

**UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y  
CONTABLES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**



**Influencia de la gestión administrativa en la calidad del servicio  
en los usuarios de EPSEL S.A. sede central-Lambayeque**

Tesis que presenta la bachiller

**Vargas Olivera Yanella**

Para optar el título profesional de

**LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**Asesor**

**Dr. Juan Carlos Guissepe Pier Angelo Martino Samamé  
Castillo.**

**Lambayeque, Perú**

**Abril, 2024**

INFLUENCIA DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA CALIDAD  
DEL SERVICIO EN LOS USUARIOS DE EPSEL S.A. SEDE CENTRAL-  
LAMBAYEQUE

Resolución de sustentación N° 0802-2024-VIRTUAL-UNPRG-FACEAC-D/JAM de  
Fecha 12 de abril de 2024



**Yanella Vargas Olivera**

Bachiller



**Dr. Juan Carlos Guiseppe Pier Angelo Martino Samamé Castillo.**

Asesor

Presentada para obtener el título profesional de Licenciada en Administración

**Aprobado por el jurado:**



MSC. Juan Zapata Sandoval

Presidente



MSC.Noé Alberto Rosillo Alberca

Secretario



MSC.Yasmy Fiorella Castañeda Vasquez

Vocal



UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
UNIDAD DE INVESTIGACION



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Siendo las 9.10 am. del día 15 de 04 del 2024, se dio inicio a la Sustentación de Tesis en forma PRESENCIAL, con la participación de los miembros del Jurado, nombrados con Resolución N° 1805-2023-VIRTUAL-UNPRG-PACAJI de fecha 06 de diciembre del 2023 conformado por:

- M.S.C. JUAN ZAPATA SANDOVAL Presidente
M.S.C. MOG ARIBERTO ROSILLO ALBERCA Secretario
M.S.C. YASMIN ROSELLA COSTANEA VASQUEZ Vocal
DR. JUAN CARLOS GUISSEPPE PERA ANGELO MONTANO SANCHEZ Asesor (a)

Para evaluar el informe de tesis del tesista o de los tesistas: YANELLA VARGAS OLIVERA, quién o quienes desean obtener su título profesional de:

LICENCIADA EN ADMINISTRACION con la tesis titulada: INFLUENCIA DE LA GESTION ADMINISTRATIVA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LOS USUARIOS DE BASEL S.A SEDE CENTRAL LAMBAYEQUE

El Sr. Presidente, después de transmitir el saludo a todos los participantes de la Sustentación ordenó la lectura de la Resolución decanal N° 0802-2024-VIRTUAL-UNPRG FIDEAC/JA de fecha 12 de abril del 2024 que autoriza la Sustentación Presencial del Informe de Tesis correspondiente, luego de lo cual autorizó al candidato a efectuar la Sustentación, otorgándole 35 minutos de tiempo.

Culminada la exposición del sustentante o los sustentantes, el presidente dispuso la intervención de los señores miembros del jurado, empezando con el señor(a) vocal, luego señor(a) secretario (a) hasta culminar con el (la)señor(a) presidente, en ese orden los jurados plantearon preguntas y observaciones, las cuales fueron absueltas por el/ los sustentantes en forma

El señor presidente invita al asesor para que exponga lo que considere conveniente respecto de la exposición de la tesis. Culminadas las preguntas y respuestas, el (la)Sr.(a) presidente, dispuso que los asistentes incluido el asesor y el o los tesistas abandonen temporalmente la sala, a fin de que el jurado delibere con plena libertad y pueda calificar la sustentación de la tesis. Los jurados califican de acuerdo a la rúbrica de evaluación de la facultad. Culminada la deliberación y calificación el(la) sr.(a) presidente autorizo que ingresen a la sala de sustentaciones el tesista o los tesistas, su asesor y público en general, y autorizó la lectura del acta por parte del señor(a) secretario(a).

El señor(a) secretario(a) dio lectura al acta señalando que el tesista o los tesistas: YANELLA VARGAS OLIVERA, han obtenido 17 puntos puntos equivalentes a BUENO quedando expedito para optar el título profesional de LICENCIADA EN ADMINISTRACION

Si uno o los dos tesistas hubieran tenido calificativo desaprobatorio, se anotará: que ha obtenido puntos equivalentes a por las deficiencias y motivos siguientes

reprogramara la nueva sustentación en una plazo máximo de 60 días hábiles desde la fecha de desaprobación y si volviera a desaprobado en esta segunda oportunidad deberá elaborar otra tesis según lo establecido en el artículo 51 del reglamento.

Comunicado el resultado, el señor presidente da por concluido el acto académico a las 10:20 horas del mismo día y en señal de conformidad firman los señores miembros del jurado y asesor.

ESCALA: 20 = Excelente; 18 - 19 = Muy Bueno; 16 - 17 = Bueno; 14 - 15 = Regular, Menos de 14 = Desaprobado.

Handwritten signatures for PRESIDENTE and VOCAL

Handwritten signatures for SECRETARIO and ASESOR

## **Dedicatoria**

El presente trabajo es dedicado a Dios por ser mi fuente de energía y motivación,  
A mis queridos padres, Eladio Vargas Estela y Maria Olivera Araqueda, por ser siempre mi soporte y por apoyar cada una de mis decisiones a lo largo de mi vida personal y profesional, por sus cuidados y amor. A mi querida hermana Milagros, por siempre ser mi fiel compañera y amiga.

A mi José Adrián, por ser mi mejor amigo y compañero de vida, por cada palabra de motivación en los momentos más difíciles, por su amor incondicional, su apoyo y presencia en mi día a día.

A mi querido amigo desde nuestra etapa preuniversitaria, Diego Chanduy Cubas, por su apoyo incondicional, por sus consejos y motivación. Todos han sido parte fundamental en este proceso y siempre estaré agradecida con cada uno de ustedes.

## **Agradecimiento**

Agradezco a Dios, nuestro máximo creador, fuente de sabiduría y amor infinito, por llenarme de fortaleza y perseverancia en los momentos más difíciles, por siempre sentir su presencia, asimismo agradezco que siga brindado salud y vida a mi familia que es lo más valioso que tengo después de él.

A mis queridos profesores de la Escuela profesional de Administración, por todos sus conocimientos compartidos durante las lecciones académicas, agradezco su esfuerzo y pasión por lo que hacen y sobretodo su contribución desde su importante papel en nuestra formación como futuros profesionales, en especial a mi querido profesor y amigo, Juan Carlos Samamé Castillo, por ser siempre una fuente de inspiración y admiración, no solo por sus conocimientos profesionales, si no, sobretodo, por la calidad de ser humano que es, por sus consejos, sus anécdotas y lecciones en clase que sirven y se recuerdan para toda la vida. Asimismo, por ser parte de este trabajo de investigación por su motivación y apoyo en todo momento.

A mi querida Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, mi alma mater, tantos recuerdos y experiencias vividas, incluso antes de pertenecer a ella, por la obtención de un grado académico, siendo este el inicio de nuevos retos con el fin de seguir contribuyendo con un granito de arena a la sociedad, desde mi querida profesión y desde las labores que desarrolle.

## Índice general

Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	iv
Índice de tablas .....	viii
Resumen.....	ix
Abstract.....	x
Introducción .....	1
<b>CAPITULO I. DISEÑO TEÓRICO .....</b>	<b>8</b>
1.1    Antecedentes .....	8
1.1.1    A nivel internacional.....	8
1.1.2    A nivel nacional.....	9
1.1.3    A nivel local.....	12
1.2    Bases teóricas .....	13
1.2.1    Teoría de la gestión administrativa.....	13
1.2.2    Modelos de calidad de servicio.....	14
1.3    Bases Conceptuales.....	15
1.3.1    Gestión administrativa .....	15
1.3.2    Calidad de servicio.....	21
1.4    Operacionalización de variables.....	28
<b>CAPITULO II. DISEÑO METODOLÓGICO .....</b>	<b>31</b>
2.1    Tipo y diseño de la investigación.....	31
2.1.1    Tipo de la investigación.....	31
2.1.2    Diseño de la investigación .....	31
2.2    Población y muestra .....	32
2.2.1    Poblacion.....	32
2.2.2    Muestra .....	33

2.3	Técnicas, instrumentos, equipos, materiales, procesamiento de datos.....	34
2.3.1	Técnicas .....	34
2.3.2	Instrumentos.....	35
2.3.3	Equipos .....	36
2.3.4	Materiales.....	36
2.3.5	Procesamiento de datos.....	36
CAPITULO III. RESULTADOS .....		42
3.1	Análisis e Interpretación de Resultados .....	42
3.1.1	Confiabilidad de los Instrumentos de Acuerdo a Variables .....	42
3.1.2	Resultado del Objetivo según Estadística Inferencial .....	42
3.1.3	Resultado según Estadística Descriptiva .....	49
CAPITULO IV. DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS .....		53
CONCLUSIONES .....		57
RECOMENDACIONES.....		58
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....		60
ANEXOS .....		70

## Índice de tablas

Tabla 1. Operacionalización del constructo Gestión administrativa. ....	29
Tabla 2. Operacionalización del constructo Calidad de servicio. ....	30
Tabla 3. Calificación de la matriz del juicio de expertos.....	37
Tabla 4 . Validez del contenido por juicio de expertos del instrumento de la variable Gestión Administrativa.....	38
Tabla 5. Validez del contenido por juicio de expertos del instrumento de la variable Calidad de Servicio .....	38
Tabla 6. Matriz de análisis de juicio de expertos de la variable Gestión Administrativa. ....	39
Tabla 7. Matriz de análisis de juicio de expertos de la variable Calidad de Servicio.....	40
Tabla 8. Alfa de Cronbach de las variables .....	42
Tabla 9. Prueba de normalidad.....	43
Tabla 10. Escala de valoración de las Correlaciones.....	44
Tabla 11. Nivel de influencia de la dimensión planeación con la calidad de servicio. ....	44
Tabla 12. Nivel de influencia de la dimensión organización con la calidad de servicio. ....	45
Tabla 13. Estadísticos descriptivos de los ítems de la variable calidad de servicio .....	46
Tabla 14. Nivel de influencia de la dimensión dirección con la calidad de servicio. ....	47
Tabla 15. Nivel de influencia de la dimensión control con la calidad de servicio. ....	48
Tabla 16. Estadísticos descriptivos de los ítems de la variable gestión administrativa .....	49
Tabla 17. Estadísticos descriptivos de los ítemn de la varaible calidad de servicio .....	51

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar el nivel de influencia de la gestión administrativa en los usuarios de EPSEL S.A. Sede Central-Lambayeque, se desarrolló bajo una metodología de enfoque cuantitativo y tipo aplicada, con un diseño de investigación no experimental, además fue de método descriptivo, de corte transversal correlacional. Para este estudio la muestra fue de tipo no probabilístico por conveniencia, por lo que se determinó trabajar con una muestra censal, es decir que el instrumento para la variable independiente fue aplicado a todo el personal administrativo que labora en la entidad, siendo un total de 138 trabajadores.

En cuanto a la variable dependiente, la muestra se determinó utilizando el muestreo aleatorio proporcional, dando un total de 138 usuarios de la empresa. Se llevó a cabo mediante el uso de dos cuestionarios donde uno estuvo compuesto por 21 ítems en función a 4 dimensiones relacionadas a la variable gestión administrativa y otros 20 ítems en relación a 5 dimensiones de la variable calidad de servicio, cuyas respuestas fueron medidas en la escala de Likert. Los resultados que se obtuvieron en la investigación demostraron que la gestión administrativa influye significativamente en la calidad del servicio en los usuarios de los usuarios de EPSEL S.A. Sede Central-Lambayeque. Se encontró un factor Rho Spearman de 0.328, dicha cantidad se ubica entre 0.20 y 0.39, denotando una relación baja entre ambas variables y cuyo Sig  $0.000 < 0.05$ , donde se aceptó la hipótesis alternativa, en consecuencia, se rechazó la hipótesis nula.

**Palabras claves.** Gestión administrativa, calidad de servicio, usuarios.

## Abstract

The general objective of this research was to determine the level of influence of administrative management on the users of EPSEL S.A. Central Headquarters-Lambayeque, was developed under a quantitative and applied approach methodology, with a non-experimental research design, and was also a descriptive, cross-sectional, correlational method. For this study, the sample was non-probabilistic for convenience, so it is estimated to work with a census sample, that is, the instrument for the independent variable was applied to all the administrative personnel who work in the entity, with a total of 138 workers.

Regarding the dependent variable, proportional random sampling is used in the sample, giving a total of 138 company users. It was carried out through the use of two questionnaires where one was composed of 21 items based on 4 dimensions related to the administrative management variable and another 20 items in relation to 5 dimensions of the quality of service variable, whose responses were measured in the Likert scale. The results obtained in the research demonstrated that administrative management significantly influences the quality of service in the users of EPSEL S.A. Headquarters-Lambayeque. A Rho Spearman factor of 0.328 was found, this amount is between 0.20 and 0.39, denoting a low relationship between both variables and whose Sig  $0.000 < 0.05$ , where the alternative hypothesis was accepted, consequently, the null hypothesis was rejected.

**Keywords.** Administrative management, quality of service, users.

## Introducción

A lo largo del tiempo las organizaciones han experimentado diversos cambios debido a la globalización y la alta competitividad que existe en el mercado, en tal sentido, la gestión administrativa desarrolla un eje fundamental dentro de estas, para Mendoza (2017) la gestión administrativa tiene un carácter sistemático, al ser portadora de acciones coherentemente encaminadas al logro de los objetivos a través del cumplimiento de las fases de la gestión en el proceso administrativo: planear, organizar, dirigir y controlar. Por otro lado, Berrios y Ramírez (2020) consideran que, en la actualidad, la gestión administrativa está canalizada a una propuesta con innovación, activa y participativa, permitiendo establecer nuevas estrategias para alcanzar con eficiencia y eficacia los objetivos propuestos. Sin embargo, se sabe que existen grandes retos en la gestión administrativa en diferentes sectores, por ejemplo, en el sector saneamiento, donde los servicios de saneamiento constituyen servicios públicos cuya prestación y gestión es de interés y necesidad pública general declarado legalmente.

Analizando la situación actual de las empresas a nivel internacional, se realizó un estudio a nivel de Latinoamérica, donde se concluyó que la gestión de las Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento debe basarse en una visión integral del uso del recurso hídrico así como en la eficiencia en la utilización de los recursos. Por lo que, la planeación estratégica debe constituir para los operadores un instrumento de gestión, así como una herramienta para identificar potenciales problemas de disponibilidad de fuentes de agua ante la creciente presión ejercida sobre los recursos hídricos. Para realizar la planeación debería utilizarse una metodología participativa, y las metas de gestión deberían basarse en indicadores cuantitativos.

Asimismo, en una investigación realizada en Ecuador, las Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento se encuentran en un círculo vicioso donde la escasez de planeación técnica, una política financiera y tarifaria son los primordiales problemas que afrontan, teniendo como consecuencia bajas coberturas y mala calidad del producto, pérdidas de agua, baja gestión comercial, entre otros.

Cabe precisar que, la gestión administrativa en las instituciones públicas fomenta la implementación de procesos eficaces, dando como resultado que las empresas estatales sean capaces, eficientes y eficaces de brindar servicios óptimos a la sociedad.

En el Perú , tal y como señalan Alvarado y Marrache (2021) “el sector de saneamiento peruano ha evolucionado positivamente en los últimos años; sin embargo, no obstante, hay camino por recorrer. No solo en lo que respecta a cobertura y calidad de los servicios de saneamiento a nivel nacional (especialmente rural), sino también en lo que concierne a las capacidades de gestión de los actores involucrados e institucionalidad” (p.17).

Por ejemplo, en la empresa SEDAPAL, empresa estatal de derecho privado que abastece los servicios de tratamiento y provisión de agua potable para más de un millón 200 mil clientes, se observó que tiene una baja capacidad de gestión comercial, al incrementarse los reclamos por parte de los usuarios , los cuales tienen causas como promedios mal aplicados, errores en la toma de lectura, fugas internas, fugas en la caja de control y falta de responsabilidad de pago por parte del usuario. Asimismo, acarrea con problemas en el procesamiento de información para el planeamiento de metas y su cumplimiento.

En ese sentido, Peña y Sánchez (2018), precisan que “un buen servicio va de la mano de una adecuada gestión administrativa, puesto que, esta permite coordinar, controlar y dirigir las actividades de manera oportuna y eficiente en aras de una óptima utilización de recursos”.

Con respecto a la calidad de servicio, Anteneh et al. (2019) consideran que actualmente es un fenómeno de la economía mundial, puesto que, está siendo cada vez más significativo para la alta dirección de las organizaciones, teniendo como principal objetivo un mayor nivel de satisfacción. Sin embargo, la percepción de la calidad del servicio de agua potable puede prestarse a juicios subjetivos, por lo que presenta un nivel de abstracción más alto en comparación con los atributos específicos del producto. Esta puede verse influenciada por diversos factores técnicos que van desde el sabor y contaminantes químicos o microbianos en el agua, hasta factores personales como la percepción del riesgo, las señales contextuales y la confianza en las empresas prestadoras del servicio en la que intervienen aspectos como la atención al cliente, cobros por consumo y solución a problemas relacionados con el servicio. Por consiguiente, a lo largo del tiempo la elección del agua potable por parte de los consumidores se ha visto relacionada en gran medida con la calidad percibida.

