



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES



CALIDAD DE SERVICIO Y SU RELACIÓN CON LA
GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA
MODATEX, AÑO 2023

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. LIDIA MARITZA QUISPE CASTELLANOS

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES

JULIACA – PERÚ

2024



UNIVERSIDAD ANDINA

NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES**

**CALIDAD DE SERVICIO Y SU RELACIÓN CON LA
GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA
MODATEX, AÑO 2023**

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. LIDIA MARITZA QUISPE CASTELLANOS

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES**

APROBADA POR EL JURADO REVISOR:

PRESIDENTE


: _____
Dr. LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI

PRIMER MIEMBRO


: _____
Dr. SANTOTOMAS LICIMACO AGUILAR PINTO

SEGUNDO MIEMBRO


: _____
Mg. PERCY GONZALO PUMA PUMA

ASESOR DE TESIS


: _____
Dr. ROBERTO PAYÉ COLQUEHUANCA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

: Organización y dirección de empresas (5311 - UNESCO)

**UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"****RESOLUCIÓN N.º 1337-2024-D-FCA-UANCV-J**

Juliaca, 12 de diciembre de 2024

VISTOS:

El Expediente N° 2024-CU-17542 de fecha 26-11-2024 de **LIDIA MARITZA QUISPE CASTELLANOS**, quien solicita nominación de jurados, fecha y hora de sustentación, para rendir el examen de sustentación y defensa de la tesis titulado: **CALIDAD DE SERVICIO Y SU RELACIÓN CON LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA MODATEX, AÑO 2023**; conducente para optar el Título profesional de Licenciado(a) en **Administración y Negocios Internacionales**, que fue revisada por el Director de la Unidad de Investigación y el Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas Escuela Profesional de **Administración y Negocios Internacionales**.

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con el artículo 8º, numeral b) del Reglamento General de Grados y Títulos de la UANCV vigente, es procedente acceder a la petición del interesado.

Que, al haber cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Y estando, la opinión favorable del Director de la Unidad de Investigación y el Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas, y las atribuciones que confiere el artículo 28º del Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. – DECLARAR APTO para la sustentación presencial del informe Final de la investigación (borrador de Tesis), del (la) bachiller: **LIDIA MARITZA QUISPE CASTELLANOS**, para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **Administración y Negocios Internacionales**, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTICULO SEGUNDO. – NOMINAR JURADOS para la sustentación presencial y defensa de la tesis a los siguientes docentes ordinarios:

- * PRESIDENTE : Dr. LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI
- * 1er. MIEMBRO : Dr. Sc. SONTOTOMAS LICIMACO AGUILAR PINTO
- * 2do. MIEMBRO : Mg. PERCY GONZALO PUMA PUMA
- * ASESOR DE TESIS : Dr. ROBERTO PAYÉ COLQUEHUANCA

ARTICULO TERCERO. – PROGRAMAR FECHA Y HORA de sustentación como se detalla:

- * Lugar : salón de Grados y Títulos
- * Fecha : lunes 16 de diciembre de 2024
- * Hora : 10:00 am

ARTICULO CUARTO. – DISPONER que la comisión de Grados y Títulos de la Facultad, Secretarías Académicas y Administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, comuníquese y archívese.





UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN



RESOLUCIÓN N° 541-2024-UI-FCA-UANCV-J

Juliaca, 18 de octubre 2024

VISTOS:

El Expediente 2024-CU-9883 de fecha 31 de julio de 2024, del **Bach. LIDIA MARITZA QUISPE CASTELLANOS**, quien solicita Revisión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) y el **Anexo (04 o 05) "Ficha de Opinión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis)"** que fue revisada por el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales.

CONSIDERANDO:

Que, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

Que, el (la) **Bach. LIDIA MARITZA QUISPE CASTELLANOS**, quien solicita la revisión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) del tema titulado: **CALIDAD DE SERVICIO Y SU RELACIÓN CON LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA MODATEX, AÑO 2023**; conducente para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **Administración y Negocios Internacionales**.

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Que, el Comité de Investigación emitió su opinión favorable al Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis).

Que, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales, corroboró el asesoramiento en el Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) del ASESOR **Dr. ROBERTO PAYÉ COLQUEHUANCA**.

Estando, la opinión favorable del comité de Investigación, en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades a la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. - APROBAR Y AUTORIZAR EL INFORME FINAL DE LA INVESTIGACIÓN (BORRADOR DE TESIS), para la **REVISIÓN DE SIMILITUD TURNITIN**, del tema titulado: CALIDAD DE SERVICIO Y SU RELACIÓN CON LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA MODATEX, AÑO 2023; presentado por el (la) **Bach. LIDIA MARITZA QUISPE CASTELLANOS**, para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **Administración y Negocios Internacionales**, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTÍCULO SEGUNDO. - RATIFICAR, como ASESOR al **Dr. ROBERTO PAYÉ COLQUEHUANCA**.

ARTÍCULO TERCERO. - DISPONER, que la facultad, secretarías académicas y administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Archívese.

DISTRIBUCIÓN:
- Decanatura
- Interesado (1)
- Archivo FCA (1)
- SLAP/





UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN



RESOLUCIÓN N° 015-2024-UI-FCA-UANCV-J

Juliaca, 05 de abril de 2024

VISTOS:

El Expediente: 2023-CU-16633 de fecha 28 de enero de 2024, el cual solicita Revisión de propuesta de Investigación y el Anexo (02 o 03) "Ficha de Opinión de la Propuesta de Investigación" que fue revisada por el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales.

CONSIDERANDO:

Que, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

Que, el (la) Bach. LIDIA MARITZA QUISPE CASTELLANOS, quien solicita la revisión y aprobación de la Propuesta de Investigación de Título: CALIDAD DE SERVICIO Y SU RELACIÓN CON LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA MODATEX, AÑO 2023; conducente para optar el Título profesional de Licenciado (a) en Administración y Negocios Internacionales.

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Que, el Comité de Investigación emitió su opinión favorable a la Propuesta de Investigación.

Que, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales, corroboró la propuesta del ASESOR Dr. ROBERTO PAYÉ COLQUEHUANCA, quien debe estar acreditado y facultado para orientar y ayudar al asesorado en el proceso de elaboración del trabajo de investigación (Tesis).

Estando, la opinión favorable del comité de Investigación, en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades a la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- APROBAR Y AUTORIZAR LA EJECUCIÓN DE LA PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN, titulado: CALIDAD DE SERVICIO Y SU RELACIÓN CON LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA MODATEX, AÑO 2023; presentado por el (la) Bach. LIDIA MARITZA QUISPE CASTELLANOS, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTÍCULO SEGUNDO.- RECONOCER, como ASESOR al Dr. ROBERTO PAYÉ COLQUEHUANCA.

ARTÍCULO TERCERO.- DISPONER que la facultad, secretarías académicas y administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente resolución

Regístrese, Comuníquese y Archívese.



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
Dr. Sc. S. Luciano Aguilar Pinto
DIRECTOR
UNID. INVESTIGACIÓN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

DISTRIBUCIÓN:
- Decanatura
- Interesado (1)
- Archivo FCA (1)



CALIDAD DE SERVICIO Y SU RELACIÓN CON LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA MODATEX, AÑO 2023

INFORME DE ORIGINALIDAD

20%

INDICE DE SIMILITUD

17%

FUENTES DE INTERNET

3%

PUBLICACIONES

14%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez Trabajo del estudiante	7%
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	5%
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	3%
4	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
5	www.coursehero.com Fuente de Internet	1%
6	repositorio.une.edu.pe Fuente de Internet	<1%
7	Submitted to Universidad Tecnologica del Peru Trabajo del estudiante	<1%
8	Submitted to Universidad Peruana de Las Americas	<1%



METADATOS COMPLEMENTARIOS

TÍTULO DE LA TESIS	
CALIDAD DE SERVICIO Y SU RELACIÓN CON LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA MODATEX, AÑO 2023	
Datos de autor	
Nombres y apellidos	LIDIA MARITZA QUISPE CASTELLANOS
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	73517523
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0008-3336-9409
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	ROBERTO PAYÉ COLQUEHUANCA
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	02145441
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0001-8237-5735
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02389341
Miembro del jurado 1	
Nombres y apellidos	SANTOTOMAS LICIMACO AGUILAR PINTO
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02291995
Miembro del jurado 2	
Nombres y apellidos	PERCY GONZALO PUMA PUMA
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02374215

Datos de investigación	
Línea de investigación	Organización y Dirección de Empresas (5311-UNESCO)
Grupo de investigación	No aplica.
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento
Ubicación geográfica de la investigación	<p>Ubicación: País: Perú Departamento: Puno Provincia: Puno Distrito: Puno Longitud: 15°50'10.6"S Latitud: 70°00'59.1"W U.R.L https://maps.app.goo.gl/6UmNAj2MmAghedzc7</p> 
Año o rango de años en que se realizó la investigación	Abril 2024 – Octubre 2024
URL de disciplinas OCDE https://concytec-pe.github.io/Peru-CRIS/vocabularios/ocde_ford.html - Librería	<p>Economía y Negocios https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.00</p> <p>Negocios, Administración https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.04</p>

UNIVERSIDAD ANDINA
NESTOR CERES VELASQUEZ

[Firma]
Dr. Sc. S. L. Ermaco Aguiar Pinto
DIRECTOR
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

DIRECCIÓN
UNIDAD DE
INVESTIGACIÓN
UNIVERSIDAD ANDINA - JULIACA - PERÚ



DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo LIDIA MARITZA QUISPE CASTELLANOS, identificado con DNI Nro. 73517523 en mi condición de egresado de:

- Escuela Profesional**
- Programa de Segunda Especialidad,**
- Programa de Maestría o Doctorado**

ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

informo que he elaborado el/la **Tesis** o **Trabajo de Investigación**, **Trabajo Académico** denominada:

CALIDAD DE SERVICIO Y SU RELACIÓN CON LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

DE LA EMPRESA MODATEX, AÑO 2023

Asesorado por: Dr. ROBERTO PAYÉ COLQUEHUANCA

Es un tema original.

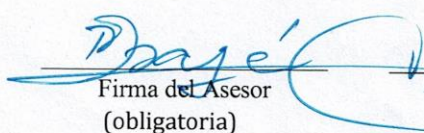
Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

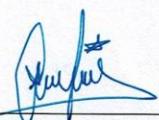
Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

El incumplimiento de lo declarado da lugar a responsabilidad del declarante, en consecuencia; a través del presente documento asumo frente a terceros, la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez y/o la Administración Pública toda responsabilidad que pueda derivarse por el trabajo final presentado. Lo señalado incluye responsabilidad pecuniaria incluido el pago de multas u otros por los daños y perjuicios que se ocasionen.

Juliaca 7 de Enero del 2025

 Firma del Asesor (obligatoria)

 Firma del Estudiante (obligatoria)



Huella



DEDICATORIA

A Dios nuestro señor, por guiarme en este arduo camino y también por darme la oportunidad de poner personas buenas en mi camino como lo son mis padres y maestros quienes inculcaron el conocimiento para formar la persona que hoy en día soy y mediante este trabajo me permite aportar nuevos conocimientos.



AGRADECIMIENTO

Agradezco a la Universidad Andina Néstor Cáceres Velázquez por recibirme y brindarme la oportunidad de cursar mi carrera.

Agradezco a mis padres a quienes les debo absolutamente todo, gracias por sus cuidados, por su compañía, motivación, y apoyo que me han brindado para poder lograr todos mis objetivos y metas.

A Dios por darme las fuerzas para seguir adelante y el conocimiento para poder cumplir mis sueños y me encamino para la realización de esta profesión.



ÍNDICE

DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
ÍNDICE.....	v
ÍNDICE DE TABLAS.....	viii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	ix
RESUMEN.....	x
ABSTRACT.....	xi
INTRODUCCIÓN.....	xii

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1.PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
1.1.1. Problema principal.....	3
1.1.2.Problemas específicos.....	3
1.2.JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO.....	3

CAPÍTULO II

OBJETIVOS

2.1. OBJETIVO GENERAL.....	5
2.1.1. Objetivos específicos.....	5

CAPÍTULO III

MARCO TEORICO REFERENCIAL

3.1. ANTECEDENTE DE LA INVESTIGACIÓN.....	6
3.1.1. Antecedentes internacionales.....	6
3.1.2. Antecedentes nacionales.....	9
3.1.3. Antecedentes locales.....	12
3.2. BASES TEÓRICAS.....	16



3.3 MARCO CONCEPTUAL	26
----------------------------	----

CAPÍTULO IV HIPÓTESIS

4.1. HIPÓTESIS GENERAL	28
4.2. HIPOTESIS ESPECIFICA	28
4.3. VARIABLES.....	29
4.4. OPERALIZACIÓN DE VARIABLES.....	29

CAPITULO V PROCEDIMIENTO METODOLOGÍCO DE LA INVESTIGACIÓN

5.1. ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN	30
5.2. METODO DE LA INVESTIGACIÓN	30
5.3. TIPO DE INVESTIGACIÓN	30
5.4. NIVEL DE INVESTIGACIÓN	31
5.5. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	31
5.6. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	31
5.7. TÉCNICA E INSTRUMENTO	33
5.7.1. Técnica.....	33
5.7.2. Instrumento.....	33
5.8. CONFIABILIDAD Y VALIDEZ DEL INSTRUMENTO	33
5.8.1. Confiabilidad.....	33
5.8.2. Validez.....	33
5.9. PROCEDIMIENTO DE TRATAMIENTO DE DATOS.....	34
5.10. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS.....	35

CAPÍTULO VI RESULTADOS Y DISCUSIÓN

6.1. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.....	40
--------------------------------------	----



6.2. DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	48
REFERENCIAS	58
ANEXOS	66
MATRIZ DE CONSISTENCIA	67
INSTRUMENTOS.....	71
VALIDEZ DE INSTRUMENTO	74



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. <i>Relación de la gestión administrativa con la calidad de servicio</i>	40
Tabla 2. <i>Relación de la tangibilidad con la gestión administrativa</i>	42
Tabla 3. <i>Relación de la fiabilidad con la gestión administrativa</i>	43
Tabla 4. <i>Relación de la capacidad de respuesta con la gestión administrativa</i>	44
Tabla 5. <i>Relación de la Seguridad con la gestión administrativa</i>	46
Tabla 6. <i>Relación de la Empatía con la gestión administrativa</i>	47



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. <i>Gestión administrativa y la calidad de servicio</i>	41
Figura 2. <i>Tangibilidad y Gestión administrativa</i>	42
Figura 3. <i>Fiabilidad y Gestión Administrativa</i>	43
Figura 4. <i>Capacidad de respuesta y gestión administrativa</i>	45
Figura 5. <i>Seguridad y Gestión Administrativa</i>	46
Figura 6. <i>Empatía y gestión administrativa</i>	48



RESUMEN

El objetivo de esta investigación fue analizar la relación entre la calidad de servicio y la gestión administrativa en la empresa MODATEX. Se empleó un diseño correlacional y transversal, utilizando una encuesta con un cuestionario basado en la escala de Likert, aplicado a una muestra de 96 trabajadores. Los resultados mostraron una correlación positiva moderada ($Rho = 0,421$), lo que indica que a medida que mejora la gestión administrativa, también tiende a mejorar la calidad del servicio. La prueba estadística de chi-cuadrado arrojó un valor p de 0,00, inferior al nivel de significancia de 0,05, lo que permitió concluir que existe una relación significativa entre ambos factores en la empresa MODATEX, destacando la importancia de la gestión administrativa en la mejora de la calidad del servicio.

Palabras claves: Calidad, Servicio, Gestión, Administrativa, Empresa



ABSTRACT

The aim of this research was to analyze the relationship between service quality and administrative management at MODATEX. A correlational, cross-sectional design was used, employing a survey with a Likert scale-based questionnaire, which was administered to a sample of 96 employees. The results showed a moderate positive correlation ($Rho = 0.421$), indicating that as administrative management improves, service quality also tends to improve. The chi-square statistical test yielded a p-value of 0.00, which is below the 0.05 significance level, allowing the conclusion that a significant relationship exists between both factors at MODATEX, highlighting the importance of administrative management in improving service quality.

Key words: Quality, Service, Management, Administrative, Company.



INTRODUCCIÓN

En el contexto empresarial actual, definido por una intensa competencia y cambios continuos, la importancia de los servicios aumentó significativamente y la importancia para que las empresas alcancen el éxito y la sostenibilidad a largo plazo. Mantener una posición competitiva fuerte y cultivar conexiones duraderas con los clientes ha pasado a depender cada vez más de garantizar la satisfacción del cliente satisfaciendo sus requisitos y expectativas mediante la prestación de servicios. En este contexto, es fundamental contar con una gestión de back-office, ya que se encarga de establecer la estructura y los procesos necesarios para dar prioridad a la excelencia del servicio en cada aspecto de la empresa comercial.

