	N, CS, AV, CS, S	X		
		Investigación de mercado	19	¿Se efectúa una investigación del mercado en base a las necesidades de la empresa?	N, CS, AV, CS, S	X		
		Identificación	20	¿La gestión administrativa identifica de forma específica las necesidades de la empresa?	N, CS, AV, CS, S	X		
		Análisis	21	¿Las estrategias propuestas por la empresa previamente fueron analizadas exhaustivamente para lograr resultados?	N, CS, AV, CS, S	X		
		Resolución	22	¿Las necesidades específicas de la empresa presentan una resolución eficiente por parte de la gestión administrativa?	N, CS, AV, CS, S	X		
	Conformidad	Confiabilidad	23	¿La gestión administrativa inspira confiabilidad en sus estrategias a los colaboradores?	N, CS, AV, CS, S	X		
		Compromiso	24	¿La empresa está comprometida con sus colaboradores para mejorar el desempeño laboral?	N, CS, AV, CS, S	X		
		Aceptación	25	¿Las estrategias planteadas por la empresa conllevan aceptación por parte de los colaboradores?	N, CS, AV, CS, S	X		
	Satisfacción	Medición	26	¿Se efectúa medición por indicadores de satisfacción en la empresa?	N, CS, AV, CS, S	X		
		Evaluación	27	¿Se efectúan evaluaciones periódicas en el desempeño de los colaboradores?	N, CS, AV, CS, S	X		
		Parámetros de satisfacción	28	¿Se efectúan evaluaciones periódicas en el desempeño de los colaboradores?	N, CS, AV, CS, S	X		
		Mejora	29	¿La empresa propone mejoras en las estrategias para obtener los resultados de forma eficiente?	N, CS, AV, CS, S	X		
		Retención	30	¿La gestión administrativa propone estrategias que se enfocan en la retención de sus colaboradores?	N, CS, AV, CS, S	X		
			31	¿La gestión administrativa influye en la calidad de servicio de la empresa?	N, CS, AV, CS, S	X		
			32	¿Los procesos de la gestión administrativa influyen en la calidad de servicio de la empresa?	N, CS, AV, CS, S	X		
			33	¿Los objetivos de la gestión administrativa influyen en la calidad de servicio de la empresa?	N, CS, AV, CS, S	X		
			34	¿Las actividades de la gestión administrativa influyen en la calidad de servicio de la empresa?	N, CS, AV, CS, S	X		
35			¿El desempeño de la gestión administrativa influye en la calidad de servicio de la empresa?	N, CS, AV, CS, S	X			
Firma del experto				Fecha	21/11/13			

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

Anexo N°4: SPSS 24 Base de Datos

datos JOSE ANTONIO.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 63 de 63 variables

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15
1	1	2	2	4	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2
2	3	3	2	2	2	5	2	2	2	1	4	2	2	4	2
3	5	5	4	2	1	2	3	4	5	2	5	2	2	2	5
4	2	5	3	4	4	5	5	2	2	5	4	1	5	5	4
5	4	4	5	5	3	4	2	4	5	2	5	5	2	5	4
6	5	5	4	4	3	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5
7	5	2	5	5	5	5	5	2	5	5	5	4	5	5	5
8	5	5	2	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4
9	1	1	2	2	1	4	4	1	2	1	1	1	1	3	5
10	2	2	1	1	2	1	1	2	1	3	2	2	2	2	2
11	5	1	1	5	2	4	4	1	5	1	1	1	4	5	2
12	4	5	5	4	1	1	5	5	3	5	2	5	5	5	5
13	2	2	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	1	4
14	4	5	5	1	1	5	5	4	5	5	5	5	5	2	5
15	5	5	4	4	3	2	2	5	4	4	4	4	5	4	5
16	5	2	5	5	5	5	5	3	5	3	5	4	5	5	5
17	5	4	5	4	5	5	5	5	1	4	4	4	4	4	4
18	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	2	5	5	5	5
19	1	5	5	1	5	2	1	5	5	4	4	5	3	5	4
20	5	1	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4
21	5	5	4	4	3	1	5	5	4	4	4	4	5	4	5
22	2	5	5	1	5	5	5	3	5	5	5	2	5	5	5
23	5	4	5	4	5	5	5	5	5	1	4	4	4	4	4