A nivel internacional, en la ciudad de Medellín, Colombia se llevó a cabo una investigación descriptiva-correlacional que tuvo por objetivo examinar la calidad de servicio de agua potable que prestan las empresas públicas de saneamiento, se encontró que en la mayoría de casos existen problemas como las quejas por fugas, facturación incorrecta o suspensión del servicio (Benjumea et al., 2022).

En el contexto nacional, se evidencia un problema e insatisfacción de los usuarios de las Empresas Prestadoras de Servicios de Saneamiento (EPS), precisamente en los niveles de cobertura y la calidad de los servicios de saneamiento, debido a que, si bien existen avances significativos aún existe una brecha importante por cerrar, sobre todo en las áreas rurales del país. Asimismo, en cuanto a calidad, es aún menor el porcentaje de población que accede a agua con niveles óptimos de cloro, y su potabilidad no alcanza ni al 70% de la población. De otro lado, aunque mayoritariamente se accede a este recurso diariamente, poco más de la mitad no tiene disponible las 24 horas del día.

En la misma línea, a nivel local en Lambayeque, la Empresa Prestadora de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado, (EPSEL S.A.) es responsable de suministrar el servicio de agua potable y alcantarillado, es una empresa del sector público de carácter municipal, con personería jurídica privada. Su jurisdicción abarca las provincias de Chiclayo, Ferreñafe y Lambayeque. Desde el año 2017 se encuentra bajo la supervisión y asesoramiento de OTASS.

EPSEL S.A. es una empresa de tipo monopólica, puesto que, no cuenta con competidores directos en la zona de suministro, sin embargo, si existen competidores indirectos en zonas marginales, como los ofertantes que proveen agua en cisternas extraídas en pozos propios.

Actualmente la empresa abastece a más de 770,873 usuarios y si bien se han implementado diversas acciones y tareas para mejorar el servicio a la ciudadanía, aún existen dificultades y retos por parte de la gestión administrativa como: deficiencias en los aspectos de planeación porque no se cuenta con planes de acción para las contingencias que se presentan, en la organización aun cuando se cuenta con una estructura formal no encuentra definida del todo, en cuanto a dirección, existen constantes cambios de la alta dirección, generando retrasos y confusión en la organización, y por último respecto a control, no se están ejecutando actividades específicas para la supervisión de los resultados del cumplimiento de los objetivos. Por otro lado se observan problemas respecto a la calidad de servicio como las actitudes del personal de atención al cliente en las oficinas comerciales, las quejas (por fugas, facturación incorrecta o suspensión del servicio) recibidas por parte de los usuarios, la demora y burocracia en los trámites, personal poco capacitado y las obras inconclusas, las quejas por la baja continuidad y presión del servicio de agua potable, debido a problemas operacionales de trasfondo, así como los constantes atoros de los sistemas de alcantarillado.

Por lo antes descrito, en la presente investigación se proponer realizar un estudio de la influencia de la gestión administrativa en la calidad de servicio en los usuarios de la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento de Lambayeque Sede Central- Lambayeque.

Teniendo como problema de investigación la siguiente interrogante: ¿De qué manera influye la gestión administrativa en la calidad del servicio en los usuarios de EPSEL S.A. Sede Central-Lambayeque?

Asimismo, como objetivo general y objetivos específicos:

### **Objetivo general**

Determinar el nivel de influencia de la gestión administrativa en la calidad del servicio en los usuarios de EPSEL S.A. Sede Central-Lambayeque.

### **Objetivos específicos**

- Analizar el nivel de influencia de la planeación de la gestión administrativa en la calidad del servicio en los usuarios de EPSEL S.A. Sede Central-Lambayeque.
- Evaluar el nivel de influencia de la organización de la gestión administrativa en la calidad del servicio en los usuarios de EPSEL S.A. Sede Central-Lambayeque.
- Determinar el nivel de influencia de la dirección de la gestión administrativa en la calidad del servicio en los usuarios de EPSEL S.A. Sede Central-Lambayeque.
- Examinar el nivel de influencia del control de la gestión administrativa en la calidad del servicio en los usuarios de EPSEL S.A. Sede Central -Lambayeque

Esta investigación se realizó debido a la presencia de los diferentes problemas e interrogantes que se presentan en la empresa EPSEL S.A. al respecto de la gestión administrativa, puesto que, es fundamental estar pendientes transformaciones y expectativas que en todo momento se producen en el campo de la administración, es por ello que, es necesario conocer como está funcionando el proceso administrativo dentro de la institución

con la finalidad de lograr las metas planteadas y esto se vea reflejado en un servicio de calidad para el usuario.

En cuanto a nivel personal, la problemática de la empresa EPSEL S.A. generó interés para comenzar el estudio, dando a conocer la situación que atraviesa la empresa y contrastando esa realidad con otras empresas del mismo rubro tanto a nivel internacional, nacional y local, puesto que, esto permitirá profundizar mis conocimientos en temas tan relevantes como es la gestión administrativa y la calidad de servicio, asimismo, esta investigación es un paso para obtener el título profesional como parte del desarrollo y crecimiento profesional.

Por último a nivel social, a través de esta investigación se insta a las empresas del rubro a mejorar su gestión administrativa, teniendo en cuenta lo fundamental que es dentro de estas, de manera que la gestión administrativa debe poseer una acertada y oportuna toma de decisiones para garantizar que los recursos sean utilizados de manera eficiente, así como para proponer y desarrollar proyectos con el fin de cumplir con el servicio prometido y atender de forma adecuada las necesidades de la población, la cual necesita que sus autoridades que administran un servicio público asuman sus funciones con profesionalismo y compromiso y ejecuten una gestión administrativa con alta sensibilidad social.

Respecto a las fuentes para obtener la información necesaria y así desarrollar este estudio de investigación fueron viables. A pesar que, la única dificultad que se presentó fue la limitada bibliografía y trabajos de investigaciones realizados en el ámbito local con respecto al tema de investigación.

En el capítulo I se detallan los antecedentes, bases teóricas que sustentan ambas variables y bases conceptuales, asimismo, se muestra el cuadro de operacionalización, referentes al problema de investigación, el capítulo II contempla el diseño metodológico que comprende el

tipo y diseño de la investigación, también se encuentra la población, muestra, las técnicas e instrumentos utilizados en el estudio, el capítulo III hace referencia a los resultados, producto del análisis, evaluación e interpretación de la información trabajada y obtenida mediante un proceso estadístico expresado en tablas de los datos recopilados al momento de aplicar los instrumentos, en el capítulo IV, contiene la discusión de resultados, los cuales fueron debidamente discutidos con los antecedentes de la investigación, y finalmente, se elaboraron las conclusiones, recomendaciones, la bibliografía y los anexos.

## CAPITULO I. DISEÑO TEÓRICO

### 1.1 Antecedentes

#### 1.1.1 A nivel internacional

Vargas (2021) en su tesis, “La gestión administrativa y su impacto en la calidad del servicio a los usuarios del Registro Civil de Babahoyo, periodo 2020. Plan de gestión administrativa”. Tuvo como objetivo la identificación del proceso de gestión administrativa y la incidencia en la calidad de servicio a los usuarios del Registro Civil de la ciudad de Babahoyo, periodo 2020. El diseño de la investigación es no experimental, transversal, de tipo descriptiva-correlacional, tuvo una muestra de 399. Los resultados arrojaron que existe una relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio, asimismo los usuarios del Registro Civil de Babahoyo consideran que el servicio que reciben es regular por lo que se concluye que la atención prestada no es la óptima, los servicios ofrecidos no satisfacen completamente sus necesidades, asimismo, existe cierta inconformidad por los precios y demora en los trámites.

Soriano (2018) en su investigación titulada: “La Gestión Administrativa y su incidencia en la Calidad del Servicio Público de Aguapen E.P., Cantón Salinas, Provincia de Santa Elena, año 2018.”. Plantearon como objetivo determinar la influencia de la gestión administrativa en la calidad del servicio público de Agua en E.P. Cantón Salinas, Provincia de Santa Elena, año 2018. La investigación fue de diseño no experimental, de corte transversal y correlacional. Se consideró en el estudio una muestra de 300 ciudadanos de Cantón, además se utilizó el instrumento, el cuestionario. Los resultados arrojaron que existe un nivel de influencia entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la empresa Aguapen E.P., Cantón Salinas, Provincia de Santa Elena, con un nivel de significancia del 0.005, lo cual se interpreta que a mayor nivel de gestión administrativa se tiene un incremento en la calidad de servicio.

Pérez (2021) en su investigación titulada: “La gestión pública de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado y la calidad del servicio”. Plantearon objetivo fue determinar la incidencia de la gestión pública en la calidad del servicio, identificando los aspectos que intervienen en la misma, de qué manera influyen y el nivel de la calidad actual, parte de una problemática existente en el cantón Pastaza en torno al servicio que la EMAPAST. La investigación fue de diseño no experimental, de corte transversal y correlacional. Se consideró en el estudio una muestra de 380 ciudadanos de Pastaza, además se utilizó el instrumento, el cuestionario. Los resultados arrojaron que la hipótesis fue comprobada mediante la prueba de correlación entre las variables gestión pública y calidad de servicio, también se comprobaron las hipótesis al correlacionar las dimensiones planeación, organización, dirección y control con la calidad de servicio.

### ***1.1.2 A nivel nacional.***

Berrios y Ramírez (2020) en su tesis: “Gestión administrativa y su influencia en la calidad de servicio de SEDA Huánuco, periodo 2018”, realizado en la Universidad Nacional “Hermilo Valdizán”. Plantearon como objetivo determinar si la gestión administrativa influyó significativamente en la calidad de servicio de Seda Huánuco, periodo 2018. El diseño de la investigación es cuantitativo de tipo descriptiva. La muestra está conformada por 159 personas que laboran en la empresa. Los resultados arrojaron que la gestión administrativa de Seda Huánuco posee una influencia significativamente muy baja en la calidad de servicio, con un coeficiente de correlación de Spearman de 0,085-.

Larrañaga (2017) en su trabajo de investigación: “Gestión administrativa y calidad de servicio en Sedapal- Comas 2016”, realizado en la Universidad Cesar Vallejos, Sede Lima. Tuvo como propósito determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y calidad de servicio en Sedapal- Comas 2016, desde la perspectiva de los trabajadores. El tipo

de investigación fue de enfoque cuantitativo, de nivel correlacional de alcance transversal y diseño no experimental. La misma que tuvo una población constituida por 156 trabajadores, por lo cual se realizó un censo. Asimismo, se usó la técnica de la encuesta con su instrumento el cuestionario. Concluyéndose que se acuerdo a los resultados estadísticos obtenidos en la prueba de hipótesis general, la gestión administrativa se relaciona directamente con la calidad de servicio en Sedapal – Comas 2016, según el análisis estadístico de rho de Spearman de 0,763, y una significancia bilateral de 0,000, al 0,01, indicándonos que existe una relación de nivel fuerte.

Chambilla (2017) en su trabajo de investigación: “Gestión administrativa y calidad de servicio en Sedapal- Comas 2016”, realizado en la Universidad Cesar Vallejos, Sede Lima. Tuvo como propósito demostrar si la Gestión administrativa se relaciona con la Calidad de servicio que brinda la Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna. Se empleó como método el diseño no experimental transversal, el que permite la recolección de datos en un tiempo único, en un solo momento. Para el cálculo de la muestra se aplicó un muestreo no probabilístico por cuotas y estuvo constituida por 80 estudiantes de ambos sexos del último ciclo de las cuatro Escuelas Profesionales (Derecho y Ciencias Políticas, Ciencias Contables y Financieras, Ingeniería Comercial, Ciencias Administrativas) de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann quienes son usuarios del servicio seleccionados proporcionalmente en función a su escuela. De acuerdo a los resultados obtenidos el 23,8 % de los estudiantes perciben una Gestión administrativa de nivel bueno, el 32,5% perciben un nivel regular y un 43,8% un nivel malo. Del mismo modo, el 23,8 % de los estudiantes perciben una Calidad de servicio de nivel bueno, el 36,3% perciben un nivel regular y un 40% un nivel malo. Además se determinó el valor Spearman fue 0.278 lo que significa que la Gestión administrativa se relaciona significativamente con la

Calidad de servicio que brinda la Facultad ya que el nivel de correlación existente entre la Gestión administrativa y la Calidad de servicio era alto.

Burga (2022) en su trabajo de investigación: “ Gestión administrativa y calidad de servicio en la Corte Superior de Justicia de Ucayali 2022”, realizado en la Universidad Nacional de Ucayali. Tuvo como objetivo determinar la relación de la gestión administrativa y calidad de servicio en la Corte Superior de Justicia de Ucayali 2022. La investigación fue de tipo aplicada y diseño de la investigación es no experimental, transeccional correlacional.

Asimismo, para evaluar la variable de gestión administrativa la población lo constituyó los 536 trabajadores que forman parte del ejercicio fiscal 2022 de la Corte Superior de Justicia de Ucayali, para la variable calidad de servicio la población lo conformaron los 800 usuarios que acceden en promedio por semana a la Corte Superior de Justicia de Ucayali. Por último, se obtuvieron resultados según coeficiente de correlación Rho Spearman = 0,288 y una significancia de  $p = 0.002 < 0.05$ , en consecuencia, se determinó que existe una relación directa media y significativa entre la gestión administrativa y calidad de servicio en la Corte Superior de Justicia de Ucayali 2022.

### ***1.1.3 A nivel local.***

Gonzales (2022) en su estudio titulado: “Estrategias para mejorar la gestión administrativa y calidad de servicio educativo en instituto ISATEC, sedes Lambayeque y San Ignacio, 221”, el objetivo fue proponer estrategias para mejorar la gestión administrativa y calidad de servicio en el instituto. Se aplicó una metodología de enfoque mixto (cuantitativo y cualitativo), de tipo aplicada con nivel descriptivo – propositivo y diseño no experimental de corte transversal, se aplicaron 185 cuestionarios a los alumnos del instituto y 8 entrevistas al personal docente y administrativo; encontrando como resultado que el nivel de calidad de servicio educativo es medio, siendo la principal dimensión a mejorar la de contenido web, en el caso de la gestión se encontró una buena gestión organizacional y administrativa, sin embargo se puede potenciar la gestión pedagógica y la comunitaria a través de herramientas digitales. Se concluye que mediante la aplicación de estrategias de mejora se podría aumentar el nivel de calidad y con ello la gestión dentro del instituto.

Sánchez (2020) en su trabajo de investigación: “Gestión administrativa y la calidad del servicio al usuario en el Centro de Empleo Lambayeque”. Tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio al usuario desde la perspectiva del usuario del Centro de Empleo Lambayeque. El estudio fue de diseño no experimental, de tipo nivel correlacional. Con una muestra de 25 usuarios y 5 trabajadores de dicho centro. Se aplicó como técnica la encuesta y su instrumento, el cuestionario. Los resultados concluyeron que existe relación altamente significativa entre la gestión administrativa y calidad del servicio al usuario en el Centro de Empleo Lambayeque con una  $p$ -valor de  $0.000 < 0.01$  y Rho de Spearman = 0.701.

## **1.2 Bases teóricas**

### **1.2.1 Teoría de la gestión administrativa**

#### **a) Teoría clásica**

Para Chiavenato (2001) esta teoría plantea lo siguiente:

Los principios de la administración son intangibles y afectan la conducta administrativa. Tiene énfasis en el aumento de la eficiencia de la organización, a través de la forma y disposición de los órganos que componen la misma y de sus interrelaciones estructurales. Asimismo, se enfoca en la organización formal, principios generales de la administración y el administrador, viendo a la empresa como un sistema cerrado desconsiderando los factores externos a los cuales está expuesta (p.70).

#### **b) Teoría de la calidad total**

Según Chiavenato (2001) respecto a esta teoría afirma lo siguiente:

Esta teoría tiene sus inicios en la Segunda Guerra Mundial, cuando se utiliza por primera vez para inspeccionar la calidad en la elaboración de armamentos. La teoría de la calidad total plantea que la calidad tienen un efecto en cascada, es decir, cuando antes se detecte un defecto, más rápido y fácil será corrige y por ende implica menos pérdida. Además expresa que, esta teoría pone énfasis en la planeación y prevención (p.506).