En Modatex, con sede en Juliaca, el estudio tiene como objetivo explorar la intrincada conexión que se presenta entre la calidad del producto como servicio y la administración de las tareas administrativas. MODATEX, es una empresa que destaca en su sector por su persistente compromiso de prometer una gran asistencia al cliente y su énfasis en la mejora continua. el propósito fundamental de este estudio es examinar de qué manera las tácticas de administración impactan en la excelencia del servicio que MODATEX brinda a su clientela. La finalidad de este empeño es determinar las prácticas, métodos y estrategias significativos que son necesarios para alcanzar este objetivo.

Para lograr este objetivo, abordaremos el proceso de recopilación de datos mediante una estrategia híbrida que utilizará enfoques cualitativos y cuantitativos. Se realizarán entrevistas con los directivos y el personal de MODATEX para adquirir una perspectiva interna de la "La administración eficaz y la excelencia en la



atención al cliente". Además, se distribuirán encuestas a los clientes de Modatex para evaluar su impresión y nivel de satisfacción sobre el servicio recibido.

Los resultados de este estudio no sólo beneficiarán a MODATEX, sino que también mejorarán la comprensión actual de la calidad del servicio en un grado significativo en contexto empresarial. Se prevé de este estudio proporcionen una base para la creación de recomendaciones prácticas y tácticas eficaces que puedan ser implementadas por otras compañías para optimizar su calidad de servicio y fortalecer su gestión administrativa.

Este ensayo pretende explorar cómo la excelencia del servicio y la administración gerencial están conectadas en MODATEX. También se analizará cómo afecta esta conexión Al alcanzar la felicidad del cliente y el triunfo en el logro de objetivos las empresas en el mercado de Juliaca



CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En el contexto mundial, desde los años 80, China ha tenido una presencia dominante en el sector de las empresas textiles, emergiendo como un exportador global líder, esta posición le ha otorgado a China una ventaja competitiva notable. Según la revista "Textil" (2017), China lidera en la exportación de maquinaria para la industria textil, lo que ha tenido un impacto significativo en su desarrollo económico.

Cuando establecemos un negocio, convertimos una idea en realidad con el objetivo de generar ingresos produciendo bienes u ofreciendo servicios. Sin embargo, varios factores también pueden afectar el éxito de los logros.

Un sistema de la gestión administrativa es un mecanismo esencial para maximizar la utilización de los fondos económicos, los recursos administrativos y el personal humano. Permite la gestión de varios departamentos de la organización, incluida la evaluación, el control y la rectificación de cualquier desviación del plan establecido. La colaboración del equipo de trabajo es esencial para implementar



las correcciones necesarias. Esta gestión puede cubrir desde la adquisición de inventarios hasta la gestión del conocimiento.

A lo largo de los años, nuestra empresa ha intentado incursionar en el mercado textil, pero hemos enfrentado desafíos para establecernos competitivamente debido a la falta de un aumento considerable en las ventas y al escaso reconocimiento de nuestra marca por parte del público en general.

Nuestra empresa, formada por artesanos especializados en la transformación de fibra de alpaca natural y procesada, emplea una variedad de técnicas de tejido, incluyendo máquinas, métodos manuales, telares y crochet, entre otros. Nuestra producción incluye prendas de vestir y accesorios personalizados según las preferencias de nuestros clientes Mendez, (2011)

Según, Baray, (2006) Al examinar el problema, lo desglosamos en tres etapas: diagnóstico, pronóstico y control del pronóstico. En el diagnóstico, nos damos cuenta de que el trabajo en equipo en MODATEX, en Puno, simplemente no está funcionando bien. Esto se debe a que no contamos con personal experimentado en áreas clave como tejido y diseño, y tampoco tenemos programas de capacitación adecuados.

Hay varias razones que contribuyen a este problema. Por un lado, vemos que falta conocimiento para resolver problemas y desarrollar proyectos de inversión. Además, la presión política y la falta de una formación profesional sólida en MODATEX también juegan un papel importante.

Si no abordamos este problema y no mejoramos la formación profesional de nuestros empleados en MODATEX, la gestión administrativa seguirá luchando para alcanzar las metas económicas que nos hemos propuesto.



Es crucial que realicemos un estudio exhaustivo sobre el nivel de formación profesional de nuestro personal administrativo en MODATEX en el año 2022. A continuación, presentaremos el planteamiento del problema.

1.1.1. Problema principal

PG: ¿Cuál es la relación de la calidad de servicio con la gestión administrativa de la empresa MODATEX, AÑO 2023?

1.1.2. Problemas específicos

PE1: ¿Cuál es la relación de la tangibilidad con la gestión administrativa de la empresa MODATEX?

PE2: ¿Cuál es la relación de la fiabilidad con la gestión administrativa de la empresa MODATEX?

PE3: ¿Cuál es la relación de la capacidad de respuesta con la gestión administrativa de la empresa MODATEX?

PE4: ¿Cuál es la relación de la seguridad con la gestión administrativa de la empresa MODATEX?

PE5: ¿Cuál es la relación de la empatía con la gestión administrativa de la empresa MODATEX?

1.2. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO

Queremos crear un sistema de gestión administrativa con el fin de respaldar a las compañías en su proceso de perfeccionamiento y rendimiento a ser más competitivas en el mercado, todo dentro de los principios establecidos en la constitución peruana. Esto no solo beneficiará a las empresas, sino que también tendrá un impacto efectivo en la economía local al abordar el desafío que enfrentan



las empresas textiles locales debido a la falla de juicio sobre la capacidad de contar con procesos administrativos sólidos.

En nuestra área de Desarrollo de Productos, nos enfocaremos en coordinar con todos los departamentos y establecer fechas de entrega precisas para los pedidos de cada cliente. Queremos asegurarnos de cumplir con los plazos acordados en los contratos para evitar cualquier tipo de penalización y, lo más significativo, garantizar la satisfacción de nuestros clientes, evitando así que busquen otras opciones en el mercado.

La falta de una planificación adecuada deja a nuestra empresa sin una visión clara de hacia dónde queremos ir en el futuro. Por eso, estamos trabajando en el diseño de gestión administrativa que, nos ayude a establecer metas a largo plazo y a mantener un orden en nuestras operaciones diarias. Queremos seguir creciendo y alcanzando nuestros objetivos eficientemente.



CAPÍTULO II

OBJETIVOS

2.1. OBJETIVO GENERAL

OG: Determinar la relación de la calidad de servicio con la gestión administrativa de la empresa MODATEX, AÑO 2023.

2.1.1. Objetivos específicos

O.E.1. Determinar la relación de la tangibilidad con la gestión administrativa de la empresa MODATEX.

O.E.2. Determinar la relación de la fiabilidad con la gestión administrativa de la empresa MODATEX.

O.E.3. Determinar la relación de la capacidad de respuesta con la gestión administrativa de la empresa MODATEX.

O.E.4. Determinar la relación de la seguridad con la gestión administrativa de la empresa MODATEX.

O.E.5. Determinar la relación de la empatía con la gestión administrativa de la empresa MODATEX.



CAPÍTULO III

MARCO TEORICO REFERENCIAL

3.1. ANTECEDENTE DE LA INVESTIGACIÓN

3.1.1. Antecedentes internacionales

De la Llana et al., (2021) busco fortalecer las habilidades del equipo en la Red Textil Guayas, centrándome en la administración, el control y la supervisión de nuestras actividades para garantizar un desempeño óptimo. Mi enfoque de investigación ha sido desde una perspectiva positiva, utilizando un método cuantitativo y descriptivo en el terreno. He mantenido conversaciones con 50 personas de REDITEXS y también he realizado observaciones detalladas de nuestro trabajo diario. En el transcurso de esta investigación, he identificado una falta de estrategia clara para supervisar la calidad y para controlar y dar seguimiento a nuestras operaciones. Por lo tanto, estoy comprometido en proporcionar capacitación al equipo en la creación de un Proyecto de desarrollo a largo plazo. Creo firmemente que estas herramientas serán fundamentales para mejorar nuestra gestión de calidad. En conclusión, estoy convencido de que, al implementar estas estrategias, podremos lograr una supervisión más efectiva de la calidad de gestión.



Shagui et al., (2022) analiza la conexión entre la identidad de marca y la fidelidad del consumidor en los principales negocios de moda textil ecuatorianos, y cómo la primera afecta a la segunda. Realicé un estudio cuantitativo con 384 clientes de tiendas de ropa. Los resultados validaron las teorías propuestas, demostrando que, en las tiendas de moda textil, la calidad que posee una causa favorable en la lealtad del cliente y en la percepción de la marca. Este estudio puede orientar futuras investigaciones sobre el comportamiento del consumidor y ayudar a las empresas del sector a crear planes de marketing que garanticen la lealtad de los consumidores y la condición excepcional del servicio.

Zambrano et al., (2020) describe la aplicación de un modelo administrativo para compañías textiles, tomando como ejemplo la ciudad de Machala, Almacenes Coronado. Nuestro postulado es que la empresa necesita proveer bienes y ofrecer servicios que cumplan de manera eficaz con las necesidades de sus clientes. Creemos que es crucial implementar un modelo de administración claramente documentado, adecuadamente estructurado y que combine un enfoque cualitativo y cuantitativo. Los procesos técnicos y de gestión deben integrarse en este modelo para garantizar que el producto final de la empresa sea de la máxima calidad. Nuestro objetivo es aumentar la productividad, competitividad y sostenibilidad de la empresa en comparación con sus rivales haciendo hincapié en la administración de alto nivel y la normalización de las normas de calidad. Nuestra estrategia se fundamenta en La valoración de peligros y la elección de opciones orientadas a objetivos y metas y, lo que es más importante, la búsqueda incesante del desarrollo continuo. Nuestro estudio se centra principalmente en evaluar La excelencia del artículo y la red de distribución valor que ofrece la empresa. Nuestro objetivo es encontrar y corregir cualquier fallo mediante la normalización de los procesos y la



optimización constante, garantizando que se satisfagan plenamente las expectativas de calidad del cliente.

Orellana et al., (2022) El propósito es examinar y evaluar profundizar en los resultados que, se realizaron a los miembros del mercado objetivo de la parroquia de Tendales, con especial atención a las elecciones que estos individuos hacen a la hora de adquirir artículos textiles. En un principio, utilicé una técnica descriptiva que arrojó resultados cuantitativos. Recogí datos significativos mediante encuestas que se llevaron a cabo en Tendales-El Guabo. A través de mi investigación, descubrí que las mujeres son las más exigentes en cuanto a la calidad de la ropa, porque son las más representadas en la forma de utilizarla. Las camisas son los artículos que más demanda tienen, y las principales características que cumplen las expectativas de los clientes son el precio, el color, el diseño y la calidad. Este fue uno de los descubrimientos más significativos que se hicieron. Para concluir, se hizo hincapié en la importancia de tener en cuenta los esfuerzos realizados por la Asociación ASOTENDALES para mejorar los procedimientos que comienzan con la producción de bienes textiles y continúan hasta su distribución a los consumidores finales. Una consideración clave para la empresa a la hora de ampliar su base de clientes fue la lealtad mostrada por su clientela existente.

Basantes, (2020) Mi objetivo es determinar la excelencia del servicio y la administración de Ambato. Para determinar los problemas que enfrenta actualmente la administración municipal de Ambato, estoy realizando una investigación exhaustiva de sus circunstancias actuales. Gracias a este análisis podré comprender mejor la problemática en cuestión, profundizando en el entorno y realidad administrativa. Voy a presentar una propuesta que incluye la creación de un programa de formación destinado a mejorar la atención al cliente. El propósito



central de este plan es conseguir que los empleados estén preparados para brindar atención a los clientes de manera ágil, eficaz y amable con el fin de satisfacer todas sus necesidades. Estoy convencido de que la organización será capaz de lograr más en la finalidad de satisfacción y cumplimiento de propósitos con la presencia de talento humano que haya recibido la formación adecuada.

3.1.2. Antecedentes nacionales

Peña et al., (2022) En la actualidad, los clientes buscan un servicio de la más alta calidad, lo que ha motivado una consulta en la cooperativa 15 de febrero. El objetivo es resaltar los beneficios de brindar a los usuarios un servicio de ingreso de excelencia, lo que favorecería enormemente a esta entidad. El estudio ha facilitado la exploración de elementos que pueden contribuir a la sociedad proponiendo opciones para mejorar sus actividades. En este estudio se utilizó una metodología cualitativa, empleando entrevistas con las partes interesadas de la cooperativa, encuestas a socios y clientes, y la técnica bibliográfica para dar apoyo conceptual para el estudio. Lo más relevante como conclusión, es la acuciante necesidad de crear principios sólidos en la administración, lo que ayudará a fortalecer la cooperativa, Además, se ha destacado la importancia de publicitar los servicios mediante plataformas de redes sociales u otros canales una comunicación fácilmente accesible.

López, (2020) propósito establecer la conexión existente entre la gestión administrativa y la excelencia en la prestación de servicios en Moyobamba, donde se identificó una correlación significativa de 0,600 entre estos factores, con un valor de significación de 0,000, que es inferior a 0,005. Este hallazgo descarta la teoría de la invalidez y confirma la especulación electiva inicial. Esto sugiere que existe



una conexión entre la gestión de recursos y la calidad de los servicios públicos. En tanto, mejorar las prácticas administrativas puede tener una causa positivo en el nivel de atención ofrecida a la comunidad.

Noblecilla, (2020) En la alcaldía de Lima se investigó para explorar la relación entre la Administración Pública y la Excelencia en la Prestación de Servicios. Respecto al manejo de los asuntos administrativos, el 75,7% de la población considera que es insuficiente, y respecto a la calidad del servicio, el 77,9% de las personas considera que es igualmente insuficiente. Las variables son, no paramétrica de vinculación de Spearman, realizada con un grado de confianza del 95% y una probabilidad inferior a 0,05 (valor $p=0,000 < \alpha=0,05$), dio como resultado de Spearman (Rho) de 0,941. De ello se desprende claramente que los factores tomados en consideración guardan entre sí relación y estadísticamente significativa. La ineficacia de la gestión administrativa está, en esencia, íntimamente ligada a la deficiente calidad de las prestaciones que brinda la municipalidad.

Durán, (2020) La excelencia de las prestaciones y la administración gerencial no tienen una relación perceptible, según una investigación realizada en 2020 en el Órgano del Órgano del Departamento de Fiscalización de la Alcaldía de Chancay. Estadísticamente fueron significativos el coeficiente de correlación (R) de 0,055 y el valor p de 0,678. Esto desafía la noción de que la excelencia de los servicios y la gestión gerencial están desvinculadas. Los resultados de los estudios estadísticos que apoyan esta idea fueron insuficientes para demostrar la conexión entre estos dos factores en el escenario particular.

Pizarro, (2019) la evaluación sobre administración y calidad de servicios en el Distrito del Callao sugiere una relación. El valor estimado de la prueba chi



cuadrado (χ^2) al 95% de nivel de significancia fue de 11,81, superando el valor esencial χ^2 de 9,49. Así pues, rechazamos. Rechazamos la idea de que la gestión administrativa no tiene impacto en la calidad del servicio; En lugar de ello, adoptamos la hipótesis alternativa de que estas variables están interconectadas. En conclusión, La calidad del servicio, necesariamente prescinde por la manera en que se administra el trabajo en Ventanilla, Callao en el año 2018.

Santos & Yanccehuallpa, (2018) Los investigadores de la región de Yanacancha examinaron la conexión entre se analiza las variables en la atención al cliente mediante el uso del coeficiente de correlación de Pearson. Se encontró una conexión importante entre ambas variables. Según las pruebas de hipótesis realizadas utilizando la prueba de autonomía y la medición Chi-cuadrado, La excelencia en el servicio en el área del distrito de Yanacancha está significativamente influenciada por la administración gerencial. Esta conclusión es válida. Con un nivel de confianza 95% y significación 5% Dado que los clientes de la región de Yanacancha sólo proporcionaron evaluaciones medias para la excelencia en el servicio y la dirección administrativa ejecutiva, es evidente que ambas áreas requieren mejoras para satisfacer más eficazmente las necesidades de los clientes.