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

12:12 12/07/2018

datos JOSE ANTONIO.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 63 de 63 variables

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15
24	4	4	2	5	1	4	4	4	3	4	4	5	5	5	5
25	5	5	5	2	5	1	2	5	5	4	4	5	5	5	4
26	3	4	5	2	4	4	4	4	5	5	5	2	4	5	4
27	3	4	2	5	4	4	4	3	1	5	2	3	4	5	2
28	1	3	5	2	3	1	2	4	5	5	3	2	1	5	4
29	2	3	5	2	1	3	4	1	5	1	1	3	4	2	2
30	3	1	1	3	3	2	1	2	2	2	3	1	2	1	1
31	2	2	3	3	1	3	3	1	3	2	2	2	3	2	2
32	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1
33															
34															
35															
36															
37															
38															
39															
40															
41															
42															
43															
44															
45															
46															

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

12:14 12/07/2018

datos JOSE ANTONIO.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 63 de 63 variables

	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30
24	5	5	5	5	5	5	5	1	2	4	4	3	5	4	1
25	4	4	4	4	1	5	5	2	1	4	4	2	3	3	5
26	2	4	2	2	2	4	3	5	4	2	3	3	5	2	5
27	5	4	3	3	2	4	4	5	2	3	3	3	2	1	3
28	5	4	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	5	4	2
29	1	4	1	1	1	2	4	5	2	2	3	2	1	2	2
30	5	1	2	3	3	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1
31	3	2	3	2	3	1	2	2	4	1	2	3	1	3	2
32	1	1	1	1	2	3	1	3	2	4	1	1	2	1	2
33															
34															
35															
36															
37															
38															
39															
40															
41															
42															
43															
44															
45															
46															

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

12:18 12/07/2018

datos JOSE ANTONIO.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 63 de 63 variables

	P31	P32	P33	P34	P35	Suma	SumProc	SumObj	SumActi	SumDese	Var1	SumNece	SumConf	SumSati	Var2
24	4	3	2	2	5	134	15	13	21	25	74	20	7	33	60
25	4	4	4	4	4	133	17	13	23	21	74	15	7	37	59
26	2	5	2	5	3	125	14	16	21	17	68	11	11	35	57
27	5	2	4	2	3	114	14	15	15	19	63	13	10	28	51
28	1	3	3	3	3	104	11	10	16	21	58	11	6	29	46
29	3	3	3	3	1	85	12	9	14	10	45	8	9	23	40
30	1	1	1	1	3	62	8	8	10	10	36	9	3	14	26
31	2	2	1	2	1	76	10	8	12	12	42	8	7	19	34
32	3	1	2	1	2	53	5	5	6	5	21	7	9	16	32
33															
34															
35															
36															
37															
38															
39															
40															
41															
42															
43															
44															
45															
46															

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

Escribe aquí para buscar

12:19 12/07/2018

datos JOSE ANTONIO.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	P1	Numérico	8	0	1.-¿La Planifica...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
2	P2	Numérico	8	0	2.-¿El desem...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
3	P3	Numérico	8	0	3.-¿Los colabor...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
4	P4	Numérico	8	0	4.-¿Se efectúa...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
5	P5	Numérico	8	0	5.-¿Los objetivo...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
6	P6	Numérico	8	0	6.-¿Los objetivo...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
7	P7	Numérico	8	0	7.-¿En la empr...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
8	P8	Numérico	8	0	8.-¿Los objetivo...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
9	P9	Numérico	8	0	9.-¿Las activida...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
10	P10	Numérico	8	0	10.-¿La particip...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
11	P11	Numérico	8	0	11.-¿Se efectú...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
12	P12	Numérico	8	0	12.-¿Las activid...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
13	P13	Numérico	8	0	13.-¿Los result...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
14	P14	Numérico	8	0	14.-¿Las activid...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
15	P15	Numérico	8	0	15.-¿Las activid...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
16	P16	Numérico	8	0	16.-¿La gestión...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
17	P17	Numérico	8	0	17.-¿Las estrat...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
18	P18	Numérico	8	0	18.-¿Se efectú...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
19	P19	Numérico	8	0	19.-¿Se efectú...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
20	P20	Numérico	8	0	20.-¿La gestión...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
21	P21	Numérico	8	0	21.-¿Las estrat...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
22	P22	Numérico	8	0	22.-¿Las neces...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
23	P23	Numérico	8	0	23.-¿La gestión...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
24	P24	Numérico	8	0	24.-¿La empres...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
25	P25	Numérico	8	0	25.-¿Las estrat...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