#### **c) Teoría del Desarrollo Organizacional**

En la utilización del experimento de Hawthorne, Chiavenato (2006) concluye lo siguiente:

Esta teoría afirma que las organizaciones en las sociedades actuales están influenciadas por macrosistemas de dinamismo y cambio y, como resultado, las organizaciones deben proyectarse para comportarse con resiliencia,

flexibilidad y adaptabilidad. Asimismo, expresa que, la alta dirección juega un papel importante en esta teoría. Porque se requiere compromiso y liderazgo para intervenir en los problemas de resistencia que puedan originarse en relación con la estructura, la cultura organizacional y el clima organizacional, dando paso al desarrollo de capacidades innovadoras y creatividad organizacional. (p.317)

### **1.2.2 Modelos de calidad de servicio**

#### **a) Modelo de Gronross**

Gronross (1984) propone en su modelo lo siguiente:

La calidad del servicio está determinada por tres factores. La calidad técnica, o el resultado del proceso de prestación del servicio, es lo que recibe el cliente y lo que proporciona el servicio. Existen estándares más objetivos para la calidad de los productos ofrecidos, por lo que a los clientes les resulta menos difícil evaluarlos. También se refiere a la calidad funcional o aspectos relacionados con el proceso, es decir, la calidad de la prestación del servicio, la experiencia del cliente con el proceso de producción y el consumo, que se refiere a la forma en que se presta el servicio (pp.36-44).

#### **b) Modelo SERVQUAL**

Matsumoto (2014) refiere que el “modelo SERVQUAL es una técnica de investigación comercial, que permite realizar la medición de la calidad del servicio, conocer las expectativas de los clientes, y cómo ellos aprecian el servicio” (p.3), por lo tanto este modelo permite analizar panoramas cuantitativos y cualitativos de los usuarios y/o clientes, asimismo facilita conocer los factores impredecibles o poco controlables de estos.

Por otro lado, Pastor (2014) en su investigación refiere que “el modelo SERVQUAL se basa en cinco dimensiones de calidad en el servicio, estas son las siguientes: aspectos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, y proporcionan la estructura básica de la calidad en el servicio implícita” (p.25).

### c) **Modelo SERVPERF**

Cronin y Taylor (1994) a través de su estudio realizado a ocho empresas de servicios proponen el siguiente modelo:

Un nuevo modelo basado en el desempeño llamado SERVPERF investiga la relación entre la calidad del servicio, la satisfacción del consumidor y las intenciones de compra. Dado que este modelo solo evalúa las percepciones de los clientes, solo plantea 21 afirmaciones del modelo SERVQUAL que están relacionadas con las percepciones de los clientes sobre el servicio recibido. El propósito de los autores con este modelo era dotar a los gerentes más información sobre la causalidad de la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del consumidor y la importancia de los efectos de la calidad del servicio y la satisfacción del consumidor en las finalidades de compra. (pp.56-68).

## **1.3 Bases Conceptuales**

### **1.3.1 *Gestión administrativa***

- **Definición**

Mendoza (2018) menciona que:

“Gestión administrativa es la capacidad para conseguir los objetivos trazados en el plazo establecido, impulsando estrategias y acciones en el contexto de los principios y valores institucionales. Comprende la habilidad para enunciar objetivos, metas, efectuar planes, hacer uso eficiente y racional de los recursos, llevar a cabo seguimiento e incorporar los ajustes requeridos”(p.14).

Chiavenato (2017) y Quiñonez et al. (2020), señalan a la gestión administrativa como la ejecución de acciones con el fin de lograr ciertos resultados, del modo más eficaz y económico posible. (p.89).

Para Anzola (2011) “la gestión administrativa consiste en todas las actividades que se entablan para coordinar el esfuerzo de un grupo, es decir la manera en la cual se tratan de efectuar las metas u objetivos con ayuda de las personas y las cosas mediante el desempeño de labores fundamentales como son la planeación, organización, dirección y control” (p.26).

- **Importancia**

Sánchez et al. (2022) mencionan que la importancia de la gestión administrativa radica en preparar a la organización y disponerla para actuar pero de manera anticipada, contemplando todos los medios y procedimientos que necesita para alcanzar sus objetivos y disminuir los efectos negativos o posibles situaciones problemáticas (p.3).

- **Dimensiones**

- Dimensiones de la gestión administrativa**

- Planeación**

- Ramos (2012) argumenta que: “la planeación es considerada como un proceso, como técnica o como metodología de trabajo, constituye un hecho aceptado y generalizado. Es un proceso que facilita a una organización prever anticipadamente qué se quiere lograr, cómo, cuándo, con quién y con qué hacerlo. A partir de los objetivos institucionales previstos, formulando, seleccionando y priorizando alternativas de solución, todo ello desde un perspectiva participativa y

democrática, que asegura una responsabilidad e identificación de todos los miembros de la comunidad con la propuesta planificada (p. 32).

## **Indicadores**

### **Misión**

Chiavenato (2017) refiere que “la misión es la finalidad o el motivo que condujo a la creación de la organización, la cual debe servir, y a la vez responder a tres preguntas básicas: ¿Quién es?, ¿Qué hace?, y ¿Por qué lo hace?”(p.58).

### **Visión**

Paladino, Debeljuh, y Del Bosco (2005) señala que “refiere que ésta hace referencia a una organización, lo que la empresa quiere ser, cómo se proyecta hacia el contexto y cómo puede llegar a desarrollarlo. El término visión, se utiliza para describir un claro sentido del futuro como la comprensión de las” (p. 13).

### **Objetivos**

Guerras y Navas (2002) lo define como “los fines hacia los que se dirige toda acción organizacional, y constituye, un requisito para determinar políticas, procedimientos, estrategias, métodos y reglas eficaces” (p. 116).

### **Asignación de recursos**

Fortún (2020) lo define como “el proceso que consiste en distribuir los recursos disponibles en un momento determinado, entre las diferentes alternativas o usos” (párr. 1).

## **Organización**

Hernández y Pulido (2011) manifiesta que:

La organización como fase del proceso administrativo consolida las reglas y los elementos universales para diseñar técnicamente a la empresa. Es decir, una organización está bien diseñada cuando los individuos que laboran en ella saben cuál es su trabajo, su responsabilidad, su función para tomar decisiones, conocen su nivel jerárquico y los canales de comunicación formal, evitan la duplicidad de actividades y permite la integración emocional del factor humano en función a la misión de la organización (p.58).

Atencio y Kattiuska (2008) en su investigación afirman que:

Es el proceso de arreglar la estructura de una organización y de coordinar sus métodos gerenciales y empleo de los recursos para alcanzar sus metas. Es un grupo relativamente estable de personas en un sistema estructurado y en evolución cuyos esfuerzos coordinados tienen por objeto alcanzar metas en ambientes dinámico (p.6).

## **Indicadores**

### **Organización formal**

Roldán (2020) define como “ aquella que es planificada y que establece un conjunto de normas, estructuras y procedimientos que permiten ordenar las actividades propias de la organización” (párr.1).

### **Estructura orgánica**

Gonzales (2019) afirma que “es un sistema utilizado para definir una jerarquía dentro de una organización. Identifica cada puesto, su función y dónde se reporta dentro de la organización” (p.6).

## **División del trabajo**

Coll (2020) manifiesta que “la división del trabajo consiste en la partición de las diferentes tareas que conforman el proceso productivo de un bien o servicio, el cual se reparte entre un grupo determinado de personas” (párr. 1).

## **Dirección**

Gonzales (2020) sostiene que “consiste en la ejecución de todas las etapas del proceso administrativo mediante la conducción y la orientación del talento humano e incluye la toma de decisiones, supervisión, motivación, comunicación y el liderazgo” (párr. 1).

Marval y Zambrano (2008) en su investigación afirman que:

La dirección es el elemento del proceso administrativo responsable de coordinar el talento humano en las empresas. Es fundamental, pues su racionalidad viabiliza lograr lo planificado, dada la autoridad y la coordinación de actividades que permite. Las habilidades humanas que se observan en el proceso de dirección son la comunicación, liderazgo, motivación, toma de decisiones y, en el nuevo contexto, la integración, la reafirman como el corazón del proceso administrativo (p. 4).

## **Indicadores**

### **Toma de decisiones**

Sánchez (2008) refiere que “es el grado en el cual el dirigente tiene estructurado el proceso de toma de decisiones, así como también la forma en la cual éste es llevado a cabo en especificaciones de participación e involucramiento de las ideas y opiniones expuestas por sus colaboradores” (p.6).

## **Liderazgo**

Newstrom (2007) refiere que “es el proceso que consiste en influir y apoyar a los demás para que lo sigan y se muestren con disposición para hacer todo aquello que sea necesario” (p. 196).

## **Comunicación**

Thompson (2008) expresa que “la comunicación es el proceso mediante el cual el emisor y el receptor establecen una conexión en un momento y espacio determinados para transmitir, intercambiar o compartir ideas, información o significados que son comprensibles para ambos” (p.83).

## **Motivación**

Sánchez (2008) expresa que “es la forma o los medios utilizados por el dirigente para motivar a sus colaboradores al logro de los objetivos propuestos” (p. 6).

## **Control**

Según Chiavenato (2001) “el control es una función administrativa: es la fase del proceso administrativo que mide y evalúa el desempeño y toma la acción correctiva cuando se necesita. De este modo, el control es un proceso principalmente regulador” (p.349).

“El control reside en verificar que las tareas previstas estén alineadas con las estrategias planificadas, con el fin de corregir cualquier problema y evaluar los resultados, para un mejor proceso de toma de decisiones” (Gonzales et al.,2020,p. 33).

## **Indicadores**

### **Actividades de control**

Según Auditoool (2014) afirma que “ las acciones establecidas a través de las políticas y procedimientos que contribuyen a garantizar que se lleven a cabo las instrucciones de la dirección para mitigar los riesgos con impacto potencial en los objetivos” (párr. 1).

### **Desempeño**

Pérez (2009) expresa que “son aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización” (p. 1).

### **Vigilancia y monitoreo**

Abad et al. (2019) afirman que “son las acciones que garantizan la optimización de los procesos de seguridad, facilitan el manejo de la información, detectan movimientos inoportunos tempranamente y mejoran los tiempos de reacción ante las diferentes eventualidades” (párr. 1).

#### **1.3.2 Calidad de servicio**

- **Definicion**

La calidad de servicio toma relevancia con las investigaciones de Parasuraman, Berry y Zeithaml entre los años 1985 a 1988 en donde definen la calidad del servicio como la diferencia entre las expectativas y percepciones del consumidor, del mismo modo, Gonzales y Brea (2016) señalan que la identificación de la variable calidad del servicio propuesta por Parasuraman et al. (1991), permiten a las empresas establecer estrategias para retener al cliente y motivar la intención de recompra, considerando además, la complejidad que conlleva realizar este proceso debido a la naturaleza de la intangibilidad del servicio, la no estandarización de procesos y la inseparabilidad de producción y consumo.

García (2018) refiere que la calidad del servicio es el acondicionamiento entre las necesidad del consumidor, a más adecuado más calidad, y menos adecuado menos calidad esto juega con el ambiente que brindan de la desigualdad que existen entre la probabilidad o deseo de los consumidores y su percepción de anhelar un servicio óptimo, además se ve la diferencia como es interpretada la necesidad y el deseo de cada persona ya que se observa de acuerdo a las percepciones y aparte según fue atendido con el servicio brindado además también ocurre en clientes que ven con las experiencias anteriormente vividos a partir de eso se dan dos grandes variables según el precio y la calidad ya que este último es perceptible y rentable para toda la compañía ya que si se ven incrementos en ganancias de la manera de atención en sí a la organización entera ayudaría en el crecimiento rentable.

- **Importancia**

Bastidas y Pisconte (2009) manifiesta que:

En el contexto actual que viven las organizaciones buscan y hacen su mayor esfuerzo por para que los usuarios reciban, de manera constante, servicios de gran calidad en todos los aspectos posibles, por lo que la calidad de servicio comprende un rol fundamental dentro de estas, puesto que, no solo se califica la venta del servicio y/o producto, sino también la empatía, la confianza, la imagen que situó a ese usuario en el producto ofrecido, de tal forman, un usuario o cliente insatisfecho y/o descontento, representa una pérdida para la organización, en cuanto a utilidad como imagen empresarial, todo lo contrario a cuando se logra tener un cliente o usuario contento y/o satisfecho, este se hace leal a la marca y al producto en el mercado (p.15).

- **Dimensiones**

### **Dimensiones de la calidad de servicio**

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985) mediante el modelo SERVQUAL presentaron 5 dimensiones que no son directamente observables por el cliente, siendo esencial medir cada una de ellas en diversas preguntas según el grado de acuerdo con desacuerdo que muestran los clientes en función a sus expectativas y percepción. A continuación, se presentan las dimensiones:

#### **Elementos tangibles**

“Son los aspectos físicos que el cliente percibe como los equipos y materiales que utilizan los trabajadores para atender al cliente, las condiciones de salubridad de las instalaciones, la apariencia física y presentación del personal” (Ayla, 2005, pág. 26).

Para Fonseca et al. (2011) “se refiere a la apariencia de las instalaciones de la empresa, la presentación del personal y hasta los equipos utilizados (de cómputo, oficina, transporte, otros)” (p. 226).

#### **Indicadores**

##### **Instalaciones físicas**

Martínez (2020) expresa que “las instalaciones físicas son el espacio físico donde se encuentra una organización, asimismo, son el lugar donde se desenvuelven y se lleva a cabo el proceso productivo de la misma” (párr. 1).

### **Equipos de aspecto moderno**

Según Fuentes (2021) “son todos aquellos dispositivos, máquinas y herramientas que posee una organización para el correcto funcionamiento de sus actividades diarias” (párr. 2).

### **Material de comunicación**

Según la Midori (2023) afirma que “son los elementos visuales para expresar un mensaje, inspirar cambios o evocar emociones. ” (párr. 2).

### **Apariencia del personal**

Según Martínez (2018) refiere que la apariencia del personal “es como el personal se presenta en situaciones diarias. Siendo esta una habilidad de comunicación que es esencial dentro de una organización” (párr. 1).

### **Confiabilidad**

Berry et al. (2016) refieren que “significa llevar a cabo la promesa de servicio de una manera precisa y segura, lo cual significa mantener su promesa de servicio (p. 1).

Zeithalm y Bitner (2009) comentan que:

Es la capacidad que debe tener la empresa que presta el servicio para ofrecerlo de manera confiable, segura y cuidadosa. Dentro del concepto de confiabilidad se encuentran incluidos todos los elementos que permiten al cliente detectar la capacidad y conocimientos profesionales de la organización, es decir, fiabilidad significa brindar el servicio de forma correcta desde el primer momento (p.3).

### **Indicadores**

#### **Cumplimiento del servicio prometido**

Quijano (2003) refiere que “cumplir las promesas genera confianza en el cliente y le permite optimizar su tiempo, de tal modo el cliente puede confiar en la empresa para cualquier necesidad futura, con la certeza de que no perderá tiempo ni dinero.” (párr. 2).

### **Abastecimiento del servicio**

Abastecimiento org. (2021) dice que “es el conjunto de operaciones y procesos que se realizan para administrar eficientemente la compra de los bienes o servicios prometidos.” (párr. 1).

### **Personal muestra interés en la resolución de los problemas**

Abastecimiento org. (2021) dice que “ es el personal que cuenta con la habilidad para determinar la raíz de un problema e idear una solución adecuada. ” (párr. 1).

### **Capacidad de respuesta**

Berry et al. (2016) afirman que “es la disposición para ayudar a los clientes y para prestarles un servicio rápido” (p.2).

Zeithalm y Bitner (2009 )mencionan que:

La capacidad de respuesta en términos de la sensibilidad de los integrantes de la organización en el trato con de sus clientes o usuarios se dice que es la disponibilidad de ayudar a los clientes, prestar un servicio al cliente a tiempo en su solicitud sea de preguntas, quejas, problemas u orden de servicio. Para las empresas del sector saneamiento la sensibilidad del trato hacia el cliente juega un papel fundamental en la toma de decisiones. (p.3).

Por su parte, Grande (2005) refiere que:

Esta dimensión se relaciona con la disposición y voluntad de los empleados para ayudar a los clientes y ofrecerles un servicio rápido, satisfactorio y oportuno. Los usuarios son cada vez más exigentes en este aspecto, quieren que se les atienda sin tener que esperar. Para el cliente, esta dimensión se manifiesta a través del lapso de tiempo a esperar para recibir respuesta a su solicitud, así como en la flexibilidad y la capacidad para adecuar y personalizar el servicio conforme a sus necesidades (p.25).

## **Indicadores**

### **Disposición para ayudar**

Abalos (2011) manifiesta que “es interesarse en la problemática que atraviesan los usuarios y hacer lo posible para que sientan nuestra presencia y apoyo” (p. 1).

### **Personal que atiende de forma rápida**

Tara (2022) dice que “se caracteriza por la respuesta a las preguntas de los clientes de una manera eficaz, resolver los problemas con empatía y esmero lo que conlleva a aumentar la credibilidad de la marca y cultivar las relaciones” (párr. 3).

### **Personal orientador**

Cisneros (2018) explica que “es el personal que acompaña a los usuarios en el proceso de toma de decisiones sobre problemática” (p. 32).

## **Seguridad**

Coulter, M. y Robbins, S. (2010) explican que es “la actitud y aptitud del personal que combinadas inspiren confianza en los clientes. Puesto que, cuando los clientes tratan con proveedores de servicios que son agradables y que poseen conocimiento, se les asegura la idea de seguir siendo clientes de esa organización” (p.5).