Dulanto, (2019) Durante el examen de la administración gerencial para la excelencia del servicio 2018, en la Alcaldía de Chancay, se destacó por la excelencia en el servicio, se halló que el grado de significancia asintótica es de 0,000. En comparación con el umbral de significación estándar de 0,05, este es significativamente menor. Teniendo en cuenta este hallazgo, se acepta la hipótesis especulativa propuesta por el científico, mientras que se rechaza la teoría errónea. Dentro del año 2018, logró mejorar significativamente la excelencia de los servicios



que ofrecía como resultado de la gestión que se autorizó. Además, según la escala de Bisquerra, el valor de la razón de Spearman (Rho) es de 0,542, Esto indica que existe una conexión leve, aunque favorable, entre ambas variables que se tomaron en consideración.

Peña, (2018) al efectuar el estudio fue identificar, desde la óptica del cliente regional, la esencia Sobre cómo la administración impacta en la calidad del servicio. Al parecer, sobre la base de los datos que se han proporcionado gráfica e inferencial mente, hay existe una conexión profunda y valiosa entre la administración eficaz y la excelencia en la atención al cliente en la región de Ancash durante este año. 2016. Tanto el valor p estimado, que fue menor a 0,05, (Rho), que fue de 0,805, así lo demostraron. Se están tomando medidas para construir un entorno de trabajo caracterizado por la confianza y la dedicación entre los trabajadores locales a fin de acrecentar la probabilidad de satisfacer con éxito las expectativas de los clientes de la zona de San Marcos. La administración gerencial y, en consecuencia, extensión, el grado de servicio que se presta a los clientes son los objetivos de estas propuestas en materia de gestión administrativa.

3.1.3. Antecedentes locales

Araujo, (2021) Destrozó la administración pública local y la opinión de los ciudadanos de Puno. Según los resultados, hay una relación fuerte y estadísticamente relevante ($r=0,816$) entre la administración pública y la percepción de las administraciones civiles. Parece que los encuestados están insatisfechos con varias cuestiones, como la conservación de parques y jardines, la seguridad de los habitantes y la limpieza general de la vía pública. Un análisis más detallado revela una correlación aún más sólida y estadísticamente significativa, de 0,917,



entre los componentes de administración pública y gestión de la administración. Esto se debe a que las personas encuestadas estaban bastante descontentas, especialmente con la administración ineficaz y poco receptiva de los ciclos autoritarios. Por último, pero no menos importante, se observó que la Municipalidad sólo cuenta con dos herramientas administrativas institucionales para regir su funcionamiento interno. Esto podría modificar la opinión pública sobre la eficiencia y eficacia del gobierno local.

Choquehuanca, (2021) De acuerdo con mis descubrimientos en la sede de la Alcaldía de Conima, situada en la hermosa Región Puno, exploré la conexión entre la gestión directiva y servicios, el 55,8% de los funcionarios de esa institución consideró que el nivel de gestión era apropiado, mientras que el 45,8% opinó que era inadecuado. Con un valor Rho de 0,302 y un valor p de 0,001, se estableció La gestión directiva y la excelencia en la prestación de servicios están directa y significativamente relacionadas. Esto demuestra que las dos variables no están muy correlacionadas entre sí. Estos resultados indican que la calidad del servicio podría mejorar con una mejor gestión administrativa. Sin embargo, debemos seguir buscando respuestas y trabajando para mejorar ambos aspectos y poder servir mejor a la comunidad.

Araujo, (2021) El estudio halló una fuerte conexión Existe una conexión favorable entre la administración gubernamental y la apreciación de los servicios municipales en Puno. Los encuestados expresaron su descontento con servicios públicos como la higiene, el mantenimiento de los parques y la seguridad ciudadana. La gestión pública y la gestión administrativa se asociaron positivamente, posiblemente debido a la lentitud y pesadez de los trámites administrativos. La Municipalidad sólo contaba con dos herramientas de regulación



institucional, lo que podría incidir en cómo la gente ve la manera en que se administra el gobierno local. Los resultados sugieren mejorar la gestión pública y administrativa para atender mejor las demandas y aspiraciones de la comunidad en materia de servicios municipales y progreso local.

Churata, (2020) El estudio encontró Existe una conexión importante entre la gestión gerencial y la efectividad laboral - Puno. Se halló correlación Spearman de 0.682 señala que un incremento en la administración normativa en el distrito conlleva a una mayor eficiencia de los trabajadores. La implementación de una robusta administración administrativa podría mejorar la provisión de servicios y el cumplimiento de las responsabilidades municipales, resaltando la relevancia de una eficaz administración de tareas la optimización de la eficiencia laboral.

Molina & Alca, (2020). La investigación examina los atributos y elementos que trascienden en la gestión administrativa por parte de los usuarios, mediante una encuesta realizada a 330 participantes. El estudio revela que la administración gerencial y la percepción de los usuarios se benefician mutuamente, ya que las impresiones favorables mejoran aspectos como la eficacia de la atención, la excelencia del servicio y la transparencia. No obstante, también existe descontento por el tiempo que se tarda en atender a los consumidores, lo que sugiere La urgencia de perfeccionar en cuanto a velocidad y eficiencia. La exploración pone de manifiesto la relevancia de considerar La visión de los usuarios al momento de valorar la gestión administrativa, ya que puede aportar ideas útiles para optimizar la calidad y la efectividad del servicio.

Huancollo, (2018) La revisión de la excelencia en el servicio ofrecido por la Alcaldía de Taraco en el 2017 resultó que el 94,39 por ciento de los encuestados



respetó que los empleados sean compasivos, presten buena atención y transmitan seguridad. Además, el 95,19 por ciento la satisfacción con el servicio ofrecido fue manifestada por la mayoría de los clientes. Según las conclusiones del estudio, existe un efecto medio crítico positivo de 0,654 entre la calidad de la gestión y la felicidad de los clientes. Este hallazgo destaca la relevancia de mantener estándares elevados de calidad en el servicio para ofrecer a los individuos una experiencia favorable.

Cary, (2018) En mi esfuerzo por conocer la influencia de la administración administrativa de fundaciones en la utilización del plan de gastos en el año 2018, la Alcaldía de Puno, se descubrieron los siguientes resultados: La administración administrativa de las iniciativas de las fundaciones está estrechamente asociada con la utilización del plan de gastos En el año 2018, la Municipalidad de Puno mostró su eficacia a través de Pearson (R) de 0,706. Asimismo, la gestión administrativa explicó el 49,8% de la variabilidad en la utilización del plan financiero, como lo indica el coeficiente de determinación (R-cuadrado). En otras palabras, la administración gerencial, que se incluye en los procedimientos de ordenación, asociación, ejecución y control, es responsable de casi la mitad de la utilización del plan financiero. De estos resultados se desprende que la utilización adecuada del plan de gastos de la Municipalidad de Puno puede verse influida significativamente por una gestión administrativa eficaz y bien organizada de los proyectos de la fundación. Esto subraya la importancia de implementar prácticas administrativas sólidas para una gestión financiera eficiente.

Jimenez & Canaza, (2018) En el intento por entender las necesidades y dificultades tanto de los usuarios como de los residentes en relación con la gestión y administración municipal, se llevaron a cabo diversas acciones. Se buscó



identificar tanto las cualidades como las deficiencias de la administración municipal, con el objetivo de proponer mejoras viables y de rápido aprovechamiento para el Municipio de Puno. Los hallazgos de esta investigación indicaron que los residentes no están satisfechos, mostrando un nivel de satisfacción por debajo de lo normal. Se identificaron diversas deficiencias y áreas problemáticas en el distrito, con foco en aspectos como el comercio ambulante y el transporte público, la falta de eficiencia de la junta y la ausencia de obras significativas para la ciudad de Puno. Además, se recogieron ideas y propuestas por parte de los clientes con el fin de optimizar la administración de la Municipalidad de Puno. Entre las planteadas más manifiestas se encuentran la importancia de mejorar la excelencia en la prestación de servicios para satisfacer las necesidades residentes, que incluye aspectos como la consideración, confiabilidad, trato y responsabilidad por parte de las autoridades municipales. Estos hallazgos resaltan la relevancia de tratar las inquietudes y necesidades de los residentes para mejorar la gestión municipal y garantizar un servicio excelente que cumpla con las demandas de la comunidad.

3.2. BASES TEÓRICAS

Gestión administrativa:

La gestión, como la describe Chiavenato, (1999), se asemeja a una coreografía donde convergen diversas perspectivas y opiniones para avanzar de manera fluida hacia las metas institucionales. Es un proceso colaborativo y Según Arenilla, (2003), la administración pública se refiere a los actos y procesos emprendidos por las autoridades para compensar las necesidades de la comunidad y cumplir los objetivos especificados de la institución. Tanto la gestión como la



administración pública son componentes esenciales para promover eficaz y eficiente el bienestar de la sociedad.

Según Torres & Mejía, (2006), La organización se define como el arte de mejorar la preparación, disposición, coordinación, proyección y supervisión del uso de medios materiales y personal necesario para lograr los objetivos fijados en la jerarquía. En términos generales, la organización, de la cual la asociación es una parte integral, se beneficia enormemente de una administración efectiva. Con una gestión adecuada, la asociación evita retrasos y garantiza una implementación más efectiva de las políticas, lo que a su vez contribuye a una mejor calidad en todas sus operaciones.

También González & Cándido, (2005), La administración se puede entender como una disciplina que se apoya en los ciclos normativos derivados de investigaciones lógicas. Estas investigaciones presentan hipótesis e ideas desarrolladas por expertos en administración, que luego son autorizadas para su aplicación en asociaciones con el fin de mejorar sus fundamentos y procesos. En esencia, se trata de un conjunto de conocimientos validados y adaptados para optimizar el funcionamiento de las organizaciones.

En ese sentido para, G. Sánchez, (2009), La gestión normativa se considera un ciclo integrado que contiene la planificación, el liderazgo, la interacción, la supervisión y la valoración. El objetivo de este ciclo es fomentar el funcionamiento legal de las organizaciones y buscar la eficacia en las actividades que realizan. Hace hincapié en la consecución de objetivos clave mediante el uso de una gestión capaz, en la que todos los componentes de la asociación participan activamente en el proceso de alcanzar los objetivos definidos.



En el contexto de este debate, la gestión normativa se entiende como un marco integrado que está conectado a todos los espacios organizativos. Está orientada al logro de metas en un ambiente de confianza, a pesar de los cambios y desafíos que inevitablemente se presentan en cada uno de sus componentes y en el ambiente en el que se despliega la institución pública.

Por otra parte González-Limas et al., (2018), Una definición de administración directiva la describe como un grupo de acciones encaminadas a lograr los objetivos de una entidad haciendo uso del ciclo de autoridad de forma coherente y adecuada. Estas actividades incluyen la entidad, la planificación, la organización y el monitoreo. En cambio, la administración gerencial se considera una acción humana que se fundamenta en los saberes de las disciplinas científicas normativas, además de en los talentos, las capacidades y la iniciativa de la persona. Se hace especial hincapié en el hecho de que el contacto autoritario está inextricablemente vinculado a la administración administrativa, que se caracteriza por las funciones primordiales de organizar, planificar, coordinar y regular. En resumen, tanto la administración gerencial como la administrativa se centran en la consecución de objetivos mediante una gestión eficaz y en la utilización adecuada de recursos y habilidades humanas. Jaimes-carrillo & Rojas-lópez, (2015)

Torquedama, (2015), La administración gerencial es crucial en la realización de actividades alineadas con objetivos específicos, que se logran mediante medidas como la estructuración, la supervisión, la conducción y el monitoreo. En la estructura de esta administración, la mejora continua del negocio cumple una función fundamental, permitiendo la formulación de un plan de acción efectivo, innovador en su enfoque y receptivo a propuestas alternativas para alcanzar



resultados óptimos y sin contratiempos. Por lo tanto, es fundamental analizar los elementos de la administración normativa para comprender su funcionamiento en detalle. donde, Rodríguez et al., (2020).

Como resultado, es posible concluir que estos dispositivos difieren tanto de los principios de la nueva administración abierta como de las características de los municipios. Los municipios se describen como la secuencia de movimientos que los actores ejecutan lograr sus motivaciones, ambiciones y objetivos, especificados en los planes poder estatal fijados por el poder ejecutivo. Saravia, (2020)

Planeación

Saravia, (2020), La solicitud se describe como el método para seleccionar los propósitos futuros de un vínculo, de la misma manera que las labores y materiales que se efectuarán para alcanzarlos, además, J. Sánchez & Calderón, (2012)" Es la aplicación la que sirve de pilar esencial de la organización reguladora. Esto se debe al hecho de que el desarrollo de la aplicación requiere la articulación de la perspectiva, la meta, los propósitos y los logros que dirigirán las acciones que se asignen a la organización.

Organización Pública

Por otro lado Pereyra, (2019), Se reconoce como el cimiento del diseño principal para la ordenada sistematización de los recursos, garantizando así la secuencia, el diseño, la coherencia y la coordinación de actividades para llevar a cabo y abordar los aspectos relevantes del trabajo en equipo., asimismo, J. Sánchez & Calderón, (2012), nos informa que la asociación cumple la función de distribuir el trabajo entre diversas áreas, asegurando que los métodos se realicen de forma



organizada y eficiente. En este contexto, la asociación actúa como el principal catalizador para avanzar hacia el éxito, simplificando así la gestión y haciendo que las tareas sean más accesibles para los servidores del sector público.

Dirección

Es factible que se realicen con la aprobación de actividades y auditorías regulares Con el fin de asegurar que se respeten los fundamentos de asignación. Las directrices y acciones ejecutadas Los colaboradores se encargan de garantizar que se cumplan las políticas de control establecidas por la organización Calle-calderón et al., (2020)

Liderazgo.

Asimismo, González-Meléndez et al., (2019), Afirma que la destreza para originar e influir en los colaboradores que están bajo su dirección es esencial para conseguir los justos de la asociación., así mismo Naranjo, (2009), La administración se visualiza como la capacidad de influir en otros para que desempeñen sus responsabilidades y así Lograr cumplir con las metas fijadas. Esto conlleva inspirar y estimular, iniciar y convencer a las personas, actuando de manera persuasiva y convincente. Agudelo et al., (2016), Se nos señala que la dirección se entiende como la disposición organizada y motivadora necesaria para llevar a cabo las iniciativas y acciones de la entidad, con el objetivo final de alcanzar los metas determinados y avanzar en cualquier acción sabiendo claramente qué se coordina, qué se realizará exactamente y qué se necesita hacer. Esta dirección proporcionará una guía sólida sobre la cual basarse.



Control interno

Jesús & Galvis, (2004), definen que Es el rumbo principal de la organización, ya que, sin él, sería difícil determinar si la organización está en camino hacia su verdadero propósito, identificar posibles fallos o deficiencias J. Sánchez & Calderón, (2012), Se menciona que el examen es la cabida que evalúa la ejecución real con respecto a los estándares establecidos, es decir, comparando lo que realmente sucede con lo que se esperaba. Esta es la forma más habitual de supervisar y afirmar que las labores se ejecuten según lo planificado. Si se identifican desviaciones significativas, se toman medidas correctivas para corregirlas Vega & Nieves-Julbe, (2016).

Calidad de servicio

Es clave considerar las ideas y conceptos relacionados con el valor y el servicio.; según Duque, (2019), Entiendo, estás buscando una paráfrasis humanizada de una cita de Philip Crosby sobre calidad. Aquí tienes:

"Según Philip Crosby, la calidad se trata de hacer que las personas desempeñen una actividad o produzcan un objeto de manera óptima desde el principio. Es decir, consiste en satisfacer las expectativas del cliente tal como fueron concebidas inicialmente, abordando sus necesidades de manera efectiva. Además, la calidad se puede entender como una acción tanto directa como indirecta, que no solo cumple con los estándares mínimos, sino que busca exceder las expectativas de los clientes.

Contreras & Enrique, (2011), satisfacer las expectativas individuales y superarlas es fundamental. La dirección se define como el espacio entre lo que el cliente espera y lo que la compañía brinda sólidamente. Esta definición implica una



combinación de diversos aspectos como el valor, confiabilidad, respuesta instantánea y la atención personalizada según las necesidades y deseos del cliente .Jesús & Galvis, (2004)

Por consiguiente, es esencial analizar detalladamente Los componentes de la gestión de la excelencia. Dado que según (Nishizawa, 2014), indican que, son 4 dimensiones específicamente: (1) aspectos concretos, (2) confiabilidad, (3) disposición para responder, (4) seguridad.

Elementos tangibles

Según (Nishizawa, 2014), "Cuando hablamos de la parte visible de las cosas en una empresa, nos referimos a todo lo que se puede ver y sentir al entrar en ella: las oficinas con su diseño y decoración, los espacios de trabajo donde pasamos gran parte de nuestro tiempo, los equipos y herramientas que utilizamos a diario, el personal que integra la empresa y hasta los pequeños detalles como el papel con el que se elaboran las cartas. Todo esto crea una impresión inicial importante y contribuye a la atmósfera y la cultura de la empresa."