Escribe aquí para buscar

12:21 12/07/2018



	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
25	P25	Numérico	8	0	25.-¿Las estrat...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
26	P26	Numérico	8	0	26.-¿Se efectú...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
27	P27	Numérico	8	0	27.-¿Se efectú...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
28	P28	Numérico	8	0	28.-¿Se establ...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
29	P29	Numérico	8	0	29.-¿La empres...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
30	P30	Numérico	8	0	30.-¿La gestiún...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
31	P31	Numérico	8	0	31.-¿La gestiún...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
32	P32	Numérico	8	0	32.-¿Los proce...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
33	P33	Numérico	8	0	33.-¿Los objetiv...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
34	P34	Numérico	8	0	34.-¿Las activid...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
35	P35	Numérico	8	0	35.-¿El desem...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
36	Suma	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
37	SumProc	Numérico	8	0	Procesos	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
38	SumObj	Numérico	8	0	Objetivos	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
39	SumActi	Numérico	8	0	Actividades	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
40	SumDese	Numérico	8	0	Desempeño	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
41	Var1	Numérico	8	0	LA GESTION A...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
42	SumNece	Numérico	8	0	Necesidades	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
43	SumConf	Numérico	8	0	Conformidad	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
44	SumSati	Numérico	8	0	Satisfacción	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
45	Var2	Numérico	8	0	CALIDAD DE S...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
46	PROC	Numérico	8	2	PROCESOS	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
47	OBJ	Numérico	8	2	OBJETIVOS	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
48	ACTI	Numérico	8	2	ACTIVIDADES	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
49	DESE	Numérico	8	2	DESEMPEÑO	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada

Vista de datos Vista de variables

Anexo N°5: TURNITIN

Feedback Studio - Google Chrome
Es seguro | https://ev.turnitin.com/app/carta/es/?lang=es&s=&student_user=1&o=982498010&u=1075434358

feedback studio José Antonio Jesús Enriquez Final



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

“GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA EMPRESA PEGASUS CONSULTORES S.A.C., CALLAO, 2018”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR
JESÚS ENRIQUEZ, JOSÉ ANTONIO

ASESOR
Dr. ARCE ÁLVAREZ, EDWIN

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
GESTIÓN DE ORGANIZACIONES

LIMA-PERÚ
2018

Resumen de coincidencias

25 %

Se están viendo fuentes estándar

[Ver fuentes en inglés \(Beta\)](#)

Coincidencias

1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	11 %	>
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	6 %	>
3	repositorio.uladech.ed... Fuente de Internet	1 %	>
4	docplayer.es Fuente de Internet	1 %	>
5	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	<1 %	>
6	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1 %	>

Página: 1 de 95 Número de palabras: 19118 Text-only Report | High Resolution Activado

ES 19:31 16/07/2018



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

“GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD
DE SERVICIO DE LA EMPRESA PEGASUS CONSULTORES S.A.C.,
CALLAO, 2018”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR

JESÚS ENRIQUEZ, JOSÉ ANTONIO

ASESOR

Dr. ARCE ÁLVAREZ, EDWIN

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

GESTIÓN DE ORGANIZACIONES

LIMA-PERÚ

2018



Filtros y configuración

Filtros

Excluir citas

Excluir bibliografía

Excluir fuentes que tengan menos de:

palabras

%

No excluir por tamaño

Configuración opcional

Resaltado multicolor

Aplicar cambios