## **Indicadores**

### **Conocimiento de los trabajadores**

Pereira (2011) manifiesta que “es todo el conjunto de cogniciones y habilidades que poseen los trabajadores para solucionar problemas que se presenten en el desarrollo de sus tareas” (párr. 1).

### **Cortesía de los trabajadores**

Giraldo (2020) dice que “es el valor que se caracteriza por el buen trato a las personas, de forma educada y con respeto” (párr. 1).

### **Capacidad para inspirar confianza y seguridad**

Zendesk (2023) explica que “es el trabajo en la relación para que se sienta lo suficientemente seguro para desarrollar lealtad de marca” (párr.1).

## **Empatía**

Zeithalm y Beitner (2009) determinan que:

La empatía es tratar a los clientes como persona, así, se define como la atención cuidadosa e individualizada que la empresa les brinda a sus clientes. La esencia de la empatía consiste en transmitir a los clientes, por medio de un servicio personalizado o adecuado la idea de ser únicos y especiales. Los clientes quieren sentirse importantes comprendidos para las empresas prestadoras del servicio (p. 56).

## **Indicadores**

### **Atención personalizada**

Zendesk (2023) manifiesta que “es una estrategia que consiste en conocer de cerca a los usuarios para brindarles experiencias individuales y únicas a cada uno” (párr. 1).

### **Horario apropiado**

Fingermann (2018) dice que “se refiere al intervalo de horas en que una empresa está abierta y cuenta con disponibilidad para atender a sus clientes, estableciéndose en base a las necesidades de estos” (párr. 1).

### **Comprensión de las necesidades**

Narvaez (2023) explica que “es la capacidad de identificar y de alinear mejor los productos y servicios de acuerdo a las necesidades del cliente” (párr. 1).

### **Preocupación por los intereses del usuario**

Marketing XXI (2014) explica que “Una visión holística donde el personal trabaje bajo una perspectiva común, centrada en la satisfacción del cliente” (párr. 2).

## **1.4 Operacionalización de variables**

**Tabla 1.**  
*Operacionalización del constructo Gestión administrativa*

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	INSTRUMENTO DE MEDICION
<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b> (Variable independiente)	Mendoza (2018) menciona que:  “Gestión administrativa es la capacidad de alcanzar objetivos planteados en un período de tiempo definido, movilizand o estrategias y acciones en el marco de los principios y valores institucionales. Incluye la capacidad de implementar metas, objetivos, planes, uso eficiente y racional de los recursos, seguimiento e incorporación de los ajustes necesarios.” (p.5)	Se refiere al proceso administrativo conformado por la planeación, organización, dirección y control que permitirán el logro de los objetivos de la organización.	Planeación	Misión	1	Cuestionario
				Visión	2	
				Objetivos	3	
			Organización	Asignación de recursos	4	
				Documentos de gestión	5,6	
				Organización formal	7	
				Estructura orgánica	8	
				División del trabajo	9,10	
				Dirección	Toma de decisiones	
			Control	Liderazgo	12	
				Comunicación	13	
				Motivación	14,15	
				Actividades de control	16,17,18,19	
Desempeño laboral	20					
				Vigilancia y monitoreo	21	

Fuente: Adaptado de Mendoza (2018)

Tabla 2

*Operacionalización del constructo Calidad de servicio*

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	INSTRUMENTO DE MEDICION
<b>CALIDAD DE SERVICIO (Variable dependiente)</b>	Según García (2018) la calidad del servicio es la adecuación entre las necesidades del consumidor, a más adecuado más calidad, y menos adecuado menos calidad esto junto juega con el ambiente que brindan de la desigualdad que existen entre la probabilidad o deseo de los consumidores y su percepción de anhelar un servicio óptimo, asimismo, se observa la diferencia como es interpretada la necesidad y el deseo de cada persona puesto que, se denota de acuerdo a las percepciones y además según fue atendido con el servicio brindado.	Se define como el conjunto de características que debe tener la EPS EPSEL S.A. para cumplir con las expectativas que tiene el cliente sobre que tan bien su servicio satisface sus necesidades.	Elementos tangibles	Instalaciones físicas	1	Cuestionario
				Equipos de aspecto moderno	2	
				Material de comunicación	3	
				Apariencia del personal	4	
			Confiabilidad	Cumplimiento del servicio prometido.	5	
				Abastecimiento del servicio.	6	
				Personal muestra interés en la resolución de los problemas.	7,8	
			Capacidad de respuesta	Disposición para ayudar	9	
				Personal que atiende de forma rápida	10	
				Personal orientador	11,12	
			Seguridad	Conocimiento de los trabajadores	13	
				La cortesía de los trabajadores	14	
				Capacidad para inspirar confianza y seguridad	15,16	
			Empatía	Atención personalizada	17	
				Horario conveniente	18	
				Comprensión de las necesidades	19	
				Preocupación por los intereses del usuario	20	

Fuente: Adaptado de Pérez (2021)

## **CAPITULO II. DISEÑO METODOLÓGICO**

### **2.1 Tipo y diseño de la investigación**

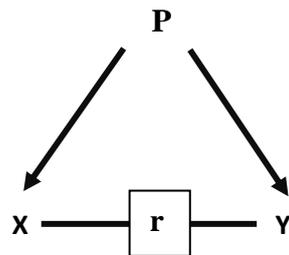
#### **2.1.1 Tipo de la investigación**

Baena (2014) indica que la investigación aplicada “tiene como objetivo el desarrollo de una dificultad dirigido a los hechos. Además, centraliza su atención en posibilidades concretas de llevar a la práctica las teorías generales y asigna sus esfuerzos a resolver las necesidades planteadas por la sociedad” (p. 11)., por lo que la investigación fue de tipo aplicada, porque conllevó a considerar la problemática por la que atraviesa la empresa EPSEL S.A. y como esta implica en el desarrollo de sus actividades en beneficio de la población.

#### **2.1.2 Diseño de la investigación**

El enfoque del estudio fue de tipo cuantitativo, porque se dedicó a recolectar, procesar y analizar la información que se obtuvo de la muestra establecida. “El diseño de la investigación será no experimental, porque no se manipulará deliberadamente las variables” Será descriptivo, de corte transversal correlacional, porque los datos se recopilaron en un solo momento, a través de la aplicación de instrumentos que se utilizaron en la recolección de datos a la muestra en estudio. (Baptista et. al, 2010).

La finalidad de la investigación fue describir las variables, analizar su incidencia y la interrelación de cada una de ellas en un momento determinado. Este diseño se aplicó de acuerdo al siguiente esquema.

**Donde:**

**P** = Personal administrativo de la empresa EPSEL S.A.

Usuarios de la sede central de EPSEL (Chiclayo, Pimentel y Pampagrande)

**X** = Gestión Administrativa

**Y** = Calidad de servicio

**r** = Nivel de influencia de la variable gestión administrativa sobre la variable calidad de servicio.

## 2.2 Población y muestra

### 2.2.1 Poblacion

(Ríos, 2017) menciona que población es: “el conjunto o el total de una agrupación de componentes, casos o cosas sometidas a investigación, determinada por sus características” (p.89), por ende, en nuestro estudio la población estuvo conformada por el total de personal administrativo de la empresa EPSEL S.A. en relación a la variable independiente, los usuarios de la sede central de EPSEL (Chiclayo, Pimentel y Pampagrande) que hacen uso de este servicio como conjunto poblacional para la variable dependiente a quienes se les aplicó los instrumentos diseñados.

### 2.2.2 Muestra

Según Baptista et al. (2010) afirma que: “es una parte de una población, de la que se recogen datos, además tiene que ser representativa de esa misma población” (p. 173). Esta muestra se basará en relación al total de la población.

Ramírez (2007) refiere que la muestra censal concentra a todas las unidades del estudio siendo consideradas como muestra, por lo cual, la población a estudiar se denomina censal, puesto que, esta es el universo, población y muestra a la vez (p.75).

En ese sentido, en el presente estudio no se consideró un tamaño de muestra, asimismo, la muestra fue de tipo no probabilístico por conveniencia, por lo que se determinó trabajar con una muestra censal, es decir que el instrumento para la variable independiente fue aplicado a todo el personal administrativo que labora en la entidad, siendo un total de 138 trabajadores.

En cuanto a la variable dependiente, la muestra se determinó utilizando el muestreo aleatorio proporcional, utilizando la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

Donde:

n= Tamaño de muestra buscado

N= Tamaño de la Población

Z= Parámetro estadístico que depende del nivel de Confianza

e= Error de estimación

p= Probabilidad de que ocurra el evento estudiado

q= Probabilidad de que no ocurra el evento estudiado

Reemplazando con los datos de nuestra investigación y tomando en cuenta el 95% de nivel de confianza y el 5% de error.  $Z = 1.96$ .

El tamaño de la muestra, es:

$$\frac{456,366 * 1.96^2 * 0.9 * 0.1}{0.05^2 * (456,366 - 1) + 1.96^2 * 0.9 * 0.1}$$

$$\frac{456,366 * 3.8416 * 0.9 * 0.1}{0.0025 * (456,365) + 3.8416 * 0.9 * 0.1}$$

$$= \frac{157,785.70}{1,141.25}$$

$$n = 138$$

<b>Estratos</b>	<b>Población</b>	<b>%</b>	<b># de usuarios encuestados</b>
<b>Chiclayo</b>	407,230	0.89	123
<b>Pimentel</b>	46,179	0.10	14
<b>Pampagrande</b>	2,957	0.01	1
<b>Total Sede Central</b>	<b>456,366</b>	<b>1.00</b>	<b>138</b>
<b>n =</b>	138		

## **2.3 Técnicas, instrumentos, equipos, materiales, procesamiento de datos**

### **2.3.1 Técnicas**

#### **2.3.1.1 Análisis documental**

Se fundamenta en el uso de fichas bibliográficas cuyo objetivo es analizar el material impreso, dicha información es empleada en el desarrollo del marco teórico (Bernal, 2010, p. 194). Esta técnica se empleó con el fin de agrupar registros demandados en virtud a los constructos de investigación, además sirvió para plantear la realidad problemática.

### **2.3.1.2 Encuesta**

Baptista, et al. (2010) afirma que es “el procedimiento adecuado para recolectar datos a grandes muestras en un solo momento”. Su aplicación estuvo dirigido al personal administrativo de la empresa EPSEL S.A. y a los usuarios de esta, en nuestro caso se aplicarán 2 encuestas, una para medir la variable dependiente y otra para la variable independiente.

### **2.3.2 Instrumentos**

- **Ficha de resumen**

Muñoz (2015) afirma que consiste en extraer la información que consigue el investigador mientras lee el citado material, presentándolo con sus propias palabras teniendo en cuenta sólo lo necesario para que no modifique los hechos o lo que el autor ha manifestado. (p. 219).

Luego de la lectura del material en la primera parte, se recogió información a cerca de los antecedentes, se consideró en el desarrollo de las bases teóricas del estudio en relación a las variables, además de las subvariables e indicadores.

- **Cuestionario**

Se utilizará como instrumento, el cual estuvo compuesto por 21 ítems en función a 4 dimensiones relacionadas a la variable gestión administrativa y otros 20 ítems en relación a 5 dimensiones de la variable calidad de servicio, cuyas respuestas fueron medidas en la escala de Likert para medir la reacción de cada objeto de estudio respecto a las variables en estudio. Para la respectiva aplicación de los instrumento al personal administrativo, se solicitó el permiso respectivo al gerente general de EPSEL S.A., para su ejecución en el lugar y tiempo indicado, con el objetivo de obtener datos confiables, evitando desviaciones que puedan

obstaculizar y se generen contingencias en la investigación en cuanto a tiempo y lugar que pueda producir incomodidad en el personal.

### **2.3.3 Equipos**

Los equipos que se emplearon para esta investigación fueron:

- Computadora
- Laptop
- Fotocopiadora
- USB
- Equipo móvil

### **2.3.4 Materiales**

Los materiales que se usaron para el presente proyecto de investigación fueron los siguientes:

- Libros
- Trabajos de investigación
- Fotocopias
- Impresiones
- Útiles de escritorio (hoja bond, lapiceros, lápiz, etc.)

### **2.3.5 Procesamiento de datos**

- Procesamiento de datos

Baptista, et al. (2010) hace referencia a todas las secuencias que el investigador debe tomar en consideración, a partir de la recolección de datos y culminando con la presentación de manera breve, conformada por tres etapas: recolección, procesamiento y explicación.

Este estudio se llevó a cabo con variables como: Gestión administrativa y calidad de servicio, después se determinó la muestra tomando como base la población dada, para lo cual, se diseñó y ejecutó dos herramientas, donde las respuestas fueron medidas bajo la escala Likert, dichos instrumentos serán validados por 3 expertos en relación a los temas de gestión administrativa, calidad de servicio y metodología referente a la investigación.

Al momento de aplicar los instrumentos a los colaboradores, se solicitó el permiso respectivo al gerente general de EPSEL S.A., con el fin de obtener información veraz, de tal forma que, se pueda prevenir cualquier contingencia en la investigación. Los resultados se tabularon en los programas Excel y SPSS para cuantificar los datos obtenidos y poder analizarlos de una mejor manera, finalmente, se interpretaron los resultados de ambos constructos.

### **Validación**

Se realizó mediante un juicio de expertos quienes determinaron la validación de los cuestionarios a través de una ficha, la cual estuvo compuesta por 10 criterios, asimismo, se dieron los siguientes valores una calificación del 1 a 5.

**Tabla 3**

*Calificación de la matriz del juicio de expertos*

<b>Calificación</b>	
<b>(00-20%)</b>	Deficiente
<b>(21-40%)</b>	Regular
<b>(41-60%)</b>	Buena
<b>(61-80%)</b>	Muy buena
<b>(81-100%)</b>	Excelente

*Nota:* Elaboración propia.

La validación de los instrumentos utilizados, se efectuaron considerando el juicio de tres expertos en la materia, quienes poseen grado de Doctor con conocimientos concretos y dominio sobre el tema en investigación, a quienes se les remitió mediante correo electrónico la matriz y la ficha de validación para su llenado de manera independiente.

**Tabla 4.**

*Validez del contenido por juicio de expertos del instrumento de la variable Gestión Administrativa*

<b>N°</b>	<b>Grado académico</b>	<b>Apellidos y nombres del experto</b>	<b>Apreciación</b>
<b>1</b>	Doctor	Echeverría Jara José Foción	Aplicable
<b>2</b>	Doctor	Alarcón Villanueva Guido	Aplicable
<b>3</b>	Doctor	Flores Olivos Abdel	Aplicable

Nota. Apreciación del instrumento referido a la variable independiente

**Tabla 5.**

*Validez del contenido por juicio de expertos del instrumento de la variable Calidad de Servicio*

<b>N°</b>	<b>Grado académico</b>	<b>Apellidos y nombres del experto</b>	<b>Apreciación</b>
<b>1</b>	Doctor	Echeverría Jara José Foción	Aplicable
<b>2</b>	Doctor	Alarcón Villanueva Guido	Aplicable
<b>3</b>	Doctor	Flores Olivos Abdel	Aplicable

Nota. Apreciación del instrumento referido a la variable dependiente

**Tabla 6.**

*Matriz de análisis de juicio de expertos de la variable Gestión Administrativa.*

Criterios	Jueces			Total
	J1	J2	J3	
Claridad	80%	80%	50%	
Objetividad	80%	80%	50%	
Actualidad	80%	80%	50%	
Organización	80%	80%	70%	
Suficiencia	80%	80%	70%	
Pertinencia	80%	80%	70%	
Consistencia	80%	80%	50%	
Coherencia	80%	80%	50%	
Metodología	80%	80%	50%	
Aplicación	80%	80%	70%	
Total Opinión	80%	80%	60%	73.33%

Nota: Tomado del estudio de (Moza & Rojas, 2019)

Conclusión: El coeficiente de validez del instrumento de la variable gestión administrativa fue de 73.33 %, considerándose muy buena.

**Tabla 7.***Matriz de análisis de juicio de expertos de la variable Calidad de Servicio*

Criterios	Jueces			Total
	J1	J2	J3	
Claridad	80%	80%	50%	
Objetividad	80%	80%	50%	
Actualidad	80%	80%	50%	
Organización	80%	80%	70%	
Suficiencia	80%	80%	70%	
Pertinencia	80%	80%	70%	
Consistencia	80%	80%	50%	
Coherencia	80%	80%	50%	
Metodología	80%	80%	50%	
Aplicación	80%	80%	70%	
Total Opinión	80%	80%	60%	73.33%

Conclusión: El coeficiente de validez del instrumento de la variable calidad de servicio fue de 73.33%, considerándose muy buena.

- **Análisis de datos**

#### Estadística descriptiva

Rendón y Villasís (2016) indican que la estadística descriptiva es la rama de la estadística que ofrece recomendaciones sobre cómo resumir de forma clara y sencilla tablas, gráficos, esquemas, figuras o resúmenes de datos de investigación. (p. 14). Por lo tanto, la validez y confiabilidad de los instrumentos fueron delimitados bajo un sistema

estadístico mediante del alfa de Cronbach, cuyos datos que se alcanzarán se procesarán por medio de tablas y gráficos.