Fiabilidad

Basándonos en lo que nos dice (Nishizawa, 2014), podemos entender que la exhibición de una administración sin fallos implica realizar adecuadamente las tareas y responsabilidades asignadas.

Capacidad de respuesta

Según (Nishizawa, 2014), La actividad de demostrar la capacidad de ayudar y brindar apoyo rápido implica estar siempre listo para abordar cualquier error o



problema de manera inmediata, mostrando al cliente que cada situación es atendida con prontitud y atención.

Seguridad Ciudadana

Siguiendo las ideas de Nishizawa (2014), La capacidad del personal de apoyo para prever y resolver eficazmente cualquier riesgo, peligro o problema se ha identificado como el factor más importante para establecer y mantener la confianza de los clientes. Especialmente al coexistir con la pandemia de COVID-19, que ha desafiado la flexibilidad y el rendimiento de los trabajadores del sector público, esta reflexión obtiene específica jerarquía en el perímetro de la administración pública. Esta pandemia ha impulsado la necesidad de mejorar la información accesible para reforzar las políticas públicas.

En este escenario, es imperativo que la administración pública opere dentro de los límites legales, garantizando así una respuesta constante a las necesidades de la comunidad.

Además, cada miembro del equipo debe destacarse por su excelencia, amabilidad y atención, asegurándose de que la interacción con el cliente sea directa, ética y satisfactoria. Las entidades gubernamentales deben ofrecer información oportuna y respuestas convincentes, manteniendo siempre al cliente como el foco principal de su atención. Tiene una influencia significativa en la línea de la junta de planes públicos, y como resultado, todo esto ayuda a mejorar aún más la asistencia pública donde se necesita. Precisamente porque se trata de una actividad que sólo lleva a cabo el Estado, porque está configurada por normas legítimas y porque está determinada a satisfacer las necesidades del individuo, y



que no debe olvidar ser inmediato, para que el cliente anhele que lo que recibe sea de forma apropiada y ética. Es imperativo que las gestiones gubernamentales faciliten la información pertinente lo antes posible, sin ambigüedades, y ofrezcan respuestas convincentes manteniendo una atención constante al cliente.

Participación ciudadana en la gestión pública

La participación de los habitantes en la gestión de los temas administrativos no es sólo un proceso necesario, sino también un derecho, un deber y un componente fundamental de los sistemas tradicionales de representación política. Es una construcción social de las políticas públicas en la que los individuos tienen voz y voto, participando activamente para dar forma a las opciones que influyen en sus vidas y comunidades. Además, es una construcción social de las políticas públicas. Este compromiso no sólo contribuye a mejorar la democracia, sino que también ayuda a fomentar la apertura, la responsabilidad y un mayor sentido de legalidad en el adiestramiento de la jurisdicción pública. Góngora & Casullo, (2009)

Rendición de cuentas

La noción de acatamiento de cuentas está estrechamente relacionada con el concepto de gobierno característico y, más concretamente, con el proceso de transferencia de poder inherente a todas las formas de representación. Es un término que describe un cierto tipo de conexión que se ha establecido entre la autoridad política y la población en el marco de la democracia representativa. Esta relación se establece a través de la comisión habitual de poder por parte de los votantes en cada elección.

En discrepancia con los gobiernos autoritarios y las formas no distintivas de democracia, los gobiernos representativos combinan un marco institucional que



permite el ejercicio del poder con otro que garantiza la responsabilidad y la cabida de réplica de los agentes a los que se permite ejercer ese poder. Dicho de otro modo, sugiere que quienes son elegidos para gobernar son responsables ante las personas a las que representan, lo que a su vez garantiza un mayor grado de apertura y acatamiento de cuentas en relación con el uso de la autoridad pública. Hernández, (2020).

Las audiencias públicas

Las audiencias son espacios de diálogo que facilitan la comunicación entre el regulador, los usuarios y la empresa prestadora (EP). En estos encuentros se presentan los proyectos de Estudio Tarifario de las empresas prestadoras y se recopilan los comentarios y aportes de la población. El objetivo es evaluar y considerar estos aportes para incorporarlos en el documento final del estudio. Es una oportunidad importante para que todas las partes interesadas puedan expresar sus dictámenes y auxiliar a la manera en que se toman respuestas en un área tarifaria Jiménez & Antonio, (2019).

Los proyectos de Estudio Tarifario son documentos técnicos fundamentales, elaborados a partir de la indagación proporcional por las empresas prestadoras (EP), con el fin de potenciar y asegurar la perdurabilidad de los servicios de limpieza en cada localidad. La socialización de estos proyectos, además de incluir las audiencias públicas, abarca diversos espacios de comunicación con la población. Osore, (2016)



3.3. MARCO CONCEPTUAL

3.3.1. Gestión Administrativa

Hace referencia al proceso de diseñar, estructurar, guiar y regular los atributos de un ente, con el fin de lograr objetivos establecidos de forma eficaz y eficiente. Esto requiere alinear las actividades de los individuos y aplicar estrategias y métodos disponibles.

3.3.2. Control Interno

Se trata de un conjunto de normas, métodos y costumbres establecidos por la administración de una empresa con el fin de asegurar la culminación de las metas trazadas vinculados con la eficacia en las operaciones, la precisión en los informes y el acatamiento de las leyes y regulaciones.

3.3.3. Planificación

Consiste en fijar objetivos, idear tácticas y elaborar planes para estructurar actividades. En el ámbito de la administración, la planificación es fundamental para establecer el rumbo de la entidad y asignar los recursos de forma eficaz.

3.3.4. Organización

Es el procedimiento de organizar y armonizar los medios y acciones de la organización con el propósito de trascender metas señaladas. Esto abarca la determinación de funciones Las tareas y obligaciones, la asignación de recursos y la creación de un sistema de comunicación eficiente.

3.3.5. Dirección

Implica dirigir y estimular motivar a los trabajadores para que realicen sus labores conforme a los planes definidos. Comprende la toma de decisiones, la resolución de dilemas y estrategias.



3.3.6. Control

Se trata de la labor de gestión que implica supervisar y evaluar las acciones de la entidad garantizar que los objetivos se estén alcanzando. Esto conlleva equilibrar los resultados obtenidos con los previstos y aplicar, tomar medidas correctivas en caso de ser requerido.

3.3.7. Riesgo

Hace alusión a la probabilidad de que suceda un acontecimiento que impacte de trascendente. dentro del ámbito del control interno, la administración de riesgos conlleva reconocer, valorar y reducir posibles amenazas.

3.3.8. Auditoría Interna

Se trata de una tarea independiente y objetiva que brinda orientación y garantiza la eficacia del sistema de control. Analiza la eficacia y eficacia de los procedimientos y ofrece recomendaciones para finiquitar el sistema de control interno y potenciar la capacidad de la empresa para alcanzar sus objetivos.



CAPÍTULO IV

HIPÓTESIS

4.1. HIPÓTESIS GENERAL

HG. Existe relación entre la calidad de servicio con la gestión administrativa de la empresa MODATEX, AÑO 2023.

4.2. HIPOTESIS ESPECIFICA

H.E.1. Existe relación entre la tangibilidad con la gestión administrativa de la empresa MODATEX.

H.E.2. Existe relación entre la fiabilidad con la gestión administrativa de la empresa MODATEX.

H.E.3. Existe relación entre la capacidad de respuesta con la gestión administrativa de la empresa MODATEX.

H.E.4. Existe relación entre la seguridad con la gestión administrativa de la empresa MODATEX.

H.E.5. Existe relación entre la empatía con la gestión administrativa de la empresa MODATEX.

4.3. VARIABLES

Calidad de servicio

Gestión administrativa

4.4. OPERALIZACIÓN DE VARIABLES

variables tabla 1

tabla de operacionalización de variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
Calidad de Servicio (Valeriano,2023)	<ul style="list-style-type: none">• Elementos tangibles• Fiabilidad• Capacidad de respuesta• Seguridad• Empatía	<ul style="list-style-type: none">- Apariencia de equipos- Instalaciones atractivas- Apariencia pulcra de empleados- Elementos materiales atractivos- Cumplimiento de promesas- Soluciones sinceras de problemas- Realización de servicio bien a la primera- No se cometen errores- Empleados comunicativos- Empleados ofrecen servicio con prontitud	Encuesta Cuestionario
	Gestión Administrativa (Lupaca,2021)	<ul style="list-style-type: none">• Planeación• Organización• Dirección• Control	

Nota. Elaboración de acuerdo a las variables, dimensiones e indicadores de la investigación.



CAPITULO V

PROCEDIMIENTO METODOLOGÍCO DE LA INVESTIGACIÓN

5.1. ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación numérica repercute en la cuantificación y el examen de los datos recolectados de un conjunto representativo de la población, en lugar de intentar controlar todas las variables en un entorno experimental. Este enfoque utiliza métodos estadísticos para examinar las relaciones, patrones y tendencias. Mediante técnicas como cuestionarios Sampieri & Baptista, (2014).

5.2. Metodo de la investigación

La técnica deductiva, una estrategia de pensamiento utilizada para inferir conclusiones lógicas a partir de un grupo de premisas y fundamentos establecidos, fue implementado en este trabajo. Sampieri & Baptista, (2014)..

5.3. TIPO DE INVESTIGACIÓN

El propósito de la exploración básica es expandir el conocimiento en un campo específico, sin tener en mente una aplicación práctica o inmediata. Su propósito es internalizar el cauce de fenómenos y principios subyacentes, proporcionando, un cimiento firme de sabiduría en el que edificar la investigación aplicada. Mediante la indagación teórica y experimental, la investigación básica



busca descubrir nuevas ideas, teorías y leyes científicas que, aunque no tengan una utilidad inmediata (Muntané, 2010)

5.4. NIVEL DE INVESTIGACIÓN

El nivel correlacional se refiere a una estrategia de investigación cuyo objetivo es medir y analizar la medida en la que dos o más variables están vinculadas. En este enfoque, se busca alcanzar la comprensión e interrelación entre las variables, ya sea que estas tengan una relación positiva, negativa o nula. Mediante técnicas estadísticas, los investigadores pueden determinar la conexión entre las variables se define por su dirección y su fuerza permite descubrir regularidades y corrientes en la información. Siddharth (2011).

5.5. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

El diseño convencional no innovador se refiere a una táctica de estudio que no busca nuevas formas de abordar el problema enfoca en contemplar y detallar sucesos tal De qué manera se muestran en su hábitat natural, sin intervenir en las variables ni ejercer control sobre ellas. A diferencia de la investigación experimental, que realiza experimentos controlados en un entorno específico para establecer relaciones causales, este diseño se centra en la comprensión y representación las conexiones entre variables sin influir en su comportamiento. Esta perspectiva permite a los investigadores recopilar datos en situaciones reales, proporcionando una visión más naturalista y contextualizada de los fenómenos estudiados.

5.6. POBLACIÓN Y MUESTRA

5.6.1. Población

La población asciende a 120 empleados, constituida por la totalidad de trabajadores utilizando la fórmula siguiente:



Población (N): 120 colaboradores

Nivel de confianza (Z): 95%

Proporción esperada (p): 0.5

Error máximo admisible (E): 9%

n = Tamaño de muestra buscado
 N = Tamaño de la Población o Universo
 Z = Parámetro estadístico que depende el Nivel de Confianza (NC)
 e = Erro de estimación máximo aceptado
 p = Probabilidad de que ocurra el evento estudiado (éxito)
 q = $(1 - p)$ = Probabilidad de que no ocurra el evento estudiado

Parámetro	Insertar Valor
N	488
Z	1.960
P	50.00%
Q	50.00%
e	5.00%

Nivel de confianza	Z _{alfa}
99.7%	3
99%	2,58
98%	2,33
96%	2,05
95%	1,96
90%	1,645
80%	1,28
50%	0,674

5.6.2. Muestra

El grupo está compuesto por 96 empleados.

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot (1 - p) \cdot N}{E^2 \cdot (N - 1) + Z^2 \cdot p \cdot (1 - p)}$$

$$n = \frac{120 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2 * (120 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = \frac{120 * 3.84 * 0.25}{0.0025 * (120 - 1) + 3.84 * 0.25}$$

$$n = \frac{120 * 0.96}{0.0025 * 119 + 0.96}$$

$$n = \frac{115.2}{0.2975 + 0.96}$$

$$n = \frac{115.2}{1.2575}$$

$$n = 96$$

5.7. TÉCNICA E INSTRUMENTO

5.7.1. Técnica

Técnica: La encuesta, esta técnica fue empleada para evaluar ambas variables.

5.7.2. Instrumento

Herramienta: Cuestionario, este recurso se utilizó para recopilar datos de la muestra.

5.8. CONFIABILIDAD Y VALIDEZ DEL INSTRUMENTO

5.8.1. Confiabilidad

5.8.2. Análisis de fiabilidad

Estadísticas de fiabilidad.

Alfa de Cronbach	N de elementos
,981	15

Nota. Coeficiente de confiabilidad del instrumento.

Alfa de Cronbach.

Valor	Interpretación
0,81 a 1,00	Muy alta
0,61 a 1,80	Alta
0,41 a 1,60	Moderada
0,21 a 1,40	Baja
0,01 a 0,20	Muy baja

Nota. Rango de magnitud.

5.8.2. Validez

Se refiere a qué tan adecuadamente evalúa aquello que se espera que mida. En el contexto del Alfa de Cronbach de 0.97 para 15 ítems, este coeficiente sugiere una fiabilidad aceptable, por tanto, es un buen indicativo de consistencia interna del instrumento. Sin embargo, para asegurar la validez

Validación de expertos

Experto	Coefficiente de validez
Dr. BENIGNO CALLATA QUISPE	0,97

Nota. SPSS

5.9. PROCEDIMIENTO DE TRATAMIENTO DE DATOS

Los pasos a seguir en la investigación para llevar a cabo los procedimientos estadísticos serán los siguientes:

En una primera etapa, se estableció una base de datos que albergaba los datos recopilados, los cuales fueron analizados mediante Excel y el programa estadístico SPSS.v27.

En segundo término, se detalló la evaluación de fiabilidad utilizando el coeficiente alfa de Cronbach, teniendo en cuenta lo siguiente:

En tercer lugar, se realizó un estudio descriptivo respaldado por gráficos y tablas, lo que permitió una exploración minuciosa de los desafíos que enfrenta la empresa.

En cuarto lugar, se utilizó el test de normalidad Kolmogórov-Smirnov para calcular el coeficiente de ponderación que será empleado en el análisis de hipótesis.

En quinto lugar, se analizaron los resultados del test de hipótesis para examinar la conexión entre las dos variables, determinando los niveles de relación a través de pruebas de correlación no paramétricas empleando el coeficiente Rho de Spearman.

5.10. Contrastación de hipótesis Contrastación de Hipótesis General

En mérito a las investigaciones, y para dar con las relaciones entre variables, se aplicó el coeficiente CHI cuadrado, entre las variables analizadas.

Calidad de Servicio (Agrupada)	
Chi-cuadrado	8,312 ^a
gl	3
Sig. asin.	,167

a. 0 casillas (0,0%) han esperado frecuencias menores que 5. La frecuencia mínima de casilla esperada es 8,6.

Hipótesis

Hipótesis nula (H₀): No existe relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la empresa MODATEX.

Hipótesis alternativa (H_a): Existe relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la empresa MODATEX.

Resultados de la Prueba Chi Cuadrado

Nivel de significancia (α): 0.05 P-valor: 0.00

Interpretación de Resultados

P-valor obtenido (0.00): Como el p-valor es < al nivel de significancia (0.05), se rechaza la hipótesis nula (H₀).

Contrastación de Hipótesis Específica 1

En mérito a las investigaciones, y para dar con las relaciones entre variables, se aplicó el coeficiente CHI cuadrado, entre la tangibilidad y la gestión administrativa.

Tangibilidad (Agrupada)	
Chi-cuadrado	9,002 ^a
gl	3
Sig. asin.	,167

a. 0 casillas (0,0%) han esperado frecuencias menores que 5. La frecuencia mínima de casilla esperada es 8,6.



Hipótesis

Hipótesis nula (H0): No existe relación entre la tangibilidad con la gestión administrativa de la empresa MODATEX.

Hipótesis alternativa (Ha): Existe relación entre la tangibilidad con la gestión administrativa de la empresa MODATEX.

Resultados de la Prueba Chi Cuadrado

Nivel de significancia (α): 0.05 P-valor: 0.00

Interpretación de Resultados

P-valor obtenido (0.00): Como el p-valor es $<$ al nivel de significancia (0.05), se rechaza la hipótesis nula (H0).