- **Estadística inferencial**

Del Castillo y Salazar (2018) afirman que forma parte de la estadística, su finalidad es extraer conclusiones generales de una muestra tomada de una determinada población, en otros términos, por intermedio de los datos estadísticos alcanzados, se pueden determinar los valores de cada individuo. (p. 14). Posteriormente de haber culminado el análisis de los datos y diseño de tablas donde se muestra la información obtenida, se procedió a realizar la interpretación que se empleó para determinar las conclusiones del estudio, además se contrastó la hipótesis haciendo uso de la prueba estadística Rho Spearman, para lo cual se determinó en primer lugar la prueba de la normalidad que sirvió para evaluar la unión de ambos constructos a través del programa estadístico SPSS.

## CAPITULO III. RESULTADOS

En este capítulo se reflejan los resultados después de haber hecho uso de las herramientas de recolección de datos tanto del personal administrativo que realiza labores en la empresa EPSEL S.A. como de sus respectivos usuarios que utilizan sus servicios.

### 3.1 Análisis e Interpretación de Resultados

#### 3.1.1 Confiabilidad de los Instrumentos de Acuerdo a Variables

Para establecer que las herramientas usadas fueron confiables, se procedió hacer uso del programa estadístico SPSS, con el propósito de analizar el nivel de confiabilidad a través del Alfa de Cronbach a la muestra referida, dichos resultados relacionados a la confiabilidad para cada constructo se encuentran en la Tabla 8.

**Tabla 8**

*Alfa de Cronbach de las variables*

Dimensión	Alfa de Cronbach	N de elementos
Gestión administrativa	,804	21
Calidad de servicio	,815	20

*Nota.* Información obtenida por IBM SPSS Statistics 25.

Los valores que tengan proximidad al valor de 1, con mención al coeficiente de Cronbach, expresará una mayor fiabilidad. Considerando el valor de cada variable, se determinó un grado elevado de confiabilidad para ambas.

#### 3.1.2 Resultado del Objetivo según Estadística Inferencial

Con la finalidad de llevar a cabo los resultados inferenciales, se tomó en cuenta aplicar la prueba de normalidad, en un primer momento, esto sirvió para establecer la prueba estadística adecuada para analizar las influencias correspondientes, considerando los datos obtenidos de las herramientas utilizadas.

**H<sub>0</sub>:** Existe distribución normal

**H<sub>a</sub>:** No existe distribución normal

**Tabla 9**

*Prueba de normalidad.*

	<b>Kolmogorov – Smirnov</b>		
	<b>Estadístico</b>	<b>G1</b>	<b>Sig.</b>
Gestión administrativa	,260	138	,000
Calidad de servicio	,337	138	,000

*Nota.* Información obtenida por IBM SPSS Statistics 25.

**Criterio para Analizar.** Según el valor Sig inferior a 0.05, se deduce que no existe distribución normal.

Conforme a la tabla 9, se decidió usar Kolmogorov – Smirnov dado que la muestra es mayor a 50 personas, cuyo Sig es 0.00 para ambas variables, esto refiere que la información obtenida de la investigación no se logra distribuir sobre la curvatura de la normalidad, en consecuencia, se confiere a las incidencias se analicen bajo una evaluación no paramétrica, siendo Rho Spearman, la prueba adecuada para determinar los hallazgos.

**Hipótesis General.**

**H<sub>0</sub>:** La gestión administrativa no influye significativamente en la calidad del servicio en los usuarios de EPSEL S.A. Sede Central-Lambayeque.

**H<sub>a</sub>:** La gestión administrativa influye significativamente en la calidad del servicio en los usuarios de EPSEL S.A. Sede Central-Lambayeque.

**Tabla 10***Escala de valoración de las Correlaciones.*

<b>Intervalos</b>	<b>Valoración</b>
(0.91 – 1.00)	Correlación negativa perfecta
(-0.76 – 0.90)	Correlación negativa muy fuerte
(-0.51 – 0.75)	Correlación negativa considerable
(0.11 – 0.50)	Correlación negativa media
(0.01 – 0.10)	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
0.01 a 0.10	Correlación positiva débil
0.11 a 0.50	Correlación positiva media
0.51 a 0.75	Correlación positiva considerable
0.76 a 0.90	Correlación positiva muy fuerte
0.91 a 1.00	Correlación positiva perfecta

*Nota.* Escala según Hernández (2013)**Tabla 11***Contrastación de hipótesis.*

		<b>Gestión administrativa</b>	<b>Calidad de servicio</b>	
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coefficiente de correlación	1,000	,328**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	138	138
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,328**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	138	138

*Nota.* Información obtenida por IBM SPSS Statistics 25.

En la tabla 11 se encontró un factor Rho Spearman de 0.328, dicha cantidad se ubica entre 0.20 y 0.39, denotando una correlación positiva media entre ambas variables y cuyo Sig  $0.000 < 0.05$ , refiere que la gestión administrativa incide significativamente en la calidad del servicio en los usuarios de EPSEL S.A. Sede Central Lambayeque.

**Objetivo Específico 1.** Analizar el nivel de influencia de la planeación de la gestión administrativa en la calidad del servicio en los usuarios de EPSEL S.A. Sede Central-Lambayeque.

**Tabla 12**

*Nivel de influencia de la dimensión planeación con la calidad de servicio.*

		Planeación	Calidad de servicio	
Rho de Spearman	Planeación	Coefficiente de correlación	1,000	,289**
		Sig. (bilateral)	.	,001
	N	138	138	
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,289**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	138	138

*Nota.* Información obtenida por IBM SPSS Statistics 25.

En la tabla 12 se encontró un factor Rho Spearman de 0.289, dicha cantidad se ubica entre 0.20 y 0.39, denotando una correlación positiva media entre dicha dimensión y la calidad de servicio, cuyo Sig  $0.001 < 0.05$ , refiere que la planeación incide significativamente en la calidad del servicio en los usuarios de EPSEL S.A. Sede Central Lambayeque.

**Objetivo Específico 2.** Evaluar el nivel de influencia de la organización de la gestión administrativa en la calidad del servicio en los usuarios de EPSEL S.A. Sede Central-Lambayeque.

**Tabla 13**

*Nivel de influencia de la dimensión organización con la calidad de servicio.*

			<b>Organización</b>	<b>Calidad de servicio</b>
Rho de Spearman	Organización	Coefficiente de correlación	1,000	,205**
		Sig. (bilateral)	.	,016
	N	138	138	
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,205**	1,000
		Sig. (bilateral)	,016	.
		N	138	138

*Nota.* Información obtenida por IBM SPSS Statistics 25.

En la tabla 13 se encontró un factor Rho Spearman de 0.205, dicha cantidad se ubica entre 0.20 y 0.39, denotando una correlación positiva media entre dicha dimensión y la calidad de servicio, cuyo Sig  $0.016 < 0.05$ , refiere que la organización incide significativamente en la calidad del servicio en los usuarios de EPSEL S.A. Sede Central Lambayeque.

**Objetivo Específico 3.** Determinar el nivel de influencia de la dirección de la gestión administrativa en la calidad del servicio en los usuarios de EPSEL S.A. Sede Central-Lambayeque.

**Tabla 14**

*Nivel de influencia de la dimensión dirección con la calidad de servicio.*

		<b>Dirección</b>	<b>Calidad de servicio</b>
Rho de Spearman	Dirección	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.046
		N	138
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,170**
		Sig. (bilateral)	.046
		N	138

*Nota.* Información obtenida por IBM SPSS Statistics 25.

En la tabla 14 se encontró un factor Rho Spearman de 0.170, dicha cantidad se ubica entre 0.00 y 0.19, denotando una correlación positiva media entre dicha dimensión y la calidad de servicio, cuyo Sig 0.046 < 0.05, refiere que la dirección incide significativamente en la calidad del servicio en los usuarios de EPSEL S.A. Sede Central Lambayeque.

**Objetivo Específico 4.** Examinar el nivel de influencia del control de la gestión administrativa en la calidad del servicio en los usuarios de EPSEL S.A. Sede Central-Lambayeque.

**Tabla 15**

*Nivel de influencia de la dimensión control con la calidad de servicio.*

		<b>Control</b>	<b>Calidad de servicio</b>	
Rho de Spearman	Control	Coefficiente de correlación	1,000	,510**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	138	138
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,510**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	138	138

*Nota.* Información obtenida por IBM SPSS Statistics 25.

En la tabla 15 se encontró un factor Rho Spearman de 0.510, dicha cantidad se ubica entre 0.20 y 0.39, denotando una correlación positiva considerable entre dicha dimensión y la calidad de servicio, cuyo Sig 0.000 < 0.05, refiere que el control incide significativamente en la calidad del servicio en los usuarios de EPSEL S.A. Sede Central Lambayeque.

### 3.1.3 Resultado según Estadística Descriptiva

**Tabla 16**

*Estadísticos descriptivos de los ítems de la variable gestión administrativa.*

	<b>N</b>	<b>Media</b>	<b>Desv. Desviación</b>
La empresa tiene definida la misión en su planeación.	138	3,92	,913
La empresa tiene definida la visión en su planeación.	138	3,01	1,284
La empresa tiene definidos los objetivos en su planeación.	138	4,01	,815
El tipo de liderazgo directivo que se ejerce en la empresa influye en el logro de los objetivos.	138	3,92	,913
La empresa cuenta con documentos de gestión actualizados.	138	3,91	,827
La empresa a socializado los documentos de gestión con todo el personal.	138	3,96	,805
El tipo de liderazgo directivo que se ejerce en la empresa influye en el logro de los objetivos.	138	3,92	,913
La empresa cuenta con una estructura organizativa adecuada.	138	3,82	,776
La empresa cuenta con el personal calificado de acorde al cargo que se requiere.	138	3,55	,784
La empresa tiene definidos los mapas de procesos que facilitan la gestión.	138	3,91	,932
Las decisiones que toma el personal directivo son adecuadas para el cumplimiento de los objetivos trazados.	138	3,92	,967
El tipo de liderazgo directivo que se ejerce en la empresa influye en el logro de los objetivos.	138	3,92	,913

La empresa tiene definida la misión en su planeación.	138	3,92	,913
La gestión que realiza la alta dirección promueve la motivación de los colaboradores para alcanzar las metas planteadas.	138	3,86	,881
La empresa respalda las decisiones tomadas por los equipos de trabajo para lograr los objetivos y metas.	138	3,94	,817
La empresa cuenta con un órgano de control.	138	3,99	,859
La gestión llevada a cabo por la empresa verifica el desarrollo de cada actividad planificada.	138	3,54	1,209
La empresa realiza un adecuado control de calidad de los servicios brindados.	138	3,49	1,222
La institución realiza un inventario de sus bienes.	138	3,80	1,010
Los gerentes/jefes de cada área de la empresa evalúan la responsabilidad y desempeño laboral de sus subordinados.	138	3,75	1,040
Existe una continua supervisión de los sistemas de seguridad instalados en la empresa.	138	3,69	1,009

*Nota.* Cuestionario ejecutado 07 – 2023.

La tabla 16 denota que, la medida de los indicadores relacionados a la gestión administrativa realizada por el personal administrativo con referencia a la planeación se orienta a que la compañía tiene establecido cada objetivo para llevar a cabo en esta fase, así como la socialización de los diversos documentos de gestión con todo los colaboradores que permita hacer de conocimiento los planes y políticas de la empresa, además el control es un componente fundamental, dado que la empresa cuenta con una unidad respectiva que supervise y garantice el buen funcionamiento de los recursos que posee.

**Tabla 17**

*Estadísticos descriptivos de los ítems de la variable calidad de servicio.*

	<b>N</b>	<b>Media</b>	<b>Desv. Desviación</b>
EPSEL S.A. cuenta con instalaciones adecuadas para brindar un servicio de calidad.	138	3,75	1,038
EPSEL S.A. posee equipos tecnológicos de última generación.	138	3,62	,976
El material informativo con el que dispone la empresa es visualmente comprensible y atractivo para el usuario.	138	3,82	1,102
Los miembros de EPSEL S.A. proyectan una buena imagen al momento de realizar sus funciones de atención al público.	138	3,91	,988
EPSEL S.A. ejecuta las actividades propuestas a favor del servicio prometido al usuario.	138	3,86	1,062
El servicio de agua potable suministrado por EPSEL S.A. es continuo.	138	3,93	,816
El personal de EPSEL S.A muestra interés en la solución de problemas a favor del usuario.	138	3,83	,770
Los trabajadores de EPSEL S.A. realizan su trabajo de manera efectiva.	138	3,86	,856
El personal de EPSEL S.A tiene predisposición para brindar ayuda al usuario.	138	3,92	,784
Los colaboradores de EPSEL S.A. responden de manera oportuna en el servicio que brindan.	138	3,83	,862
El personal de EPSEL S.A. responde atentamente a cada una de sus inquietudes.	138	3,96	,796
EPSEL S.A. ejecuta las actividades propuestas a favor del servicio prometido al usuario.	138	3,86	1,062

El personal de EPSEL S.A. tiene los conocimientos suficientes para gestionar su trámite.	138	3,83	,763
El personal de EPSEL S.A. se identifica con las necesidades presentadas por el usuario.	138	3,59	,732
El comportamiento del personal de EPSEL S.A. inspiran confianza en el usuario.	138	3,97	,782
EPSEL S.A. ejecuta las actividades propuestas a favor del servicio prometido al usuario.	138	3,86	1,062
EPSEL S.A. cuenta con instalaciones adecuadas para brindar un servicio de calidad.	138	3,75	1,038
EPSEL S.A. cuenta con un horario de atención adecuado.	138	3,97	,828
El personal de EPSEL S.A. se muestra cortés en todo momento.	138	3,92	,838
EPSEL S.A. ejecuta las actividades propuestas a favor del servicio prometido al usuario.	138	3,86	1,062

*Nota.* Cuestionario ejecutado 07 – 2023.

En la tabla 17 se muestra que, los indicadores de mayor incidencia se encuentran relacionados a la empatía, dado que, la compañía dispone de horarios de atención que permitan a los usuarios realizar todo tipo de trámite que necesiten, además la seguridad es un elemento muy importante porque los clientes de la empresa muestran una actitud positiva frente a los inconvenientes que tienen por el servicio prestado, generando confianza en cada uno de ellos, por otro lado la capacidad para responder por parte del personal administrativo en favor del usuario juega un rol primordial al momento de resolver las diversas inquietudes, quejas o reclamos que presentan, haciendo denotar cuán importante son los usuarios para la empresa EPSEL S.A.

## CAPITULO IV. DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

Conforme a los datos obtenidos del análisis llevado a cabo a través de las herramientas en referencia a los constructos de estudio: Gestión administrativa y calidad de servicio, se encontró un factor Spearman 0.328, denotando una correlación positiva media entre ambas variables y cuyo Sig  $0.000 < 0.05$ , refiere que la gestión administrativa incide significativamente en la calidad del servicio en los usuarios de EPSEL S.A. Sede Central Lambayeque, aceptando la hipótesis alterna. Este resultado tiene concordancia con lo encontrado por Berrios y Ramírez (2020) en su informe donde encontró un coeficiente Spearman 0.085 que indica una incidencia positiva muy baja, con un sig menor a 0.05, concluyendo que la gestión administrativa de Seda Huánuco predomina significativamente en la calidad de servicio brindada, por ende se acepta la hipótesis alterna. Dicho hallazgo también guarda relación con lo dicho por (Soriano, 2018) en su estudio, donde se obtuvo un Sig = 0.00, menor al nivel de significancia 0.05, indicando la aprobación de la hipótesis alternativa, por lo tanto, a mayor nivel de gestión administrativa se tiene un incremento en la calidad de servicio, por tal motivo, si se el personal administrativo desarrolla una buena gestión eficiente y eficaz en favor del usuario, el servicio que prestan será de calidad y garantía para todos los hogares que adquieren servicios de agua y alcantarillado.

Con el propósito de describir el rango de influencia que tiene la planeación de la gestión administrativa en la calidad del servicio al usuario de EPSEL S.A., se pudo evidenciar un factor correlacional Spearman 0.289, denotando una correlación positiva media entre dicha dimensión y la calidad de servicio, cuyo Sig  $0.001 < 0.05$ , refiere que la planeación incide significativamente en la calidad del servicio en los usuarios de EPSEL S.A. Este hallazgo guarda similitud con lo encontrado por Sánchez (2020) en su trabajo de investigación, donde

concluye que el valor Spearman fue 0.486, manifestando una asociación moderada entre la planeación y la calidad del servicio, además de un valor  $p = 0.06$ , indicando que esta dimensión influyen de modo significativo en el Centro de Empleo, Lambayeque - 2020. En el informe se determinó que, si bien es cierto, la entidad cuenta con la misión y visión bien definidas, pero eso no es suficiente para que se dé cumplimiento, debido a la mala atención que recibe el usuario por parte del personal que labora para la empresa, además los recursos con los que dispone la empresa no satisfacen las diversas necesidades que tienen las áreas que la conforman para realizar su trabajo de manera exitosa y por ende, garantizar un buen servicio de calidad para la población de la sede central en Lambayeque. Ramos (2012) argumenta que la planeación es un proceso que facilita a una organización prever anticipadamente qué se quiere lograr, cómo, cuándo, con quién y con qué hacerlo.

Con la finalidad de describir el rango de influencia que tiene la organización de la gestión administrativa en la calidad del servicio al usuario de EPSEL S.A., se pudo visualizar un factor correlacional Spearman 0.205, denotando una correlación positiva media entre dicha dimensión y la calidad de servicio, cuyo Sig.  $0.016 < 0.05$ , refiere que la organización incide significativamente en la calidad del servicio en los usuarios de EPSEL S.A. Este resultado concuerda con lo encontrado por Chambilla (2018) en su informe, donde determina que el valor Spearman fue 0.278, manifiesta una asociación moderada entre la organización y la calidad del servicio, además de un valor  $p = 0.00$ , indicando que esta dimensión influye de modo significativo en la Calidad de servicio de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna. En la tesis se encontró que la empresa tiene una estructura formal definida que facilita la administración de la misma, además de contar con una estructura organizativa adecuada, sin embargo, hay una serie de incidencia respecto al personal que tiene, ya que algunos de ellos no tienen el perfil indicado que se requiere para asumir el trabajo con compromiso y firmeza. Atención y

Kattiuska (2008) argumentan que organización Es el proceso de arreglar la estructura de una organización y de coordinar sus métodos gerenciales y empleo de los recursos para alcanzar sus metas.

Con la intención de determinar el rango de influencia que tiene la dirección de la gestión administrativa en la calidad del servicio al usuario de EPSEL S.A., se pudo visualizar un factor correlacional Spearman 0.170, denotando una correlación positiva media entre dicha dimensión y la calidad de servicio, cuyo Sig.  $0.46 < 0.05$ , refiere que la dirección incide significativamente en la calidad del servicio en los usuarios de EPSEL S.A. Este hallazgo concuerda con lo hallado por Burga (2022) en su investigación, donde denota un valor Spearman 0.231, manifiesta una asociación moderada entre la organización y la calidad del servicio, además de un valor  $p = 0.011$ , indicando que esta dimensión influye de modo significativo en la calidad de servicio de la Corte Superior de Justicia – Ucayali 2022. En el presente trabajo se halló que toda decisión tomada por los directivos es indicada para el cumplimiento de cada objetivo llevado a cabo, por otro lado, la entidad fomenta poca comunicación con todos los colaboradores, generando ambientes de armonía y confianza, no obstante, la empresa promueve una motivación en menor grado a los colaboradores que impidan realizar un trabajo exitoso. Marval y Zambrano (2008) argumentan a la dirección como el elemento del proceso administrativo responsable de coordinar el talento humano en las empresas, además es fundamental, pues su racionalidad viabiliza alcanzar lo planificado, dada la autoridad y la coordinación de actividades que permite.

Con el propósito de examinar el rango de influencia que tiene el control de la gestión administrativa en la calidad del servicio al usuario de EPSEL S.A., se pudo evidenciar un factor correlacional Spearman 0.510, denotando una correlación positiva considerable entre dicha dimensión y la calidad de servicio, cuyo Sig.  $0.00 < 0.05$ , refiere que la planeación incide significativamente en la calidad del servicio en los usuarios de EPSEL S.A. Este

resultado es similar con el estudio de Sánchez (2020) en su investigación, donde afirma que el valor Spearman fue 0.651, manifestando una asociación considerable entre el control y la calidad del servicio, además de un valor  $p = 0.00$ , indicando que esta dimensión influye de modo significativo en el Centro de Empleo, Lambayeque - 2020. En el informe se concluyó que la entidad cuenta con un órgano de control, que verifique y supervise las actividades programadas que desarrolla cada área, garantizando un control correcto de todos los servicios que ofrece al usuario, además los diversos gerentes o jefes de las áreas que conforman la empresa evalúan de manera constante el desempeño y responsabilidad laboral de sus colaboradores, con el propósito de que se cumplan las metas en los tiempos establecidos. Chiavenato (2001) argumenta que el control reside en verificar que las tareas previstas estén alineadas con las estrategias planificadas, con el fin de corregir cualquier problema y evaluar los resultados, para un mejor proceso de toma de decisiones.

## CONCLUSIONES

- En referencia al objetivo general, se encontró un factor Rho Spearman 0.328, dicho, denotando una relación positiva media entre ambas variables y cuyo Sig.  $0.000 < 0.05$ , refiere que la gestión administrativa incide significativamente en la calidad del servicio en los usuarios de EPSEL S.A. Sede Central Lambayeque.
- En cuanto al objetivo específico N° 1 se determinó un factor Rho Spearman 0.289, indicando una relación positiva media entre dicha dimensión y la calidad de servicio, cuyo Sig.  $0.001 < 0.05$ , refiere que la planeación incide significativamente en la calidad del servicio en los usuarios de EPSEL S.A. Sede Central Lambayeque
- En cuanto al objetivo específico N° 2 se concluyó un factor Rho Spearman 0.205, expresando una relación positiva media entre dicha dimensión y la calidad de servicio, cuyo Sig.  $0.016 < 0.05$ , refiere que la organización incide significativamente en la calidad del servicio en los usuarios de EPSEL S.A. Sede Central Lambayeque
- En cuanto al objetivo específico N° 3 se halló un factor Rho Spearman 0.170, expresando una relación positiva media entre dicha dimensión y la calidad de servicio, cuyo Sig.  $0.046 < 0.05$ , refiere que la dirección incide significativamente en la calidad del servicio en los usuarios de EPSEL S.A. Sede Central Lambayeque.
- En cuanto al objetivo específico N°4 se denotó un factor Rho Spearman 0.510, denotando una relación positiva considerable entre dicha dimensión y la calidad de servicio, cuyo Sig.  $0.000 < 0.05$ , refiere que el control incide significativamente en la calidad del servicio en los usuarios de EPSEL S.A. Sede Central Lambayeque.

## RECOMENDACIONES

- Al gerente de la entidad EPSEL S.A. tomando como base el análisis de las condiciones en las que se desarrolla la gestión administrativa, que ha permitido reconocer deficiencias en algunos de los aspectos que los usuarios consideran más relevantes de la calidad de servicio se recomienda, evaluar los procesos y a los responsables en cada área, a partir de la información contenida en el presente informe como paso previo al establecimiento de los mecanismos que garantizarán una calidad de servicio.
- Al personal administrativo, se recomienda actualizar y elaborar directivas, procedimientos y políticas sobre aspectos donde se presenten controversias y confusiones, para determinar las acciones correspondientes, así como los responsables en caso de incumplimiento. Asimismo, realizar los planes y programas de manera oportuna y según las necesidades de cada área.
- Al Gerente General de la entidad, se sugiere implementar un nuevo Manual de Organización y Funciones con la finalidad de cubrir plazas que requieren de personal e implementar un reordenamiento interno para evitar la duplicidad de funciones y alta rotación de personal.
- Se recomienda implementar un Plan de Fortalecimiento de Capacidades de manera anual y evaluaciones de desempeño sobre todo, en el área comercial, atención al cliente y operacional. Asimismo, elaborar un plan de sucesión, teniendo en cuenta que la empresa cuenta con un alto porcentaje de personal que se encuentra a punto de cese laboral, por lo que se requiere estrategias y planes para preparar y capacitar a personal nuevo.

- Se recomienda implementar el Sistema de Control Interno en la empresa EPSEL S.A., fortaleciendo su conocimiento y acciones, involucrando a todo el personal a través de diversos talleres y charlas, que permitan mitigar los riesgos que se puedan presentar en las áreas, implementando medidas de remediación.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abad, A., Echeverría, H., & Ramos, V. (2019). La vigilancia en las organizaciones: la influencia de la sociedad disciplinaria y de la sociedad del control. *Scielo*.
- Abastecimiento org. (2021). *Abastecimiento org*. Obtenido de <https://www.abastecimiento.org/abastecimiento-y-su-funcion-en-la-empresa/>
- Acosta, Z., & Miranda, U. (2008). FUENTES DE INFORMACIÓN PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN CUANTITATIVA Y CUALITATIVA. Obtenido de <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2018/06/885032/texto-no-2-fuentes-de-informacion.pdf>
- Aguñaga, Grajales, Mosqueda, & Rosas. (1995). El control Presupuestal. *Tesina para obtener el título de licenciado*. Universidad Autónoma Metropolitana, México.
- Aljobín, M. (2017). "Gestión de talento humano para la mejora del control interno en el gobierno regional de Lambayeque - 2016". *Tesis de Pregrado*. Universidad César Vallejo, Chiclayo.
- Aljobín, M. (2017). "Gestión de talento humano para la mejora del control interno en el gobierno regional de Lambayeque - 2016". *Tesis de Pregrado*. Universidad César Vallejo, Chiclayo.
- Alvarado, J., & Marrache, I. (2021). AGUA Y SANEAMIENTO EN EL PERÚ: ESTADO, RETOS Y REFLEXIONES. *Revista de Derecho Administrativo*, 28.
- Alvarado, M., & Mendoza, R. (2018). "Gestión del talento humano y el desempeño laboral en la municipalidad provincial de Yauli La Oroya, 2018". *Tesis de Maestría*. Universidad César Vallejo, La Oroya.
- Alvarado, M., & Mendoza, R. (2018). "Gestión del talento humano y el desempeño laboral en la municipalidad provincial de Yauli La Oroya, 2018". *Tesis de Maestría*. Universidad César Vallejo, La Oroya.
- Anteneh, Y., Zeleke, G., & Gebremariam, E. (2019). Valuing the water supply: ecosystem-based potable water supply management for the Legedadie-Dire catchments, Central Ethiopia. *Ecological Processes*.
- Atencio, E., & Kattiuska, M. (2008). Proceso Académico-Administrativo. *Omnia*.
- Auditool. (2014). Actividades de Control según COSO III. *Auditool*.
- Ayla, J. (2005). Obtenido de [https://www.oitcinterfor.org/sites/default/files/manual\\_gestion.pdf](https://www.oitcinterfor.org/sites/default/files/manual_gestion.pdf)
- Ayla, J. (2005). Obtenido de [https://www.oitcinterfor.org/sites/default/files/manual\\_gestion.pdf](https://www.oitcinterfor.org/sites/default/files/manual_gestion.pdf)

- Ayla, J. (2005). *Google*. Obtenido de [https://www.oitcinterfor.org/sites/default/files/manual\\_gestion.pdf](https://www.oitcinterfor.org/sites/default/files/manual_gestion.pdf)
- Ayona, A. & Fajardo, L. (2019). El control documentario y su influencia en la gestión pública de la municipalidad distrital de Sunampe en el año 2019. (Tesis de pregrado). Universidad Autónoma de Ica. Chincha. Obtenido de <http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/bitstream/autonomadeica/630/3/AYONA%20HERRERA%20ANGELA%20ROSARIO%20-%20FAJARDO%20BOADA%20LESLIE%20MABEL.pdf>
- Ayona, A., & Fajardo, L. (2019). "El control documentario y su influencia en la gestión pública de la municipalidad distrital de Sunampe en el año 2019". *Tesis de Pregrado*. Universidad Autónoma de Ica, Chincha.
- Baena, G. (2014). *Metodología de la Investigación: Serie integral por competencias*. México: Grupo Editorial Patria.
- Baiget, J. & Baiget, J. (2016). *Gestión del conocimiento y competitividad*. Barañáin: EUNSA.
- Baiget, J. & Baiget, J. (2016). *Gestión del conocimiento y competitividad*. Barañáin: EUNSA. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/unprg/47285?prev=as>
- Baptista, P., Fernández, C. & Hernández, R. (2010). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill Education.
- Baptista, P., Fernández, C. & Hernández, R. (2010). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill Education.
- Baptista, P., Fernández, C., & Hernández, R. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGRAW-HILL Education.
- Bastidas, D., & Pisconte, J. (2009). *Gestión Pública*. Lima, Canadá: McGraw-Hill Interamericana.
- Bastidas, D., & Pisconte, J. (2009). *Gestión Pública*. Lima, Canadá: McGraw-Hill Interamericana.
- Bastidas, D., & Pisconte, J. (2009). *Gestión Pública*. Canadá.
- Bautista, E., Delgado, E., & Ruelas, G. .. (2018). "Gestión pública y gobernabilidad democrática en la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, Chiclayo 2018". *Journal Revista, N° 5*, 19.
- Bautista, E., Delgado, E., & Ruelas, G. .. (2018). "Gestión pública y gobernabilidad democrática en la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, Chiclayo 2018". *Journal Revista, N° 5*, 19.
- Beia, D. (08 de Noviembre de 2013). *Google*. Obtenido de [https://prezi.com/tuce\\_ml9ncca/comportamiento-etico-de-las-](https://prezi.com/tuce_ml9ncca/comportamiento-etico-de-las-)

organizaciones/#:~:text=De%20acuerdo%20a%20las%20definiciones,permita%20su%20prop%C3%B3sito%20de%20maximizar

- Benjumea, M., Garcés, L., Rodríguez, P., & Valencia, J. (2022). Calidad del servicio de agua potable para habitantes de Medellín (Colombia): aproximación desde modelos de calidad de servicio. 8.
- Berrios, K., & Ramírez, L. (2020). Gestión administrativa y su influencia en la calidad de servicio de SEDA HUÁNUCO período 2018. *Gestión administrativa y su influencia en la calidad de servicio de SEDA HUÁNUCO período 2018*. Universidad Nacional "Hermilio Valdizán", Lima. Obtenido de <https://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/5903/TEC00390B46.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Berry, L., Bennet, D., & Brown, C. (2016). *La calidad del servicio*. Obtenido de [http://docencia.fca.unam.mx/~lvaldes/cal\\_pdf/cal11.pdf](http://docencia.fca.unam.mx/~lvaldes/cal_pdf/cal11.pdf)
- Bravo, M., Mejia, A., & Montoya, A. (2013). "El factor del talento humano en las organizaciones". *Ingeniería Industrial*, 34(1), 11.
- Burga. (2022). *GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE UCAYALI 2022*. UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI, Pucallpa. Obtenido de [file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/B3\\_2023\\_UNU\\_ADMINISTRACION\\_2023\\_T\\_ALEXANDRA-BURGA\\_V1.pdf](file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/B3_2023_UNU_ADMINISTRACION_2023_T_ALEXANDRA-BURGA_V1.pdf)
- Cabello, A. (2016). Bien publico. *Economipedia*.
- Chambilla. (2017). *Gestión administrativa y calidad de servicio en Sedapal- Comas 2016*. Obtenido de [file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/chambilla\\_ce.pdf](file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/chambilla_ce.pdf)
- Chiavenato, I. (2001). *Administración, proceso administrativo* (7 ma ed.). Colombia: McGraw-Hill Interamericana.
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración*. McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. Mexico: McGraw-Hill Educación.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. Mexico: McGraw-Hill Educación.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. Mexico: McGraw-Hill Educación. Obtenido de <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/338def00df60b66a032da556f56c28c6.pdf>

- Chiavenato, I. (2017). *Planeación estratégica: Fundamentos y aplicaciones*. McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V. Obtenido de <https://www.up-spain.com/blog/la-resolucion-de-problemas-una-de-las-capacidades-mas-demandadas-en-2017/>
- Cisneros, L. (2018). Calidad de servicio y satisfacción del cliente de Garantía de. *Tesis para optar por el título de licenciado*. Universidad Peruana Unión, Lima.
- Coll, F. (2020). *Econopedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/division-del-trabajo.html>
- Coulter, M. & Robbins, S. (2010). *Administración*. Mexico: Pearson Education.
- Coulter, M. & Robbins, S. (2010). *Administración*. Mexico: Pearson Education. Obtenido de [https://www.academia.edu/18881333/Administracion\\_10ed\\_Robbins\\_y\\_Coulter](https://www.academia.edu/18881333/Administracion_10ed_Robbins_y_Coulter)
- Coulter, M. & Robbins, S. (2014). *Administración* (12da ed.). México: Pearson Education Inc.
- Coulter, M. & Robbins, S. (2014). *Administración*. México: Pearson Education Inc. Obtenido de <https://sites.google.com/site/fcpystajuarz/home/libro-robins-10a-edicion>
- Cronin, J., & Taylor, S. (1994). *Serperf versus Servqual: Reconciling Pefomance Based and Perceptions Minus Expectations Measurement of Service*. *The Journal of Marketing*.
- Cueva, J. (2019). "El empoderamiento ciudadano y su influencia en la gestión pública del Gobierno Regional de La Libertad". *Tesis para optar por el grado académico de Doctor en Gestión Pública*. Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo.
- Davis, & Newstrom. (2003). *Comportamiento humano en el trabajo*. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Del Castillo, A. (2017). "La gestión del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la municipalidad distrital de Chacaclayo - 2016". *Tesis de Maestría*. Universidad César Vallejo, Chacaclayo.
- Del Castillo, A. (2017). "La gestión del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la municipalidad distrital de Chacaclayo - 2016". *Tesis de Maestría*. Universidad César Vallejo, Chacaclayo.
- Díaz, S., López, P., Pomares, Y. & Segredo, A. (2017). "Evaluación de la gestión del talento humano en entorno hospitalario cubano". *Salud pública*, 43.
- Drucker, p. (1985). The Discipline of Innovation. *Harvard Business Review*, 72.
- Egeland , B. (2011). Brad Egeland y el concepto de las Lecciones Aprendidas. *Project Portfolio Management*.