Contrastación de Hipótesis Específica 2

En mérito a las investigaciones, y para dar con las relaciones entre variables, se aplicó el coeficiente CHI cuadrado, entre la fiabilidad y calidad de servicio.

	Fiabilidad (Agrupada)
Chi-cuadrado	8,001a
gl	3
Sig. asin.	,167

a. 0 casillas (0,0%) han esperado frecuencias menores que 5. La frecuencia mínima de casilla esperada es 8,6.

Hipótesis

Hipótesis nula (H0): No existe relación entre la fiabilidad con la gestión administrativa de la empresa MODATEX.

Hipótesis alternativa (Ha): Existe relación entre la fiabilidad con la gestión administrativa de la empresa MODATEX.



Resultados de la Prueba Chi Cuadrado

Nivel de significancia (α): 0.05 P-valor: 0.00

Interpretación de Resultados

P-valor obtenido (0.00): Como el p-valor es $<$ al nivel de significancia (0.05), se rechaza la hipótesis nula (H_0).

Contrastación de Hipótesis Específica 3

En mérito a las investigaciones, y para dar con las correlaciones entre las variables, se aplicó el coeficiente CHI cuadrado, entre capacidad de respuestas y calidad de servicio.

	Capacidad respuesta (Agrupada)
Chi-cuadrado	8,254a
gl	3
Sig. asin.	,167

a. 0 casillas (0,0%) han esperado frecuencias menores que 5. La frecuencia mínima de casilla esperada es 8,6.

Hipótesis

Hipótesis nula (H_0): No existe relación entre la capacidad de respuesta con la gestión administrativa de la empresa MODATEX.

Hipótesis alternativa (H_a): Existe relación entre la capacidad de respuesta con la gestión administrativa de la empresa MODATEX.

Resultados de la Prueba Chi Cuadrado

Nivel de significancia (α): 0.05 P-valor: 0.00

Interpretación de Resultados

P-valor obtenido (0.00): Como el p-valor es $<$ al nivel de significancia (0.05), se rechaza la hipótesis nula (H_0).



Contrastación de Hipótesis Específica 4

En mérito a las investigaciones, y para dar con las correlaciones entre las variables, se aplicó el coeficiente CHI cuadrado, entre la seguridad y la calidad de servicio.

Seguridad (Agrupada)	
Chi-cuadrado	8,001a
gl	3
Sig. asin.	,167

a. 0 casillas (0,0%) han esperado frecuencias menores que 5. La frecuencia mínima de casilla esperada es 8,6.

Hipótesis

Hipótesis nula (H0): No existe relación entre la seguridad con la gestión administrativa de la empresa MODATEX.

Hipótesis alternativa (Ha): Existe relación entre la seguridad con la gestión administrativa de la empresa MODATEX.

Resultados de la Prueba Chi Cuadrado

Nivel de significancia (α): 0.05 P-valor: 0.00

Interpretación de Resultados

P-valor obtenido (0.00): Como el p-valor es $<$ al nivel de significancia (0.05), se rechaza la hipótesis nula (H0).

Contrastación de Hipótesis Específica 5

En mérito a las investigaciones, y para dar con las correlaciones entre las variables, se aplicó el coeficiente CHI cuadrado, entre la empatía y calidad de servicio.

Hipótesis

Empatía (Agrupada)	
Chi-cuadrado	8,254a
gl	3
Sig. asin.	,167

a. 0 casillas (0,0%) han esperado frecuencias menores que 5. La frecuencia mínima de casilla esperada es 8,6.



Hipótesis nula (H₀): No existe relación entre la empatía con la gestión administrativa de la empresa MODATEX.

Hipótesis alternativa (H_a): Existe relación entre la empatía con la gestión administrativa de la empresa MODATEX.

Resultados de la Prueba Chi Cuadrado

Nivel de significancia (α): 0.05 P-valor: 0.00

Interpretación de Resultados

P-valor obtenido (0.00): Como el p-valor es $<$ al nivel de significancia (0.5), se rechaza la hipótesis nula (H₀).



CAPÍTULO VI

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

6.1. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

El análisis de normalidad realizado en ambas variables, nos proporciona el estadístico SPSS, tal como se muestra en la tabla que sigue:

Objetivo general

Establecer la conexión entre la calidad en el servicio y la dirección administrativa de la empresa MODATEX, AÑO 2023.

TABLA 1.

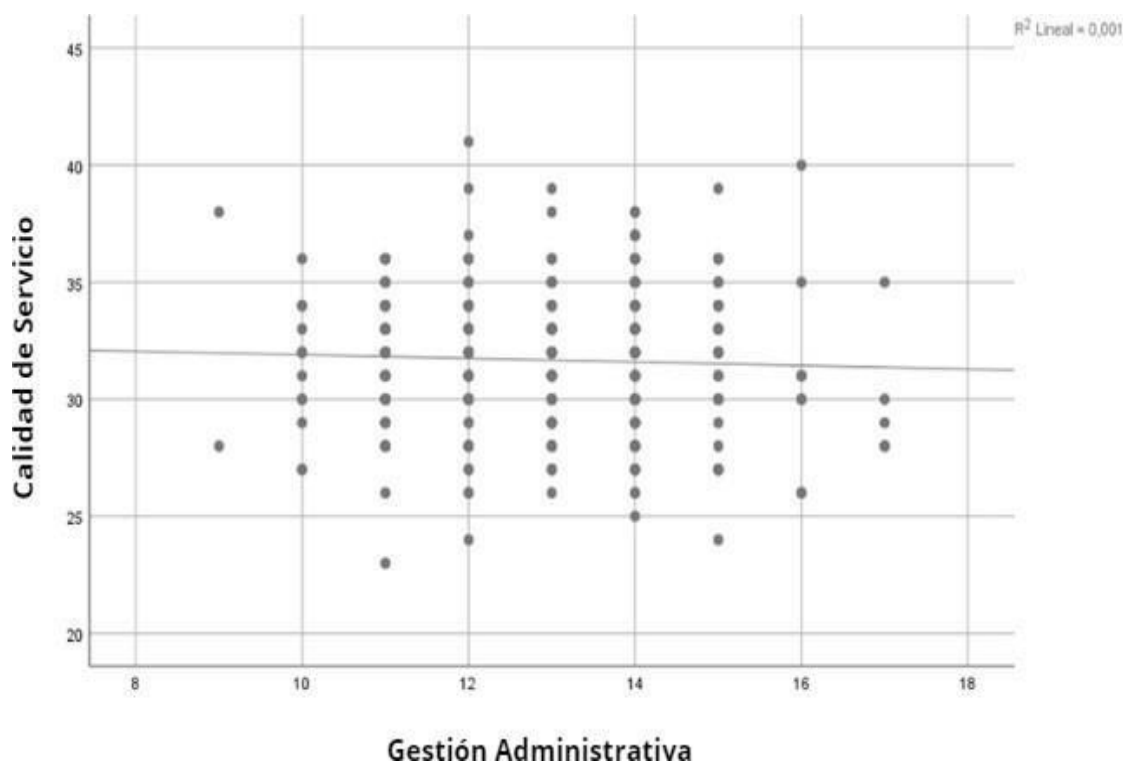
Relación de la gestión administrativa y la calidad de servicio

		Calidad de Servicio	de Gestión Administrativa
	Correlación	1,000	,421*
Rho de Spearman	Sig.	.	,000
Calidad de Servicio	N	96	96

Nota: según tabla Spss V27

FIGURA 1.

Gestión administrativa y la calidad de servicio



Nota: según tabla Spss V27

INTERPRETACIÓN

Los resultados muestran una correlación positiva moderada ($Rho = 0,421$) entre la calidad de servicio y la gestión administrativa, indicando que a medida que mejora la gestión administrativa, también tiende a mejorar la calidad del servicio. Esta relación es estadísticamente significativa, ya que el valor de significancia ($Sig. = 0,000$) es menor a 0,05, lo que descarta que sea producto del azar. Con un tamaño muestral de 15 observaciones, se concluye que una buena gestión administrativa influye de manera relevante en la calidad del servicio en el contexto estudiado.

Objetivo específico 1

Determinar la relación de la tangibilidad con la gestión administrativa de la empresa MODATEX, AÑO 2023.

TABLA 2.

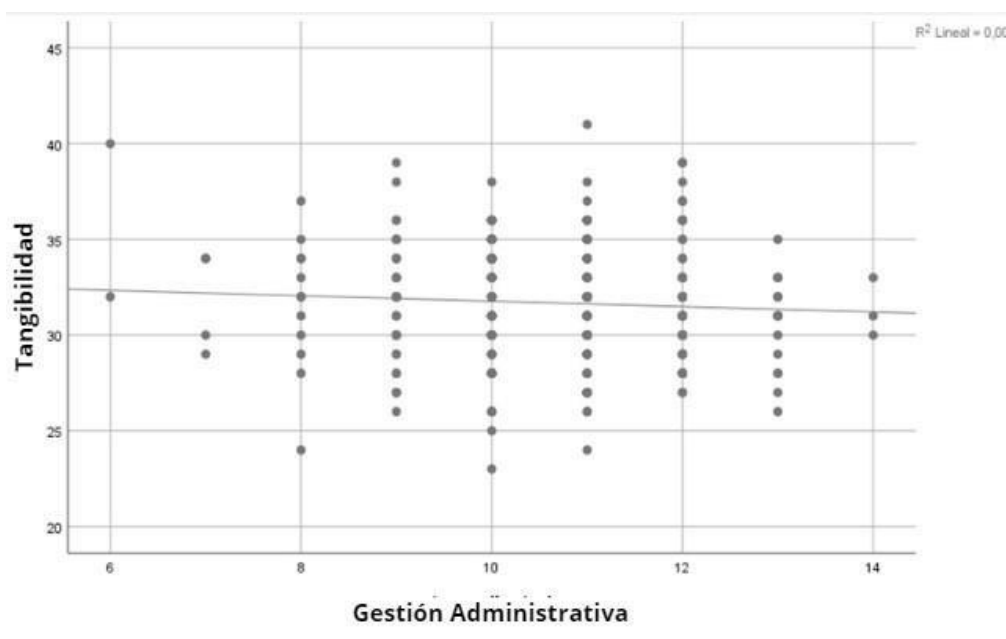
RELACIÓN DE LA TANGIBILIDAD CON LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

	Tangibilidad	Gestión Administrativa
Correlación	1,000	,421*
Rho de Spearman Sig.	.	,000
Tangibilidad N	96	96

Nota: según tabla Spss V27

FIGURA 2.

TANGIBILIDAD Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA



Nota: según tabla Spss V27

INTERPRETACIÓN

Los resultados muestran una correlación positiva moderada ($Rho = 0,421$) entre la tangibilidad y la gestión administrativa, indicando que, mejoras en la gestión administrativa se asocian con incrementos en la percepción de aspectos tangibles

del servicio. Esta relación es estadísticamente significativa, ya que el valor de significancia (Sig. = 0,000) es menor a 0,05, lo que confirma que no es producto del azar. Con un tamaño muestral de 96 observaciones, se concluye que la gestión administrativa influye de manera importante en la percepción de tangibilidad en el servicio analizado.

Objetivo específico 2

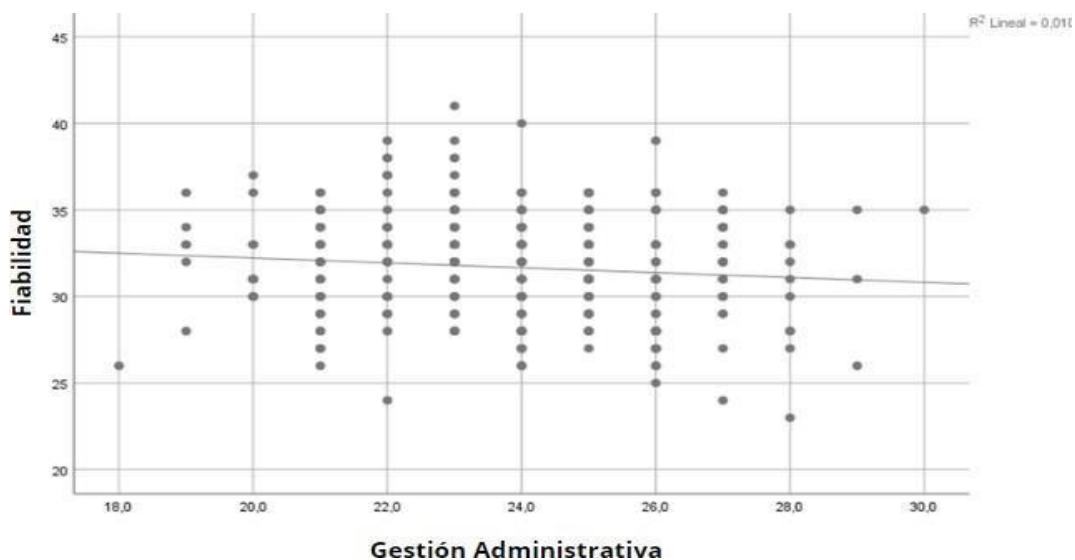
Determinar la relación de la fiabilidad con la gestión administrativa de la empresa MODATEX, AÑO 2023.

TABLA 3.
RELACIÓN DE LA FIABILIDAD CON LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

			Fiabilidad	Gestión Administrativa
Rho Spearman	de Fiabilidad	Correlación	1,000	,421*
		Sig.	.	,000
		N	96	96

Nota: según tabla Spss V27

FIGURA 3.
FIABILIDAD Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA



Nota: según tabla Spss V27

INTERPRETACIÓN

Los resultados indican una correlación positiva moderada ($Rho = 0,421$) entre la fiabilidad y la gestión administrativa, lo que sugiere que una mejor gestión administrativa está asociada con un incremento en la percepción de fiabilidad del servicio. Esta relación es estadísticamente significativa, dado que el valor de significancia ($Sig. = 0,000$) es menor a $0,05$, lo que confirma que no es resultado del azar. Con un tamaño muestral de 96 observaciones, se concluye que la gestión administrativa desempeña un papel relevante en la percepción de fiabilidad dentro del servicio analizado.

Objetivo específico 3

Determinar la relación de la capacidad de respuesta con la gestión administrativa de la empresa MODATEX, AÑO 2023.

TABLA 4.

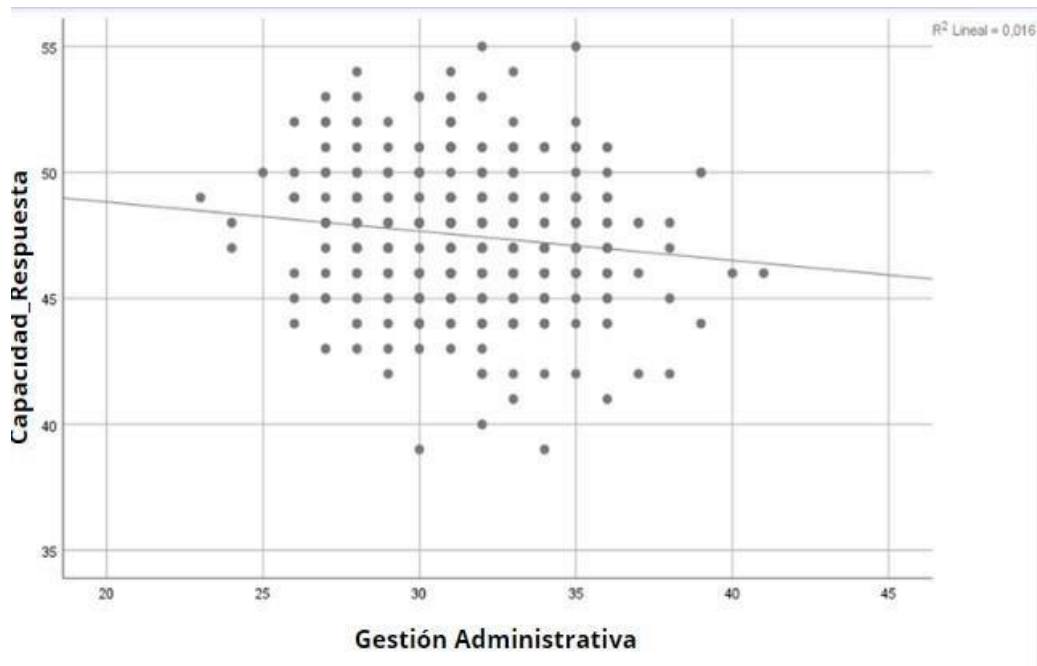
RELACIÓN DE CAPACIDAD DE RESPUESTA Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA

		Capacidad Respuesta	de Gestión Administra tiva
	Correlación	1,000	,421*
Rho de Spearman	Sig.	.	,000
Capacidad de Respuesta	N	96	96

Nota: según tabla Spss V27

FIGURA 4.