- Esquivias, M. T. (2004). Creatividad: definiciones, antecedentes y aportaciones. *Revista Digital Universitaria*, 17.
- Fonseca, A., Fontana, Y., Quesada, R., & Sánchez, A. (2011). *Gestión de empresas*. Costa Rica: Editorial Universidad Estatal a Distanc.
- Fortún, M. (2020). *Econopedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/asignacion-de-recursos.html>
- Fuentes, R. (2021). *Econopedia*.
- Galinelli, B. & Migliore, A. (2015). Administración y gestión pública ¿de qué hablamos cuando hablamos de gestión? *Expertos*, 268.
- Galinelli, B. & Migliore, A. (2015). Administración y gestión pública ¿de qué hablamos cuando hablamos de gestión? *Expertos*, 268. Obtenido de <https://periferiaactiva.files.wordpress.com/2016/08/administracion-y-gestion-publica-cuando-hablamos-de-gestion.pdf>
- Galvin, L., & Cardenas, N. (2016). "Gestión del talento humano en el sector público en Colombia". *Revista Apuntes de Administración*, 20-28.
- Ganosa, L. (2015). "Aplicación de un plan estratégico para la mejora de la gestión pública de la Municipalidad de Puerto Eten 2015 - 2020". *Tesis de MBA*. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Lima.
- García, F. (1998). El concepto de información: una aproximación transdisciplinar. *Revista General de Información y Documentación*, 24.
- García, I. (2007). "La nueva gestión pública: evolución y tendencias". *Instituto de estudios fiscales*, 64.
- García, T. (2018). *La calidad de servicio para la conquista del cliente*.
- Giraldo, K. (2020). Obtenido de <https://www.kathegiraldo.com/cortesia/#:~:text=La%20cortes%C3%ADa%20es%20el%20valor,de%20otros%20de%20energ%C3%ADa%20positiva.>
- Gonzales, A., & Brea, F. (2016). *Relación entre la calidad de servicio y la satisfacción*.
- Gonzales, L. (2022). "Estrategias para mejorar la gestión administrativa y calidad de servicio educativo en instituto ISATEC, sedes Lambayeque y San Ignacio, 221". Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo.
- Gonzales, M. (2019). *Estructura organizacional*. Barranquilla: Institución Universitaria Itsa .
- Gonzales, R. & Hurtado, A. (2015). "La gestión y planeación municipal en el Perú". *Revista tecnológica*, 9.

- Gonzales, R. & Hurtado, A. (2015). "La gestión y planeación municipal en el Perú". *Revsita tecnológica*, 9.
- Gonzales, S. (2020). Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo. *Universidad y Sociedad*.
- Gonzales, S., Izquierdo, M., Verdezoto, O., & Viteri, A. (2020). Modelo de gestión administrativa. *Universidad y Sociedad*, 32-37.
- Grande, I. (2005). *Marketing de servicios*. España: ESIC Editorial.
- Gronross, C. (1984). *A service quality model and its marketing implications*.
- Guerras, L. Á. (2002). *La dirección estratégica de la empresa: Teoría y aplicaciones*. Editorial.
- Gutiérrez, H. (2010). *Calidad total y productividad*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Gutierrez, E. (2010). *Competencias generales: habilidades, conocimientos, aptitudes*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Hernández, O. (2021). Aproximación a los distintos tipos de muestreo no probabilístico que existen. *Scielo*.
- Hernández, S., & Pulido, A. (2011). *Fundamentos de gestión empresarial*. México, D.F.. México.
- Jara, A. (15 de Enero de 2019). "Gestión del talento humano como factor de mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral de los trabajadores de la Administración central del Ministerio de Salud, 2018". *Tesis de Doctorado*. Universidad César Vallejo, Lima.
- Jaramillo, R. (2012). "Diseño de un sistema de gestión del conocimiento para la dirección de servicios y recursos de información de la Universidad ICESI". *Tesis de Maestría*. Universidad ICESI, Santiago de Cali.
- Jaramillo, R. (2012). Diseño de un sistema de gestión del conocimiento para la dirección de servicios y recursos de información de la Universidad ICESI. (Tesis de maestría). Universidad ICESI. Santiago de Cali. Obtenido de El Conocimiento se puede definir como las creencias cognitivas, confirmadas,
- Judge, T. & Robbins, S. (2009). *Comportamiento Organizacional*. Mexico: Pearson Educacion.
- Judge, T. & Robbins, S. (2009). *Comportamiento Organizacional*. Mexico: Pearson Educacion. Obtenido de [https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod\\_resource/content/0/ROBBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed-\\_nodrm.pdf](https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/ROBBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf)

- Katz, R. (1974). "Skills of an effective administrator". *Harvard Business Review*, 102.
- Katz, R. (1974). "Skills of an effective administrator". *Harvard Business Review*, 102.
- Larrañaga, K. (2017). "Gestión administrativa y calidad de servicio en Sedapal- Comas 2016". "*Gestión administrativa y calidad de servicio en Sedapal- Comas 2016*". Universidad Privada César Vallejo, Lima.
- López, A. (2018). "La gestión del talento humano y la calidad de servicios públicos en la municipalidad provincial de Leoncio Prado". *Tesis de Maestría*. Universidad Nacional Agraria de la selva, Tingo María.
- Luna, E. (2013). "Auditoría Administrativa y su incidencia en la gestión pública municipal del patronato de GAD de Buena Fe. Año 2013". *Tesis de Pregrado*. Universidad Técnica Estatal de Quevedo, Quevedo, Ecuador.
- Marketing XXI. (2014). *¿Cómo pueden las empresas demostrar su preocupación por el cliente?* Obtenido de <https://www.marketing-xxi.com/empresas-preocupacion-cliente.html>
- Martínez. (2018). *Trabajo docente*. Obtenido de <https://trabajodocente.com/apariencia-profesional-y-arreglo-personal-para-el-lugar-de-trabajo/>
- Martinez, C. (14 de Abril de 2020). *Google*. Obtenido de <https://www.lifeder.com/significado-sentido-comportamiento-etico/>
- Martínez, P. (2020). Instalaciones de una empresa: diseño y capacidad productiva. *Gestiopolis*, 156. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/distribucion-de-las-instalaciones-y-capacidad-productiva-en-la-empresa/#:~:text=Las%20instalaciones%20de%20una%20empresa,la%20empresa%20C%20sea%20el%20adecuado.>
- Marval, E., & Zambrano, B. (2008). Acción directiva: Un enfoque centrado en competencias. *Revista Venezolana de Gerencia*.
- Matsumoto, R. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *Scielo*. Obtenido de [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1994-37332014000200005#:~:text=E1%20modelo%20Servqual%20es%20una,y%20cualitativos%20de%20los%20clientes.](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1994-37332014000200005#:~:text=E1%20modelo%20Servqual%20es%20una,y%20cualitativos%20de%20los%20clientes.)
- Mendoza, A. (2017). La gestión administrativa y su incidencia en la innovación de las medianas empresas comerciales de la. *La gestión administrativa y su incidencia en la innovación de las medianas empresas comerciales de la*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima. Obtenido de [https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/7762/Mendoza\\_ba.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/7762/Mendoza_ba.pdf?sequence=3&isAllowed=y)

- Midori. (2023). *Venngage*. Obtenido de <https://es.venngage.com/blog/comunicacion-visual/>
- Ministerio de Economía y Finanzas. (2021). Obtenido de [https://www.mef.gob.pe/es/?option=com\\_seoglossary&language=es-ES&Itemid=100297&lang=es-ES&view=glossaries&catid=6&limit=15](https://www.mef.gob.pe/es/?option=com_seoglossary&language=es-ES&Itemid=100297&lang=es-ES&view=glossaries&catid=6&limit=15)
- Moreno, F. (2012). "El talento humano: Un capital intangible que otorga valor en las organizaciones". *Daena international journal of good conscience*, 67.
- Moreno, F. (2012). El talento humano: Un capital intangible que otorga valor en las organizaciones. *Daena international journal of good conscience*, 67. Obtenido de [http://www.spentamexico.org/v7-n1/7\(1\)57-67.pdf](http://www.spentamexico.org/v7-n1/7(1)57-67.pdf)
- Moza, D., & Rojas, R. (2019). Gestión del talento humano y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores administrativos de la oficina de seguros del hospital nacional Arzobispo Loayza Lima - 2018. *Tesis de Pregrado*. Universidad Peruana de las Américas, Lima.
- Narvaez, M. (2023). *QuestionPro*. Obtenido de <https://www.questionpro.com/blog/es/tipos-de-necesidades-del-cliente/>
- Newstrom. (2007). *Comportamiento humano en el trabajo*.
- Ocegueda Mercado, C. (2004). *Metodología de la investigación. Métodos, técnicas y estructuración de trabajos académicos* (2a ed.). Mexico: Corina Ocegueda Mercado.
- Paladino, M., Debeljuh, P., & Del Bosco, P. (2005). Integridad: respuesta superadora a los dilemas éticos del hombre de empresa. *Journal of Economics, Finance and Administrative Science*, 30.
- Parasuraman, A., Berry, I., & Zeithaml, V. (1991). *Refinement and reassessment of the ServQual scale*. Journal of Retailing.
- Pastor, A. (2014). *Evaluación de la satisfacción de los servicios de*. Lima: Tesis de Posgrado. Obtenido de [https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/5470/PASTOR\\_PAREDES\\_OSCAR\\_EVALUACION\\_SERVICIO.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/5470/PASTOR_PAREDES_OSCAR_EVALUACION_SERVICIO.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Paul, S. (1993). *Gerencia y planeacion estrategica*. Bogotá: grupo deditorial norma.
- Paulino, J. (2015). *Arce & Paulino Abogados*. Obtenido de <http://www.arceypaulinoabogados.com/gestionpublica.html>
- Pereira, H. (2011). Implementación de la Gestión del. *CEGESTI*. Obtenido de [https://www.cegesti.org/exitoempresarial/publicaciones/publicacion\\_135\\_310111\\_es.pdf](https://www.cegesti.org/exitoempresarial/publicaciones/publicacion_135_310111_es.pdf)
- Pérez, A. (2009). Evaluación del Desempeño Laboral.

- Pérez, C. (2021). *La gestión pública de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado y la calidad del servicio*. Ambato. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/32644/1/022%20ADP.pdf>
- Poalasin, L. (2015). "Gestión del talento humano basado en procesos y su incidencia en la mejora continua de la empresa de seguridad privada EFIPERVIG, del Cantón Ambato, provincia de Tungurahua". *Tesis de pregrado*. Universidad técnica de Ambato, Ambato.
- Quijano, V. (Octubre de 2003). *Gestiopolis*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/cumplimiento-servicio-prometido-clientes/>
- Quintero, & Urriola. (1999). Relación entre estilos de liderazgo según el modelo de Bolman y Deal y desempeño laboral. *Trabajo de grado*. Universidad Católica Andrés Bello, Caracas.
- Ramos, E. (2012). *Competencias generales: habilidades, conocimientos, aptitudes*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Ramroop, T. (Julio de 2022). *Zemndesk*. Obtenido de <https://www.zendesk.es/blog/customer-service-skills/>
- Real Academia Española. (2019). *Google*. Obtenido de <https://dle.rae.es/eficacia?m=form>
- Real Academia Española. (2021). *Google*. Obtenido de <https://dle.rae.es/eficacia?m=form>
- Rendón, M., & Villasís, M. M. (2016). Estadística descriptiva. *Redalyc*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755026009.pdf>
- Ríos, R. (2017). *Metodología para la investigación y redacción*. Málaga: Servicios Académicos Intercontinentales S.L.
- Roldán, P. (1 de Junio de 2020). *Economipedia*. Obtenido de [Economipedia: https://economipedia.com/definiciones/organizacion-formal.html](https://economipedia.com/definiciones/organizacion-formal.html)
- Rueda, N. (2011). "La eficiencia y su importancia en el sector público". *Extoikos*, 47.
- Rueda, N. (2011). La eficiencia y su importancia en el sector público. *Extoikos*, 47. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4017945>
- Saldarriaga, Bravo, & Loor. (2016). La teoría constructivista de Jean Piaget y su significación para la pedagogía. *Artículo científico*. Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, Ecuador.
- Sánchez, D. (2008). Los estilos de dirección y liderazgo: Propuesta de un modelo de caracterización y análisis\*. *Pensamiento y Gestión* .
- Sánchez, J. (2020). "Gestión administrativa y la calidad del servicio al usuario en el Centro de Empleo Lambayeque". Universidad César Vallejo, Chiclayo.

- Sánchez, M., Sacan, L., & Peña, D. (2022). *Gestión administrativa y su impacto en la calidad del servicio*. Saberes del Conocimiento. Obtenido de Gestión administrativa y su impacto en la calidad del servicio: [file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/1626-Texto%20del%20art%C3%ADculo-3004-1-10-20220607%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/1626-Texto%20del%20art%C3%ADculo-3004-1-10-20220607%20(2).pdf)
- Soriano, A. (2018). *La Gestión Administrativa y su incidencia en la Calidad del Servicio Público de Aguapen E.P., Cantón Salinas, Provincia de Santa Elena, año 2018.* ". Cantón.
- Thompson. (2008). *Administración estratégica*. Mc Graw Hill: México.
- Tobón, S. (2013). *Formación integral y competencias* (4ta ed.). México: Ecoe Ediciones.
- Torres, L. (2020). *Gestión administrativa y calidad de atención en una entidad pública de la ciudad de Trujillo, 2020*. Universidad Privada César Vallejo, Trujillo. Obtenido de <https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1kF711SaVrHoCZJixGRLK1hI4oHifIq1L>
- Vallejos, L. (2016). *Gestión del Talento Humano*. Riobamba: Aval ESPOCH. Obtenido de <http://cimogsys.esPOCH.edu.ec/direccion-publicaciones/public/docs/books/2019-09-17-222134-gesti%C3%B3n%20del%20talento%20humano-comprimido.pdf>
- Vargas, G. (2021). *La gestión administrativa y su impacto en la calidad del servicio a los usuarios del Registro Civil de Babahoyo, periodo 2020*. Quevedo. Obtenido de <https://repositorio.uteq.edu.ec/server/api/core/bitstreams/b4d2ebee-d1e3-4ce1-9e51-66a33b135c5b/content>
- Zeithalm, V. &. (2009). *Marketing de servicios- Un enfoque de integración del cliente a la empresa*. México: Editorial McGraw-Hill.
- Zendesk. (2023). *Zendesk*. Obtenido de <https://www.zendesk.com.mx/blog/como-crear-confianza-en-un-cliente/>

## ANEXOS

## Anexo 01



“UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO”

“Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables”



Escuela Profesional de Administración

ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL QUE LABORA EN LA EMPRESA EPSEL S.A. ACERCA DE  
LA VARIABLE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

< **OBJETIVO** > La presente encuesta tiene como objetivo determinar la influencia de la gestión administrativa en la calidad de servicio en los usuarios de EPSEL S.A. Sede Central-Lambayeque

**INDICACIONES:** A continuación, se le presenta una serie de preguntas las cuales deberán ser contestadas de acuerdo a su criterio marcando con un aspa (X) el recuadro de la opción que usted crea conveniente. Valore y elija una de las posibles categorías de respuesta que van del 1 al 5 considerando que:

1	2	3	4	5
Completamente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Completamente de acuerdo

**SEXO:** Femenino ( )

Masculino ( )

**EDAD:**

N°	ÍTEMS	PUNTAJES				
		1	2	3	4	5
<b>Dimensión 1: Planeación</b>						
1	La empresa tiene definida la misión en su planeación.					
2	La empresa tiene definida la visión en su planeación.					
3	La empresa tiene definidos los objetivos en su planeación .					
4	Los recursos asignados (humanos, económicos, financieros, etc.) son suficientes para cubrir la necesidad de las áreas.					
5	La empresa cuenta con documentos de gestión actualizados.					
6	La empresa a socializado los documentos de gestión con todo el personal.					
<b>Dimensión 2: Organización</b>						

7	La empresa tiene una estructura formal definida que facilita la administración de la misma.					
8	La empresa cuenta con una estructura organizativa adecuada.					
9	La empresa cuenta con el personal calificado de acorde al cargo que se requiere.					
10	La empresa tiene definidos los mapas de procesos que facilitan la gestión.					
<b>Dimensión 3: Dirección</b>						
11	Las decisiones que toma el personal directivo son adecuadas para el cumplimiento de los objetivos trazados.					
12	El tipo de liderazgo directivo que se ejerce en la empresa influye en el logro de los objetivos.					
13	La empresa propicia una adecuada comunicación hacia todo el equipo humano.					
14	La gestión que realiza la alta dirección promueve la motivación de los colaboradores para alcanzar las metas planteadas.					
15	La empresa respalda las decisiones tomadas por los equipos de trabajo para lograr los objetivos y metas.					
<b>Dimensión 4: Control</b>						
16	La empresa cuenta con un órgano de control.					
17	La gestión llevada a cabo por la empresa verifica el desarrollo de cada actividad planificada.					
18	La empresa realiza un adecuado control de calidad de los servicios brindados.					
19	La institución realiza un inventario de sus bienes.					
20	Los gerentes/jefes de cada área de la empresa evalúan la responsabilidad y desempeño laboral de sus subordinados.					
21	Existe una continua supervisión de los sistemas de seguridad instalados en la empresa.					