CAPACIDAD DE RESPUESTA Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA



Nota: según tabla Spss V27

INTERPRETACIÓN

Los resultados muestran una correlación positiva moderada ($Rho = 0,421$) entre la capacidad de respuesta y la gestión administrativa, lo que indica que una mejora en la gestión administrativa está asociada con una mayor capacidad de respuesta en el servicio. Esta relación es estadísticamente significativa, ya que el valor de significancia ($Sig. = 0,000$) es menor a 0,05, lo que descarta que sea producto del azar. Con un tamaño muestral de 96 observaciones, se concluye que la gestión administrativa influye de manera importante en la capacidad de respuesta del servicio analizado.

Objetivo específico 4

Determinar la relación de la seguridad con la gestión administrativa de la empresa MODATEX, AÑO 2023.

TABLA 5

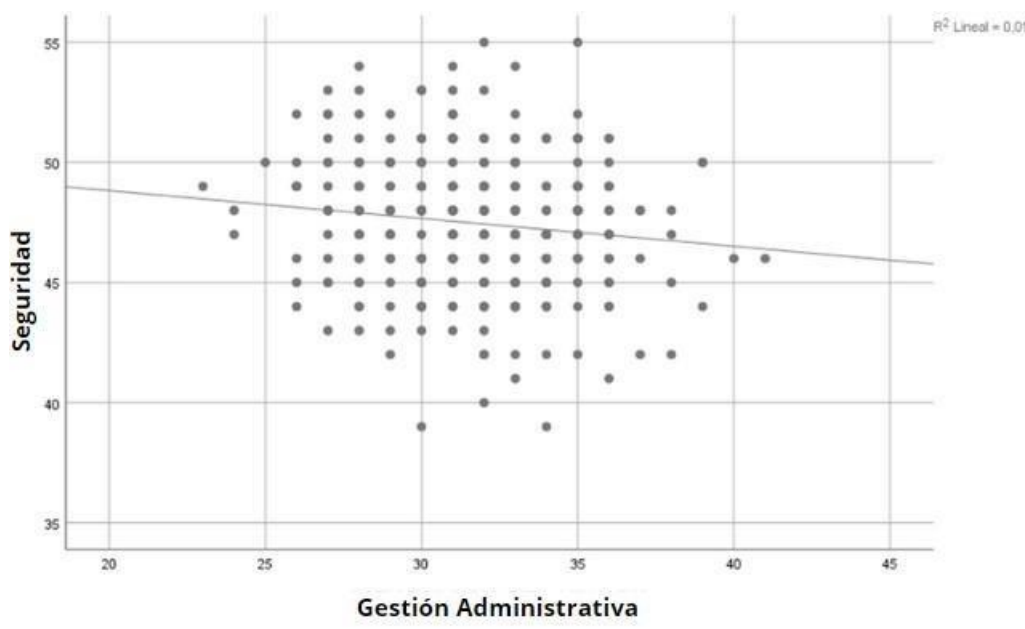
RELACIÓN DE LA SEGURIDAD CON LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

		Seguridad	Gestión Administrativa
	Correlación	1,000	,321*
Rho de Spearman	Sig.	.	,000
	N	96	96

Nota: según tabla Spss V27

FIGURA 5.

SEGURIDAD Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA



Nota: según tabla Spss V27

INTERPRETACIÓN

Los resultados evidencian una correlación positiva baja ($Rho = 0,321$) entre la seguridad y la gestión administrativa, lo que sugiere que una mejor gestión administrativa se relaciona con un incremento en la percepción de seguridad en el servicio. Esta relación es estadísticamente significativa, dado que el valor de significancia ($Sig. = 0,000$) es menor a $0,05$, confirmando que no es producto del azar. Con un tamaño muestral de 96 observaciones, se concluye que la gestión administrativa tiene una influencia significativa, aunque baja, en la percepción de seguridad del servicio analizado.

Objetivo específico 5

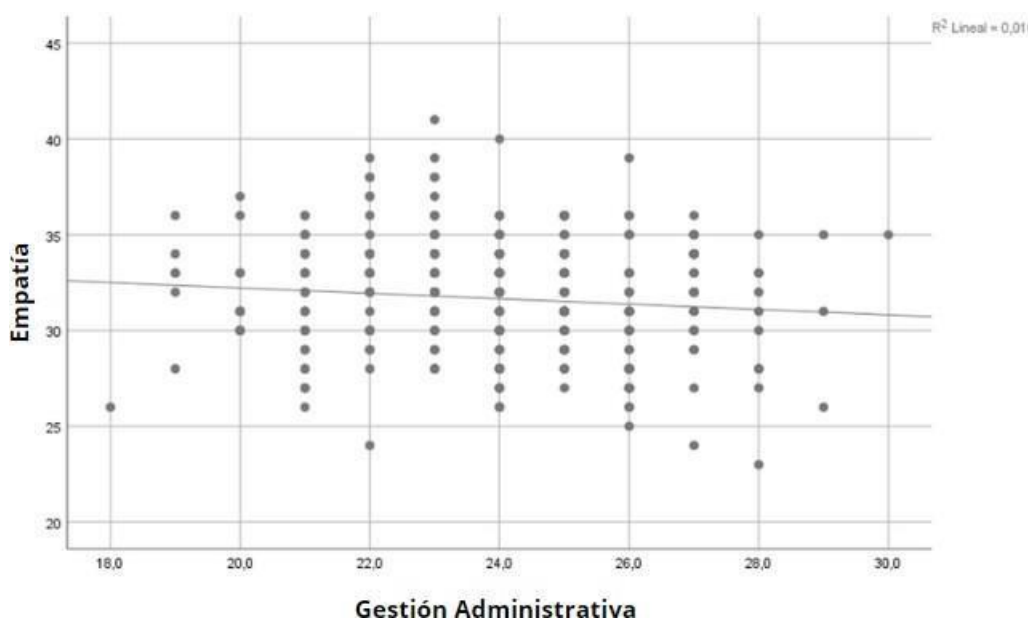
Determinar la relación de la capacidad de respuesta con la gestión administrativa de la empresa MODATEX, AÑO 2023.

TABLA 6.

RELACIÓN DE LA EMPATÍA CON LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

		Capacidad de Respuesta	Gestión Administrativa
	Correlación	1,000	,421*
Rho Spearman	de Capacidad de Respuesta	Sig. .	,000
	N	96	96

Nota: según tabla Spss V27

FIGURA 6.**EMPATÍA Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

Nota: según tabla Spss V27

INTERPRETACIÓN

Los resultados muestran una correlación positiva moderada ($Rho = 0,421$) entre la capacidad de respuesta y la gestión administrativa, lo que indica que una mejora en la gestión administrativa está asociada con un aumento en la capacidad de respuesta del servicio. Esta relación es estadísticamente significativa, ya que el valor de significancia ($Sig. = 0,000$) es menor a 0,05, lo que confirma que no es producto del azar. Con un tamaño muestral de 96 observaciones, se concluye que la gestión administrativa desempeña un papel clave en la mejora de la capacidad de respuesta dentro del servicio analizado.

6.2. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

En esta sección, se discute la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio, tomando en cuenta los antecedentes internacionales y



nacionales. La correlación observada en los diferentes estudios analizados refuerza la idea de que una gestión administrativa eficiente es un factor clave para asegurar la excelencia en la calidad de los servicios de empresas y organizaciones que operan en sectores como el textil.

Diversos estudios internacionales respaldan la relevancia de una gestión administrativa eficiente para mejorar la calidad del servicio. En el caso de De la Llana et al. (2021) resalta la importancia de mejorar la supervisión y el control de la calidad en las operaciones de la Red Textil Guayas, destacando que una gestión administrativa eficaz puede conducir a mejoras sustanciales en el desempeño del equipo y la calidad del servicio. Este estudio resalta la importancia de una planificación estratégica y capacitación continua para lograr altos estándares de calidad, lo cual coincide con los hallazgos de este trabajo, donde la calidad de servicio mejora en la medida que la gestión administrativa también se optimiza.

Por otro lado, el estudio de Shagui et al. (2022) que analizó la relación entre la identidad de marca y la fidelidad del consumidor en empresas textiles ecuatorianas, validó la teoría de que la calidad del servicio impacta directamente en la lealtad del cliente. Este resultado es congruente con la conclusión de que la mejora de la calidad en el servicio está estrechamente vinculada a una administración eficaz, lo que también se observa en los datos obtenidos en este trabajo, donde se halló relación positiva significativa entre la gestión administrativa y diversos aspectos de la calidad del servicio, tales como la fiabilidad, la tangibilidad y la capacidad de respuesta.

En un contexto similar, Zambrano et al. (2020) también subraya que la implementación de modelos administrativos eficientes en empresas textiles



artesanales mejora la competitividad y sostenibilidad, lo cual resalta la importancia de integrar la gestión administrativa con las operaciones diarias para asegurar la calidad del servicio. En este sentido, los resultados de este estudio respaldan la noción de que una gestión administrativa eficaz es crucial en los procesos operativos para ofrecer servicios de alta calidad y satisfacer las expectativas de los clientes.

Descubre, Orellana et al. (2022) El propósito es examinar y evaluar profundizar en los resultados de las encuestas que se realizaron a los miembros del mercado objetivo de la parroquia de Tendales, con especial atención a las elecciones que estos individuos hacen a la hora de adquirir artículos textiles, en este tipo de investigación, descubre que las mujeres son las más exigentes en cuanto a la calidad de la ropa, porque son las más representadas en la forma de utilizarla.

En cuanto a la investigación de Basantes (2020) su objetivo es determinar la excelencia del servicio y la administración de Ambato, determina que los problemas que enfrenta actualmente la administración municipal de Ambato, surgen problemas a causa de la mala atención, en este análisis comprenderá mejor la problemática en cuestión, profundizando en el entorno y realidad administrativa.

A nivel nacional, estudios similares refuerzan los resultados en esta investigación, destacando la estrecha relación entre la gestión administrativa y la calidad de los servicios. Por ejemplo, el estudio de Peña et al. (2022) en la cooperativa 15 de febrero resalta la necesidad de establecer principios sólidos en la administración para mejorar el servicio ofrecido a los clientes. Este aspecto es muy similar a lo encontrado en este estudio, donde se observó que una buena



gestión administrativa contribuye a mejorar todos los aspectos del servicio, desde la tangibilidad hasta la seguridad.

En el contexto peruano, López (2020) encontró una correlación significativa entre la gestión administrativa y la excelencia en la prestación de servicios en Moyobamba, lo que confirma que la optimización de recursos impacta directamente en la calidad del servicio. Este descubrimiento es particularmente significativo para interpretar los resultados de este estudio, que reveló una correlación entre una gestión administrativa eficaz y una mejor calidad del servicio en MODATEX.

El estudio de Noblecilla (2020) sobre la relación entre la Administración Pública y la excelencia en la prestación de servicios en la alcaldía de Lima muestra que la ineficiencia administrativa está vinculada a la deficiencia en los servicios ofrecidos. Similarmente, en este estudio, los resultados evidencian que la mejora de la gestión administrativa puede tener un impacto positivo en la calidad del servicio de MODATEX, especialmente en aspectos clave como la capacidad de respuesta y la fiabilidad del servicio, tal como se observó en las tablas de correlación.

La excelencia de las prestaciones y la administración gerencial para Durán (2020) los resultados de los estudios estadísticos que apoyan esta idea fueron insuficientes para demostrar la conexión entre estos dos factores en el escenario particular.

Una evaluación sobre administración y calidad de servicios Pizarro (2019) En conclusión, La calidad del servicio puede verse afectada por la manera en que se administra el trabajo en Ventanilla, Callao en el año 2018.



En la región de Yanacocha, Santos & Yanccehuallpa (2018) concluyen es válida con un nivel de confianza del 95% y un nivel de significación del 5% Dado que los clientes de la región de Yanacocha sólo proporcionaron evaluaciones medias para la excelencia en el servicio y la dirección administrativa ejecutiva, es evidente que ambas áreas requieren mejoras para satisfacer más eficazmente las necesidades de los clientes.

Durante el examen de la administración gerencial para la excelencia del servicio en el 2018, en la Alcaldía de Chancay, se destacó por la excelencia en el servicio y la eficacia en la gestión administrativa, se halló que el grado de significancia asintótica es de 0,000.

El propósito central de este estudio fue identificar, Peña, (2018), desde la óptica del cliente regional, la esencia Sobre cómo la administración impacta en la calidad del servicio.

A nivel local, los estudios realizados en las municipalidades de Puno y Chancay, como los de Araujo (2021) y Churata (2020), evidencian una relación importante entre la gestión administrativa y la eficiencia en los servicios públicos. Estos estudios revelan que la falta de una gestión eficiente afecta negativamente la calidad del servicio brindado, lo cual se refleja también en los resultados obtenidos en el análisis de la empresa MODATEX. La mejora en la gestión administrativa parece tener un impacto directo sobre la calidad de los servicios, de acuerdo con la correlación observada en este estudio, en el que una mejora en la administración se traduce en una mayor satisfacción de los clientes con el servicio recibido.

En la hermosa Región Puno, distrito de Conima, Choquehuanca (2021) sus resultados indican que la calidad del servicio podría mejorar con una mejor gestión



administrativa. Sin embargo, debemos seguir buscando respuestas y trabajando para mejorar ambos aspectos y poder servir mejor a la comunidad.

En su estudio Araujo (2021) halló una fuerte conexión favorable entre la administración gubernamental y la apreciación de los servicios municipales en Puno.

Para Churata (2020) en su estudio encontró una conexión importante entre la gestión gerencial y la efectividad laboral, halló una relación de Spearman de 0.682 señala que un incremento en la administración normativa en el distrito conlleva a una mayor eficiencia de los trabajadores.

En el intento por entender Jimenez & Canaza (2018) las necesidades y dificultades tanto de los usuarios como de los residentes en relación con la gestión y administración municipal, se llevaron a cabo diversas acciones. Se buscó identificar tanto las cualidades como las deficiencias de la administración municipal, con el objetivo de proponer mejoras viables y de rápido aprovechamiento para el Municipio de Puno.

Por otro lado, el estudio de Molina & Alca (2020) sobre la gestión administrativa y la percepción de los usuarios refuerza la idea de que una percepción favorable de los usuarios está directamente relacionada con la calidad del servicio. Este hallazgo, tiene simetría con otro que, indican que la gestión administrativa eficaz tiene un impacto positivo en la percepción general de los clientes sobre la calidad del servicio prestado por MODATEX.

CONCLUSIONES

- PRIMERA:** Se encontró una correlación positiva moderada ($Rho = 0,421$) entre la calidad de servicio y la gestión administrativa. Esto significa que 42,1% de la variabilidad en la calidad de servicio puede explicarse por la variabilidad en la gestión administrativa. La relación es estadísticamente significativa ($Sig. = 0,000$), lo que implica que una mejora en la gestión administrativa tiene un impacto importante en la mejora de la calidad del servicio.
- SEGUNDA:** La correlación entre la tangibilidad y la gestión administrativa fue 0,421, lo que indica que 42,1% de las variaciones en la percepción de los aspectos tangibles del servicio pueden ser explicadas por las variaciones en la gestión administrativa. Esta relación también es estadísticamente significativa ($Sig. = 0,000$), destacando que una buena gestión administrativa tiene un impacto moderado en la percepción de los aspectos tangibles del servicio.
- TERCERA:** Se obtuvo una correlación positiva moderada de 0,421 entre la fiabilidad y la gestión administrativa. Esto sugiere que 42,1% de las diferencias en la percepción de fiabilidad del servicio pueden explicarse por las diferencias en la gestión administrativa. La significancia estadística ($Sig. = 0,000$) refuerza la importancia de la gestión administrativa en el aumento de la fiabilidad del servicio ofrecido.



CUARTA: La correlación entre la capacidad de respuesta y la gestión administrativa también fue de 0,421, lo que implica que 42,1% de la variabilidad en la capacidad de respuesta del servicio puede ser explicada por la gestión administrativa. Este resultado es estadísticamente significativo (Sig. = 0,000) y refuerza que una mejora en la gestión administrativa favorece una mayor capacidad de respuesta en la empresa.

QUINTA: La relación entre la seguridad y la gestión administrativa fue más baja en comparación con los otros factores, con una correlación de 0,321, lo que indica que 32,1% de las variaciones en la percepción de seguridad pueden explicarse por la gestión administrativa. Aunque esta relación es estadísticamente significativa (Sig. = 0,000), la influencia de la gestión administrativa sobre la seguridad es más moderada en comparación con otros aspectos de la calidad del servicio.

SEXTA: Similar a la capacidad de respuesta, la correlación entre la empatía y la gestión administrativa fue **0,421**, lo que indica que **42,1%** de las variaciones en la empatía percibida pueden explicarse por la gestión administrativa. Esta relación es también estadísticamente significativa (**Sig. = 0,000**) y refleja que una gestión administrativa eficiente favorece una mayor empatía en el servicio al cliente.



RECOMENDACIONES

- PRIMERA:** Es fundamental que las empresas e instituciones inviertan en fortalecer sus procesos administrativos, capacitando a los gestores y utilizando herramientas adecuadas que permitan una mejor toma de decisiones, ya que esto contribuirá directamente a la mejora en la calidad del servicio. Además, es recomendable realizar evaluaciones periódicas de la gestión para identificar áreas de mejora y así mantener o elevar los estándares de calidad.
- SEGUNDA:** Es recomendable que las empresas presten especial atención a la mejora y el mantenimiento de los recursos tangibles, como la calidad de las instalaciones y el equipo utilizado en el servicio. Además, una correcta gestión administrativa debe incorporar planes de inversión y mantenimiento de estos recursos, asegurando que se alineen con las expectativas de los clientes y con la estrategia de mejora continua.
- TERCERA:** Dado que las correlaciones son estadísticamente significativas, es esencial que las empresas mantengan un enfoque sistemático en la gestión administrativa para asegurar que se logren mejoras tanto en la calidad del servicio como en la tangibilidad. Se recomienda implementar prácticas de retroalimentación y monitoreo continuo para ajustar las estrategias según las necesidades del cliente y las condiciones del mercado.
- CUARTA:** Se recomienda que las empresas integren la gestión administrativa con la gestión de la calidad, estableciendo un enfoque holístico que



considere tanto los aspectos tangibles como intangibles del servicio.

Para ello, es importante que los gestores se aseguren de que los recursos físicos sean de alta calidad y que la atención al cliente sea coherente con las expectativas generadas por estos recursos.

QUINTA: Es esencial que las empresas realicen auditorías internas para identificar áreas donde la gestión administrativa pueda ser más eficiente y, por lo tanto, generar un impacto positivo en la calidad del servicio y en los aspectos tangibles. Implementar un sistema de gestión de calidad (como ISO 9001) puede ser una estrategia útil para asegurar la mejora continua de ambos factores.

SEXTA: Para maximizar los beneficios de una gestión administrativa eficiente, las empresas deben promover la innovación y la adaptabilidad dentro de sus procesos administrativos. Establecer una cultura organizacional que valore la mejora continua, la toma de decisiones basada en datos y el enfoque hacia la satisfacción del cliente será clave para lograr un impacto positivo tanto en la calidad como en los elementos tangibles del servicio.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Agudelo, et al (2016). El recurso humano como elemento para la gestión de calidad. *Revista Científica "Visión de Futuro,"* 20(2), 1–20.
- Araujo, C. S. de L. (2021). Gestión Pública Municipal y la percepción de la población-Puno. Universidad Privada San Carlos.
- Arenilla, M. (2003). Legitimidad y eficacia en la Administración pública. *GAPP,* 26(27), 71–102.
- Baray, A. (2006). *planteamiento del problema* (. Ediciones (ed.)).
- Basantes, S. S. (2020). Modelo de Gestión Administrativa y la Calidad en el Servicio al Cliente. *Ambato*. Universidad Técnica de Ambato.
- Calle et al. (2020). Marketing digital y estrategias online. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria,* 5(10), 339–369.
- Cary, W. A. (2018). *Gestión Administrativa De Proyectos De Infraestructura - Puno, 2018*. Universidad Nacional del Altiplano.
- Chiavenato, I. (1999). "*administración de recursos humanos*" (E. M. G. Hill & PARTE (eds.); QUINTA EDI).
- Choquehuanca, E. (2021). Gestión administrativa y calidad de servicio - Puno [UCV]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/76522>
- Churata, J. E. (2020). Gestión administrativa y productividad laboral de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Vilquechico - Puno. In *Dirección general de Investigación*. Universidad peruana union.



- Contreras, M., & Enrique, C. (2011). La calidad del servicio y la satisfacción del consumidor. *Rev. Marketing E-ISSN:*, 10(2), 146–162. <https://doi.org/10.5585/remark.v10i2.2212>
- De la Llana, et al. (2021). Calidad de Gestión, Control y Seguimiento Organizacional. 60–69. <https://doi.org/10.47606/acven/ph0032>
- Dulanto, K. D. (2019). *Gestión administrativa y la calidad de servicio Chancay, periodo 2018*. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.
- Duque, J. (2019). Politólogos. Subcampos y criterios para una propuesta de educación. 19(2), 559–582. <https://doi.org/10.21500/16578031.3759>
- Durán, B. M. (2020). *Gestión administrativa y calidad del servicio en el Organismo de Control - Chancay, 2020*. Universidad César Vallejo.
- Góngora, V., & Casullo, M. (2009). Validación de la escala de autoestima de Rosenberg, 1(27), 179–194. <https://tinyurl.com/255gwcx6>
- Gonzáles et al. (2018). Revisión sistemática de las concepciones de cultura organizacional. *Universidad y Salud*, 20(2), 200. <https://doi.org/10.22267/rus.182002.123>
- González, M., & Cándido, J. (2005). La Administración Pública como Ciencia: una aproximación a su objeto de estudio. *Espacios Públicos*, 8(15), 162–175.
- Hernández, V. (2020). *Plan de Marketing Mix para la implementación de una tienda virtual en Mochumi. tesis pregrado*. Universidad Alas Peruanas.
- Huancollo, J. L. (2018). *Calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios*



Huancané – Puno. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.

Jaimes-carrillo, L., & Rojas-lópez, M. D. (2015). Una mirada a la productividad laboral para las pymes de confecciones. *ITECKNE*, 12(2), 177–187.

Jesús, O. D. E., & Galvis, M. (2004). Modelo para evaluación de gestión de empresas. *Estudios Gerenciales*, 25(92), 25–45.
<https://doi.org/10.18046/j.estger.2004.139>

Jiménez, F., & Antonio, P. (2019). La Orientación Al Mercado: Evolución Y Medición De Un Enfoque. *Perspectivas*, 25(83), 25–83.

Jimenez, F., & Canaza, M. R. (2018). Satisfacción del usuario sobre la gestión de la municipalidad Provincial de Puno - 2016. In *Tesis. Universidad Nacional del Altiplano*.

López, R. Z. (2020). *Gestión administrativa y calidad del servicio público en la Municipalidad Provincial de Moyobamba*. Universidad César Vallejo.

Mendez. (2011). *planteamiento del problema* (M. Hill (ed.); 3a. ed).

Molina, H., & Alca, J. (2020). *Análisis multivariante de la influencia en la gestión administrativa y la calidad del servicio Chucuito Juli – 2018*. Universidad Nacional Del Altiplano De Puno.

Naranjo, M. L. (2009). Motivación: perspectivas teóricas y algunas consideraciones de su importancia en el ámbito educativo. *Revista Educación*, 33(2), 153.
<https://doi.org/10.15517/revedu.v33i2.510>

Noblecilla, M. E. (2020). *Gestión administrativa y calidad de servicio en la*



Municipalidad Metropolitana de Lima. Universidad César Vallejo.

Orellana, et al. (2022). Semáforo emergente del mercado. *Ciencia Unemi*, 15(38), 93–110.

Osores, M. M. (2016). Conceptualización Del Neuromarketing ¿Por Qué Es Importante El Neuromarketing? *RAN - Revista Academia & Negocios*, 1(2), 91–104. <https://tinyurl.com/22ssucjl>

Peña, D., et al. (2022). Gestión administrativa y su impacto en la calidad del servicio. *RECIMUNDO*, 10(1), 120–131. [https://doi.org/10.26820/recimundo/6.\(suppl1\).junio.2022.120-131](https://doi.org/10.26820/recimundo/6.(suppl1).junio.2022.120-131)

Pereyra, C. (2019). *Producción Académica Fortalecimiento del liderazgo en mandos medios aplicado a una empresa autopartista de Córdoba*. Universidad Católica de Córdoba.

Pizarro, E. B. (2019). *Gestión Administrativa y la Calidad del Servicio en la Municipalidad Distrital de Ventanilla*. Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.

Rodríguez, M. T., Pineda, D. Y., & Castro, C. (2020). Tendencias del marketing moderno, una revisión teórica. *Revista ESPACIOS*, 41(27), 306–322.

Sampieri, C., & Baptista, M. del P. (2014). Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. In E. P. S. Fe (Ed.), *Mexicana* Reg. No. 736.

Sánchez, G. (2009). El desarrollo organizacional: una estrategia de cambio para las instituciones documentales. 12(0), 235–254. <https://doi.org/10.6018/analesdoc.12.0.70351>



- Sánchez, J., & Calderón, V. (2012). Diseño del proceso de evaluación del desempeño del personal. *Pensamiento & Gestión*, 1(32), 54–82.
- Santos, K. B., & Yanccehuallpa, A. C. (2018). Gestión administrativa y calidad del servicio Yanacancha. In *Interciencia*. Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión.
- Saravia, J. I. (2020). La gestión pública en el Perú en perspectiva histórica (siglos XIX-XXI). *En Líneas Generales*, 19(21), 143–161.
<https://doi.org/10.26439/en.lineas.generales2018.n002.2674>
- Shagui, J., Ruiz, M., & Villavicencio, M. (2022). Influencia de la calidad del servicio en la fidelización de moda textil. *593 Digital Publisher CEIT*, 7(2), 159–173.
<https://doi.org/10.33386/593dp.2022.2.958>
- Torquedama, G. (2015). Derechos Humanos y Convivencia en la Comunidad Educativa. *Publicaciones y Divulgación Científico*, 5(2), 6–456.
- Torres, S., & Mejía, A. (2006). Una visión contemporánea del concepto de administración. *Cuadernos de Administración*, 19(32), 111–133.
- Vega, O. L., & Nieves-Julbe, A. F. (2016). Procedimiento para la Gestión de la Supervisión. *Ciencias Holguín E-ISSN:*, 22(1), 1-.
- Zambrano, F., Berzosa, J., Romero, W., & Mora, N. (2020). Implementación de un modelo de Gestión para empresas textiles artesanales, 5(6–1), 229–241.
<https://doi.org/10.33386/593dp.2020.6-1.394>



ANEXOS



MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: CALIDAD DE SERVICIO Y SU RELACIÓN CON LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA MODATEX, 2023
Tipo: APLICATIVA Nivel: DESCRIPTIVA Diseño: NO EXPERIMENTAL Enfoque: CUANTITATIVO Población

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Criterios de valoración
<p>¿Cuál es la relación de la calidad de servicio con la gestión administrativa de la empresa MODATEX, 2023?</p> <p>¿Cuál es la relación de la tangibilidad con la gestión administrativa de la empresa MODATEX, 2023?</p> <p>¿Cuál es la relación de la fiabilidad con la gestión administrativa de la empresa MODATEX, 2023?</p> <p>¿Cuál es la relación de la capacidad de respuesta con la gestión administrativa de la empresa MODATEX, 2023?</p> <p>¿Cuál es la relación de la seguridad con la gestión administrativa de la empresa MODATEX, 2023?</p> <p>¿Cuál es la relación de la empatía con la gestión administrativa de la empresa MODATEX, 2023?</p>	<p>Determinar la relación de la calidad de servicio con la gestión administrativa de la empresa MODATEX, 2023.</p> <p>Determinar la relación de la tangibilidad con la gestión administrativa de la empresa MODATEX, 2023.</p> <p>Determinar la relación de la fiabilidad con la gestión administrativa de la empresa MODATEX, 2023.</p>	<p>Existe relación entre la calidad de servicio con la gestión administrativa de la empresa MODATEX, 2023.</p> <p>Existe relación entre la tangibilidad con la gestión administrativa de la empresa MODATEX, 2023.</p> <p>Existe relación entre la fiabilidad con la gestión administrativa de la empresa MODATEX, 2023.</p>	Calidad de servicio	Elementos tangibles	Apariencia de equipos Instalaciones atractivas Apariencia pulcra de empleados Elementos materiales atractivos	Bueno Regular Malo
				Fiabilidad	Cumplimiento de promesas Soluciones sinceras de problemas Realización de servicio bien a la primera No se cometen errores	Bueno Regular Malo
				Capacidad de respuesta	Empleados comunicativos Empleados ofrecen servicio con prontitud Empleados dispuestos a ayudar Empleados que responden Empleados que transmiten confianza	Bueno Regular Malo
				Seguridad	Usuarios seguros Empleados amables Empleados bien formados Atención individualizada Horarios acordes a usuarios	Bueno Regular Malo
				Empatía	Empleados ofrecen atención personalizada Preocupación e interés por usuarios Comprensión de necesidades de usuarios	Bueno Regular Malo
	<p>Determinar la relación de la capacidad de respuesta con la gestión administrativa de la empresa MODATEX, 2023.</p> <p>Determinar la relación de la seguridad con la gestión administrativa de la empresa MODATEX, 2023.</p> <p>Determinar la relación de empatía con la gestión administrativa de la empresa MODATEX, 2023.</p>	<p>Existe relación entre la capacidad de respuesta con la gestión administrativa de la empresa MODATEX, 2023.</p> <p>Existe relación entre la seguridad con la gestión administrativa de la empresa MODATEX, 2023.</p> <p>Existe relación entre la empatía con la gestión administrativa de la empresa MODATEX, 2023.</p>	Gestión administrativa	Planeación	Objetivos de la organización Implementación de metas y acciones	Bueno Regular Malo
				Organización	Coordinación Funciones Trabajo en equipo	Bueno Regular Malo
				Dirección	Orientación Toma de decisiones Motivación	Bueno Regular Malo
				Control	Supervisar Capacitar Evaluar	Bueno Regular Malo



INSTRUMENTOS

CALIDAD DE SERVICIO

INSTRUCCIONES: Favor debe marcar una de las alternativas de la escala, con una equis, aspa o encerrar en un círculo como usted lo crea conveniente. La escala es como sigue:

Nunca 1, Casi nunca 2, A veces 3, Casi siempre 4, Siempre 5.

ÍTEMS	VALORACIÓN				
D1: Elementos tangibles					
1. ¿Acepta de buena manera la apariencia física de los productos ofrecidos?	5	4	3	2	1
2. ¿La infraestructura de la empresa MODATEX, es adecuada para la zona y cantidad de clientes?	5	4	3	2	1
3. ¿Le es llamativa visualmente el ambiente de la empresa MODATEX?	5	4	3	2	1
4. ¿El personal encargado de captar su atención lo realiza de manera correcta, sin caer en la incomodidad?	5	4	3	2	1
5. ¿Los equipos mobiliarios que ofrece el MODATEX, son de su comodidad?	5	4	3	2	1
6. ¿La vestimenta del personal es de buena apariencia?	5	4	3	2	1
D2: Fiabilidad					
7. ¿El servicio que ofrece MODATEX le genera confianza?	5	4	3	2	1
8. ¿El personal muestra interés inmediato para resolver problemas que se puedan presentar en cualquier circunstancia?	5	4	3	2	1
9. ¿Cuándo el personal promete atender en un determinado tiempo, lo cumple?	5	4	3	2	1
10. ¿Desde la primera vez que visitó el MODATEX, el servicio mejoró?	5	4	3	2	1
11. ¿El local de la empresa MODATEX le genera seguridad de un buen servicio?	5	4	3	2	1
12. ¿El personal de MODATEX, es honesto con el servicio que se va a ofrecer?	5	4	3	2	1
D3: Capacidad de respuesta					
13. ¿El personal sugiere que tipo producto podría ofrecerle?	5	4	3	2	1
14. ¿La espera para su atención es extensa?	5	4	3	2	1
15. ¿El personal está predispuesto para poder ayudarlo en todo momento?	5	4	3	2	1
16. ¿Al realizar consultas, el personal le responde de manera correcta y en el momento?	5	4	3	2	1
17. ¿El servicio recibido, es igual a lo que prometen?	5	4	3	2	1
18. ¿Al solicitar un pedido le comentan el tiempo que demorará, cumplen el tiempo o lo realizan antes?	5	4	3	2	1
D4: Seguridad					
19. ¿El comportamiento del personal le genera confianza de estar en un ambiente tranquilo?	5	4	3	2	1
20. ¿Se siente seguro en las instalaciones de la empresa MODATEX?	5	4	3	2	1



21. ¿Considera que el personal conoce lo que le ofrece?	5	4	3		1
22. ¿Alguna vez escucho comentarios negativos de la empresa MODATEX?	5	4	3		1
23. ¿Se siente cómodo con todo el servicio recibido?	5	4	3		1
24. ¿Le ofrecen amabilidad en todo momento durante su visita a la empresa MODATEX?	5	4	3		1
D5: Empatía					
25. ¿El servicio que recibe es personalizado?	5	4	3		1
26. ¿Considera que los horarios de atención establecidos por el MODATEX, se adecua al suyo?	5	4	3		1
27. ¿El personal entiende de sus necesidades y le brinda facilidades para adquirirlas?	5	4	3		1
28. ¿Los ambientes de atención se adecuan a sus necesidades?	5	4	3		1
29. ¿El personal muestra interés y preocupación de brindarle una buena atención?	5	4	3		1
30. ¿El ingreso al local ofrece entrada para sillas de ruedas o personas con alguna discapacidad?	5	4	3		1



GESTIÓN ADMINISTRATIVA

INSTRUCCIONES: Favor debe marcar una de las alternativas de la escala, con una equis, aspa o encerrar en un círculo como usted lo crea conveniente. La escala es como sigue:

Nunca 1, Casi nunca 2, A veces 3, Casi siempre 4, Siempre 5.

GESTIÓN ADMINISTRATIVA	ESCALAS				
	1	2	3	4	5
DIMENSION PLANEAMIENTO					
1. Participa en el Plan Anual de Contrataciones PAC.					
2. Tiene conocimiento del Plan Operativo Anual o Institucional POI.					
3. Tiene conocimiento del presupuesto asignado.					
4. Participa en la elaboración de normas y directivas internas.					
5. Cumple el cronograma de metas, objetivos, indicadores.					
DIMENSION ORGANIZACIÓN					
6. Tiene conocimiento del organigrama de la de la Gerencia de Informática de la entidad de justicia.					
7. Conoce el Reglamento de Organización y Funciones ROF.					
8. Gestiona el uso del Manual de Perfiles de Puestos MPP.					
9. Establece el uso del Manual de Procedimientos MAPRO.					
10. Fomenta la actualización de los instrumentos de gestión.					
DIMENSION DIRECCIÓN					
11. Informa del cumplimiento de metas o desfases al superior.					
12. Propone alternativas de solución a problemáticas de gestión.					
13. Desarrolla proyectos de mejora institucional al superior.					
14. Participa de trabajos de grupo para mejora de desempeño.					
15. Colabora con las directrices de la Alta Dirección.					
DIMENSION CONTROL					
16. Gestiona la información del Portal de Transparencia.					
17. Se supervisa y monitorea periódicamente los procesos administrativos en la Gerencia de Informática de la entidad de justicia.					
18. Se evalúa periódicamente los procesos administrativos en la Gerencia de Informática de la entidad de justicia.					
19. Fomenta la oportunidad de procesos y cumplimiento de metas.					
20. Garantiza la calidad de los procesos administrativos en la Gerencia de Informática de la entidad de justicia l.					



MATRIZ DE DATOS

*Sin titulo2 [ConjuntoDatos2] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

25 : P18

Visible: 28 de 28 variables

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17
1	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3
2	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	2
3	4	4	3	3	3	3	5	3	1	3	3	3	3	5	3	1	3
4	2	4	3	3	5	4	2	4	3	3	3	5	4	2	4	3	4
5	2	2	2	2	2	2	4	4	2	2	2	2	2	4	4	2	2
6	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2
7	2	1	1	1	1	3	2	3	2	1	1	1	3	2	3	2	2
8	3	2	1	2	1	5	5	2	5	1	2	1	5	5	2	5	5
9	2	3	3	2	1	4	5	5	4	3	2	1	4	5	5	4	4
10	3	1	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3
11	2	3	2	2	2	3	2	1	2	2	2	2	3	2	1	2	2
12	3	2	3	2	2	4	1	1	1	3	2	2	4	1	1	1	3
13	2	1	2	2	1	3	2	2	1	2	2	1	3	2	2	1	2
14	2	3	3	4	3	2	3	4	3	3	4	3	2	3	4	3	3
15	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2
16	2	3	2	1	2	4	5	4	3	2	1	2	4	5	4	3	3
17	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3
18	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	2
19	4	4	3	3	3	3	5	3	1	3	3	3	3	5	3	1	3
20	2	4	3	3	5	4	2	4	3	3	3	5	4	2	4	3	4
21	2	2	2	2	2	2	4	4	2	2	2	2	2	4	4	2	2
22	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2
23	2	1	1	1	1	3	2	3	2	1	1	1	3	2	3	2	2
24	3	2	1	2	1	5	5	2	5	1	2	1	5	5	2	5	5
25	2	3	3	2	1	4	5	5	4	3	2	1	4	5	5	4	4
26	3	1	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3

*Sin titulo4 [ConjuntoDatos2] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

105 : PROMOCIÓN

Visible: 26 de 26 variables

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18
71	2	4	4	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	4	4	2	2	2
72	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2
73	3	2	3	2	2	2	1	2	1	1	1	1	3	2	3	2	2	2
74	5	5	2	5	5	4	2	3	2	1	2	1	5	5	2	5	5	5
75	4	5	5	4	4	1	2	2	3	3	2	1	4	5	5	4	4	4
76	2	2	2	2	3	1	3	3	1	3	2	2	2	2	2	2	3	2
77	3	2	1	2	2	1	2	2	3	2	2	2	3	2	1	2	2	2
78	4	1	1	1	3	2	2	3	2	3	2	2	4	1	1	1	3	1
79	3	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	3	2	2	1	2	1
80	2	3	4	3	3	2	4	2	3	3	4	3	2	3	4	3	3	3
81	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2
82	4	5	4	3	3	3	4	2	3	2	1	2	4	5	4	3	3	3
83	3	4	4	3	3	2	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3
84	5	4	5	4	2	4	3	4	4	4	4	5	5	4	5	4	2	4
85	3	5	3	1	3	5	2	4	4	3	3	3	3	5	3	1	3	1
86	4	2	4	3	4	3	3	2	4	3	3	5	4	2	4	3	4	3
87	2	4	4	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	4	4	2	2	2
88	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2
89	3	2	3	2	2	2	1	2	1	1	1	1	3	2	3	2	2	2
90	5	5	2	5	5	4	2	3	2	1	2	1	5	5	2	5	5	5
91	4	5	5	4	4	1	2	2	3	3	2	1	4	5	5	4	4	4
92	2	2	2	2	3	1	3	3	1	3	2	2	2	2	2	3	2	2
93	3	2	1	2	2	1	2	2	3	2	2	2	3	2	1	2	2	2
94	4	1	1	1	3	2	2	3	2	3	2	2	4	1	1	1	3	1
95	3	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	3	2	2	1	2	1
96	2	3	4	3	3	2	4	2	3	3	4	3	2	3	4	3	3	1
97																		
98																		

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ACTIVADO



*Sin título4 [ConjuntoDatos2] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 25 de 26 variables

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17
49	3	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	3	2	2	1	2
50	2	3	4	3	3	2	4	2	3	3	4	3	2	3	4	3	3
51	3	4	4	3	3	2	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3
52	5	4	5	4	2	4	3	4	4	4	4	5	5	4	5	4	2
53	3	5	3	1	3	5	2	4	4	3	3	3	3	5	3	1	3
54	4	2	4	3	4	3	3	2	4	3	3	5	4	2	4	3	4
55	2	4	4	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	4	4	2	2
56	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2
57	3	2	3	2	2	2	1	2	1	1	1	1	3	2	3	2	2
58	5	5	2	5	5	4	2	3	2	1	2	1	5	5	2	5	5
59	4	5	5	4	4	1	2	2	3	3	2	1	4	5	5	4	4
60	2	2	2	2	3	1	3	3	1	3	2	2	2	2	2	2	3
61	3	2	1	2	2	1	2	2	3	2	2	2	3	2	1	2	2
62	4	1	1	1	3	2	2	3	2	3	2	2	2	4	1	1	3
63	3	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	3	2	2	1	2
64	2	3	4	3	3	2	4	2	3	3	4	3	2	3	4	3	3
65	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2
66	4	5	4	3	3	3	4	2	3	2	1	2	4	5	4	3	3
67	3	4	4	3	3	2	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3
68	5	4	5	4	2	4	3	4	4	4	4	5	5	4	5	4	2
69	3	5	3	1	3	5	2	4	4	3	3	3	3	5	3	1	3
70	4	2	4	3	4	3	3	2	3	3	5	4	4	2	4	3	4
71	2	4	4	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	4	4	2	2
72	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2
73	3	2	3	2	2	2	1	2	1	1	1	1	3	2	3	2	2
74	5	5	2	5	5	4	2	3	2	1	2	1	5	5	2	5	5

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode.ACTIVADO

11°C Chubascos 6/01/2025 17:12

*Sin título4 [ConjuntoDatos2] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 26 de 26 variables

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17
79	3	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	3	2	2	1	2
80	2	3	4	3	3	2	4	2	3	3	4	3	2	3	4	3	3
81	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2
82	4	5	4	3	3	3	4	2	3	2	1	2	4	5	4	3	3
83	3	4	4	3	3	2	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3
84	5	4	5	4	2	4	3	4	4	4	4	5	5	4	5	4	2
85	3	5	3	1	3	5	2	4	4	3	3	3	3	5	3	1	3
86	4	2	4	3	4	3	3	2	4	3	3	5	4	2	4	3	4
87	2	4	4	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	4	4	2	2
88	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2
89	3	2	3	2	2	2	1	2	1	1	1	1	3	2	3	2	2
90	5	5	2	5	5	4	2	3	2	1	2	1	5	5	2	5	5
91	4	5	5	4	4	1	2	2	3	3	2	1	4	5	5	4	4
92	2	2	2	2	3	1	3	3	1	3	2	2	2	2	2	2	3
93	3	2	1	2	2	1	2	2	3	2	2	2	3	2	1	2	2
94	4	1	1	1	3	2	2	3	2	3	2	2	4	1	1	1	3
95	3	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	3	2	2	1	2
96	2	3	4	3	3	2	4	2	3	3	4	3	2	3	4	3	3

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode.ACTIVADO

11°C Chubascos 6/01/2025 17:12



VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES

TÍTULO: CALIDAD DE SERVICIO Y SU RELACIÓN CON LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA MODATEX, AÑO 2023

I. REFERENCIAS

- EXPERTO: Benigno Callata Quispe
- PROFESIÓN: Lic. en Administración
- CARGO ACTUAL: Decano
- GRADO ACADÉMICO: Dr. Administración

II. ASPECTO DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE	REGULAR	BUENA	MUY BUENA	EXCELENTE
1. CLARIDAD	Está redactado con lenguaje apropiado.	1	2	3	4	5 <input checked="" type="checkbox"/>
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en capacidad observables.	1	2	3	4 <input checked="" type="checkbox"/>	5
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia.	1	2	3	4	5 <input checked="" type="checkbox"/>
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica de los ítems con las variables.	1	2	3	4	5 <input checked="" type="checkbox"/>
5. SUFICIENCIA	Valora las dimensiones en cantidad y calidad suficientes.	1	2	3	4	5 <input checked="" type="checkbox"/>
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para cumplir los objetivos de la investigación.	1	2	3	4	5
7. CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos y científicos.	1	2	3	4 <input checked="" type="checkbox"/>	5
8. COHERENCIA	Entre las dimensiones, indicadores, ítems e índices.	1	2	3	4	5 <input checked="" type="checkbox"/>
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.	1	2	3	4	5 <input checked="" type="checkbox"/>
10. PERTINENCIA	El instrumento es útil y adecuado para la investigación.	1	2	3	4 <input checked="" type="checkbox"/>	5

Coefficiente de valorización porcentual, $C = \text{Total} / 50 = \underline{0,94}$

III. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

IV. RESOLUCIÓN

- a. Aprobado ($C \geq 75\%$)
- b. Desaprobado ($C < 75\%$)

Lugar y fecha, Juliaca, 23-04-2024

Sello y firma del experto

DNI N° 01693080

N° celular: 951577694

EVIDENCIA DEL RECOJO DE DATOS





ANEXO 1 FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN

AUTORIZACIÓN PARA LA INCORPORACIÓN DE LOS TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UANCV

Formato digital

Fecha de entrega: 07-01-2025

1. Datos del autor (es):

Nombres y Apellidos: LIDIA MARITZA QUISPE CASTELLANOS

Dirección: AV. CUSCO S/N / AYAPATA - CARABAYA

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: 73517523

Teléfono: 944132043 email: maritzalidia91@gmail.com

Nombres y Apellidos: _____

Dirección: _____

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: _____

Teléfono: _____ email: _____

Facultad y/o Escuela de Posgrado: CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

Escuela Profesional o Mención: ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

Título o Grado Académico a optar: LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

Asesor: Dr. ROBERTO PAYÉ COLQUEHUANCA

Esta obra se encuentra dentro de las siguientes denominaciones:

Trabajo de Investigación Tesis Trabajo de Suficiencia Profesional Trabajo Académico

Título: CALIDAD DE SERVICIO Y SU RELACIÓN CON LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA
DE LA EMPRESA MODATEX, AÑO 2023

Palabras claves, (3 a 5 términos): Calidad, Servicio, Gestión, Administrativa, Empresa.

¿Esta obra se desarrolló en la UANCV ^{1, 2}?

2

¹ Indicar si su producción intelectual ha empleado recursos tales como, instalaciones, laboratorios, insumos, equipos, bases de datos, asesoría técnica por parte del personal de la UANCV, financiamiento, entre otros relacionados.

² Si su producción intelectual se desarrolló en la UANCV totalmente o parcialmente, deberá autorizar el depósito en el Repositorio de manera obligatoria.



2. Referencia de tesis:

Bachiller Titulo 2da Especialidad Maestría Doctorado

3. Licencias:

a) Licencia estándar:

Bajo los siguientes términos, autorizo el depósito de mi tesis en el Repositorio Digital de la UANCV.

Con la autorización de depósito de mi producción Intelectual, otorgo a la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" una licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar al público, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público mi producción intelectual (incluido el resumen), en formato físico o digital, en cualquier medio, conocido o por conocerse, a través de los diversos servicios por la Universidad, creados o por crearse, tales como el Repositorio Digital de tesis UANCV, colección de producción intelectual, entre otros, en el Perú y en el extranjero por el tiempo y veces que considere necesarias, y libres de remuneraciones.

En virtud de dicha licencia, la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" podrá reproducir mi producción intelectual en cualquier tipo de soporte y en más de un ejemplar, sin modificar su contenido, solo con propósitos de seguridad, respaldo y preservación.

Declaro que la producción intelectual es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultado a conceder la presente licencia y, asimismo, garantizo que dicha producción intelectual no infringe derechos de autor de terceras personas.

La Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" consignará el nombre del y/o los autor(es) de la producción intelectual, y no le hará ninguna modificación más que la permitida en la licencia.

Autorizo su publicación (marque con una X)

- Sí, autorizo que se deposite inmediatamente.
- Sí, autorizo que se deposite a partir de la fecha (d/m/a): _____
- No autorizo.

b) Licencia CREATIVE COMMONS 4.0 INTERNACIONAL:

Si usted concede una licencia CREATIVE COMMONS sobre su producción intelectual, mantiene la titularidad de los derechos de autor de esta y, a la vez, permite que otras personas puedan reproducirla, comunicarla al público y distribuir ejemplares de esta, bajo las condiciones siguientes:

¿Quiere permitir usos comerciales de su producción intelectual?

Sí: significa que usted permite la reproducción, distribución y comunicación pública de la producción intelectual incluso con fines comerciales.

No: significa que usted permite la reproducción, y comunicación pública de la producción intelectual, pero sin fines comerciales.

- Sí autorizo
- No autorizo



Jurisdicción de su Licencia

Todas las licencias CREATIVE COMMONS son de ámbito mundial, sin embargo, usted puede elegir entre la opción "internacional" o una adaptada a su jurisdicción, como para el caso peruano.

La opción "internacional" emplea el lenguaje y la terminología de los tratados internacionales; en cambio, la adaptada a su jurisdicción, recoge las particularidades de la legislación peruana.

En consecuencia, **la opción "internacional" goza de una mayor eficacia a nivel mundial, gracias a que tiene jurisdicción neutral.** Mientras que la opción adaptada a la jurisdicción del Perú goza de una mayor eficacia ante los tribunales peruanos.

Internacional

Nacional

Línea de investigación: Organización y dirección de empresas (5311 - UNESCO)

Firma de Autor



huella digital

07-01-2025

Fecha