## Anexo 02



“UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO”

“Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables”



Escuela Profesional de Administración

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS USUARIOS DE LA EMPRESA EPSEL S.A. A CERCA DE LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO

< **OBJETIVO** > La presente encuesta tiene como objetivo determinar la influencia de la gestión administrativa en la calidad de servicio en los usuarios de EPSEL S.A. Sede Central-Lambayeque

**INDICACIONES:** A continuación, se le presenta una serie de preguntas las cuales deberán ser contestadas de acuerdo a su criterio marcando con un aspa (X) el recuadro de la opción que usted crea conveniente. Valore y elija una de las posibles categorías de respuesta que van del 1 al 5 considerando que:

1	2	3	4	5
Completamente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Completamente de acuerdo

**SEXO:** Femenino ( )

Masculino ( )

**Edad:**

N°	ÍTEMS	PUNTAJES				
		1	2	3	4	5
<b>Dimensión 1: Elementos Tangibles</b>						
1	EPSEL S.A. cuenta con instalaciones adecuadas para brindar un servicio de calidad.					
2	EPSEL S.A. posee equipos tecnológicos de última generación.					
3	El material informativo con el que dispone la empresa es visualmente comprensible y atractivo para el usuario.					
4	Los miembros de EPSEL S.A. proyectan una buena imagen al momento de realizar sus funciones de atención al público.					
<b>Dimensión 2: Confiabilidad</b>						
5	EPSEL S.A. ejecuta las actividades propuestas a favor del servicio prometido al usuario.					
6	El servicio de agua potable suministrado por EPSEL S.A. es continuo.					
7	El personal de EPSEL S.A muestra interés en la solución de problemas a favor del usuario.					

8	Los trabajadores de EPSEL S.A. realizan su trabajo de manera efectiva.					
<b>Dimensión 3: Capacidad de respuesta</b>						
9	El personal de EPSEL S.A tiene predisposición para brindar ayuda al usuario.					
10	Los colaboradores de EPSEL S.A. responden de manera oportuna en el servicio que brindan.					
11	El personal de EPSEL S.A. responde atentamente a cada una de sus inquietudes.					
12	El personal de EPSEL S.A orienta al usuario de manera adecuada.					
<b>Dimensión 4: Seguridad</b>						
13	El personal de EPSEL S.A. tiene los conocimientos suficientes para gestionar su trámite.					
14	El personal de EPSEL S.A. se identifica con las necesidades presentadas por el usuario.					
15	El comportamiento del personal de EPSEL S.A. inspiran confianza en el usuario.					
16	El personal de EPSEL S.A. responde de manera segura ante las quejas y reclamos presentados por el usuario.					
<b>Dimensión 5: Empatía</b>						
17	La atención brindada por los colaboradores de EPSEL S.A se da de manera personalizada.					
18	EPSEL S.A. cuenta con un horario de atención adecuado.					
19	El personal de EPSEL S.A. se muestra cortés en todo momento.					
20	El personal de EPSEL S.A. se interesa por los diferentes problemas que presenta el usuario.					

## Anexo 03

## Matriz de consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
<p><b>Problema General:</b> ¿De qué manera influye la gestión administrativa en la calidad del servicio en los usuarios de EPSEL S.A. Sede Central-Lambayeque?</p>	<p><b>Objetivo General:</b> Determinar el nivel de influencia de la gestión administrativa en la calidad del servicio en los usuarios de EPSEL S.A. Sede Central – Lambayeque</p>	<p><b>Hipótesis General:</b>  <b>Ho:</b> La gestión administrativa no influye significativamente en la calidad del servicio en los usuarios de EPSEL S.A. Sede Central-Lambayeque</p>	<p><b>Variable Independiente:</b>  Gestión administrativa</p>	Planeación	La empresa tiene definida la misión en su planeación.
				La empresa tiene definida la visión en su planeación.	
				La empresa tiene definidos los objetivos en su planeación .	
				Los recursos asignados (humanos, económicos, financieros, etc.) son suficientes para cubrir la necesidad de las áreas.	
				La empresa cuenta con documentos de gestión actualizados.	
				La empresa a socializado los documentos de gestión con todo el personal.	
				Organización	La empresa tiene una estructura formal definida que facilita la administración de la misma
				La empresa cuenta con una estructura organizativa adecuada.	
				La empresa cuenta con el personal calificado de acorde al cargo que se requiere.	
				La empresa tiene definidos los mapas de procesos que facilitan la gestión.	
<p><b>Problemas Específicos:</b> ¿De qué manera influye la planeación de la gestión administrativa en la calidad del servicio en los usuarios de EPSEL S.A. Sede Central-Lambayeque?</p>	<p><b>Objetivos Específicos:</b> Analizar el nivel de influencia de la planeación de la gestión administrativa en la calidad del servicio en los usuarios de EPSEL S.A. Sede Central-Lambayeque</p>	<p><b>Ha:</b> La gestión administrativa influye significativamente en la calidad del servicio en los usuarios de EPSEL S.A. Sede Central-Lambayeque</p>	<p><b>Variable Independiente:</b>  Gestión administrativa</p>	Dirección	Las decisiones que toma el personal directivo son adecuadas para el cumplimiento de los objetivos trazados.
				El tipo de liderazgo directivo que se ejerce en la empresa influye en el logro de los objetivos.	
				La empresa propicia una adecuada comunicación hacia todo el equipo humano.	
<p>¿De qué manera influyen la organización de la</p>	<p>Evaluar el nivel de influencia de la organización de la</p>	<p>La gestión que realiza la alta dirección promueve la motivación de los colaboradores para alcanzar las metas planteadas.</p>			

gestión administrativa en la calidad del servicio en los usuarios de EPSEL S.A. Sede Central-Lambayeque?	gestión administrativa en la calidad del servicio en los usuarios de EPSEL S.A. Sede Central-Lambayeque	La empresa respalda las decisiones tomadas por los equipos de trabajo para lograr los objetivos y metas.
¿De qué manera influyen la dirección de la gestión administrativa en la calidad del servicio en los usuarios de EPSEL S.A. Sede Central-Lambayeque?	Determinar el nivel de influencia de la dirección de la gestión administrativa en la calidad del servicio en los usuarios de EPSEL S.A. Sede Central-Lambayeque	La empresa cuenta con un órgano de control.
¿De qué manera influye el control de la gestión administrativa en la calidad del servicio en los usuarios de EPSEL S.A. Sede Central-Lambayeque?	Examinar el nivel de influencia del control de la gestión administrativa en la calidad del servicio en los usuarios de EPSEL S.A. Sede Central-Lambayeque	La gestión llevada a cabo por la empresa verifica el desarrollo de cada actividad planificada.
		La empresa realiza un adecuado control de calidad de los servicios brindados.
		La institución realiza un inventario de sus bienes.
		Los gerentes/jefes de cada área de la empresa evalúan la responsabilidad y desempeño laboral de sus subordinados.
		Existe una continua supervisión de los sistemas de seguridad instalados en la empresa.
	<b>Variable Dependiente:</b>	EPSEL S.A. cuenta con instalaciones adecuadas para brindar un servicio de calidad.
	Elementos tangibles	EPSEL S.A. posee equipos tecnológicos de última generación.
	Calidad de servicio	El material informativo con el que dispone la empresa es visualmente comprensible y atractivo para el usuario.
		Los miembros de EPSEL S.A. proyectan una buena imagen al momento de realizar sus funciones de atención al público.
	Confiabilidad	EPSEL S.A. ejecuta las actividades propuestas a favor del servicio prometido al usuario.
		El servicio de agua potable suministrado por EPSEL S.A. es continuo.
		El personal de EPSEL S.A muestra interés en la solución de problemas a favor del usuario.
		Los trabajadores de EPSEL S.A. realizan su trabajo de manera efectiva.
	Capacidad de respuesta	El personal de EPSEL S.A tiene predisposición para brindar ayuda al usuario.
		Los colaboradores de EPSEL S.A. responden de manera oportuna en el servicio que brindan.
		El personal de EPSEL S.A. responde atentamente a cada una de sus inquietudes.
		El personal de EPSEL S.A orienta al usuario de manera adecuada.
	Seguridad	El personal de EPSEL S.A. tiene los conocimientos suficientes para gestionar su trámite.

---

	El personal de EPSEL S.A. se identifica con las necesidades presentadas por el usuario.
	El comportamiento del personal de EPSEL S.A. inspiran confianza en el usuario.
	El personal de EPSEL S.A. responde de manera segura ante las quejas y reclamos presentados por el usuario.
Empatía	La atención brindada por los colaboradores de EPSEL S.A se da de manera personalizada.
	EPSEL S.A. cuenta con un horario de atención adecuado.
	El personal de EPSEL S.A. se muestra cortés en todo momento.
	El personal de EPSEL S.A. se interesa por los diferentes problemas que presenta el usuario.

---



---

<b>n =</b>	138
------------	-----

---

## Anexo 05

## ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN

## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN (VARIABLE- GESTIÓN ADMINISTRATIVA)

## I) DATOS GENERALES

1.1 Apellidos y nombres del validador: Echevarría Jara, José Foción

1.2 Grado académico, cargo e institución donde labora: Doctor en Administración, docente, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.

1.3 Nombre del Instrumento: Cuestionario

1.4 Título de la Investigación: Influencia de la gestión administrativa en la calidad del servicio en los usuarios de EPSSEL S.A. Sede Central-Lambayeque.

1.5 Autor: Yanella Vargas Olivera

## II) ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00- 20%	Regular 21- 40%	Buena 41- 60%	Muy Buena 61- 80%	Excelente 81- 100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.				X	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				X	
4. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.				X	
5. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias o aplicaciones.				X	
6. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos-científicos.				X	
7. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				X	
8. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del trabajo.				X	
9. PERTENENCIA	El instrumento es adecuado para el propósito de la investigación.				X	
PROMEDIO DE VALIDACIÓN					X	

III) PROMEDIO DE VALORACIÓN: 80%

IV) OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Aplicable



Firma del experto.

## Anexo 06

## ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN

## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN (VARIABLE- CALIDAD DE SERVICIO)

## I) DATOS GENERALES

1.1 Apellidos y nombres del validador: Echeverría Jara, José Foción

1.2 Grado académico, cargo e institución donde labora: Doctor en Administración, docente, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.

1.3 Nombre del Instrumento: Cuestionario

1.4 Título de la Investigación: Influencia de la gestión administrativa en la calidad del servicio en los usuarios de EPSEL S.A. Sede Central-Lambayeque.

1.5 Autor: Yanella Vargas Olivera

## II) ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00- 20%	Regular 21- 40%	Buena 41- 60%	Muy Buena 61- 80%	Excelente 81- 100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.				X	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				X	
4. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.				X	
5. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias o aplicaciones.				X	
6. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos-científicos.				X	
7. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				X	
8. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del trabajo.				X	
9. PERTENENCIA	El instrumento es adecuado para el propósito de la investigación.				X	
PROMEDIO DE VALIDACIÓN					X	

III) PROMEDIO DE VALORACIÓN: 80%

IV) OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Alicable



Firma del experto.

## Anexo 07

## ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN

## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN (VARIABLE- GESTIÓN ADMINISTRATIVA)

## I) DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del validador: Flores Olivos, Abdel Javier  
 1.2 Grado académico, cargo e institución donde labora: Doctor - UNPRG  
 1.3 Nombre del Instrumento: Evaluación de la gestión administrativa  
 1.4 Título de la Investigación: Influencia de la gestión administrativa en la calidad del servicio en los usuarios de EPSEL S.A. Sede Central-Lambayeque.  
 1.5 Autores: Yanella Vargas Olivera

## II) ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.			X 50%		
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.			X 50%		
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.			X 50%		
4. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.				X 70%	
5. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias o aplicaciones.				X 70%	
6. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos-científicos.				X 70%	
7. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				X 70%	
8. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del trabajo.			X 50%		
9. PERTENENCIA	El instrumento es adecuado para el propósito de la investigación.			X 50%		
PROMEDIO DE VALIDACIÓN				50%	70%	

III) PROMEDIO DE VALORACIÓN: 60% (Bueno)

IV) OPINIÓN DE APLICABILIDAD:



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LAMBAYEQUE  
 M.Sc. Abdel Javier Flores Olivos  
 D.L. 12.7

Firma del experto.

## Anexo 08

## ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN

## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN (VARIABLE- CALIDAD DE SERVICIO)

## I) DATOS GENERALES

1.1 Apellidos y nombres del validador: Flores Olivos, Abdel Javier

1.2 Grado académico, cargo e institución donde labora: Doctor - UNPRG

1.3 Nombre del Instrumento: Evaluación de la calidad del servicio

1.4 Título de la Investigación: Influencia de la gestión administrativa en la calidad del servicio en los usuarios de EPSEL S.A. Sede Central-Lambayeque.

1.5 Autores: Yanella Vargas Olivera

## II) ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.			X (50%)		
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.			X (50%)		
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.			X (50%)		
4. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.				X (70%)	
5. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias o aplicaciones.				X (70%)	
6. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos-científicos.				X (70%)	
7. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				X (70%)	
8. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del trabajo.			X (50%)		
9. PERTENENCIA	El instrumento es adecuado para el propósito de la investigación.			X (50%)		
PROMEDIO DE VALIDACIÓN				50%	70%	

III) PROMEDIO DE VALORACIÓN: 60.0% (Buena)

IV) OPINIÓN DE APLICABILIDAD:



INSTITUCIÓN EDUCATIVA DE LA ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN  
 MSc. Abdel Javier Flores Olivos  
 D. N.º 12.123.456

Firma del experto.

## Anexo 09

## ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN

## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN (VARIABLE- GESTIÓN ADMINISTRATIVA)

## I) DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del validador: Dr. Adm. Guido Alarcón Villanueva  
 1.2 Grado académico, cargo e institución donde labora: Doctor en Administración, docente, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.  
 1.3 Nombre del Instrumento: Cuestionario  
 1.4 Título de la Investigación: Influencia de la gestión administrativa en la calidad del servicio en los usuarios de EPSEL S.A. Sede Central-Lambayeque.  
 1.5 Autores: Yanella Vargas Olivera

## II) ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00.00%	Regular 21.40%	Buena 41.60%	Muy Buena 61.80%	Excelente 81.00%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.				X	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				X	
4. SUFICIENCIA	Cubre los aspectos en cantidad y calidad.				X	
5. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias o aplicaciones.				X	
6. CONSISTENCIA	Basado en aspectos técnicos-científicos.				X	
7. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				X	
8. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del trabajo.				X	
9. PERTENENCIA	El instrumento es adecuado para el propósito de la investigación.				X	
PROMEDIO DE VALIDACIÓN					80%	

III) PROMEDIO DE VALORACIÓN: 80%

IV) OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Aplicable

Finna del experto.

## Anexo 10

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN (VARIABLE- CALIDAD DE SERVICIO)**

**I) DATOS GENERALES**

1.1 Apellidos y nombres del validador: Dr. Adm. Guido Alarcón Villanueva.

1.2 Grado académico, cargo e institución donde labora: Doctor en Administración, docente, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.

1.3 Nombre del Instrumento: Cuestionario.

1.4 Título de la Investigación: Influencia de la gestión administrativa en la calidad del servicio en los usuarios de EPSEL S.A. Sede Central-Lambayeque.

1.5 Autores: Yanella Vargas Olivera

**II) ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado.				X	
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables.				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				X	
4. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.				X	
5. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias o aplicaciones.				X	
6. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos-científicos.				X	
7. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				X	
8. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del trabajo.				X	
9. PERTENENCIA	El instrumento es adecuado para el propósito de la investigación.				X	
PROMEDIO DE VALIDACIÓN					80%	

III) PROMEDIO DE VALORACIÓN: 80%

IV) OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Aplicable

Firma del experto.

## Anexo 11

GA Y CS-YANE.sav [ConjuntoDatos] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 57 de 57 variables

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	F
1	2	4	3	2	3	3	2	3	3	4	1	2	2	3	4	2	2	2
2	2	2	4	2	5	4	2	3	3	3	4	2	2	2	3	3	4	5
3	5	1	3	5	3	4	5	3	2	3	5	5	5	3	4	2	1	5
4	3	3	3	3	4	5	3	3	3	4	5	3	3	5	2	4	3	1
5	2	3	3	2	3	3	2	3	3	4	3	2	2	4	4	3	2	1
6	4	5	5	4	3	3	4	3	2	4	3	4	4	2	4	3	4	2
7	3	2	3	3	3	5	3	4	3	2	4	3	3	2	2	4	3	3
8	4	3	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3
9	4	4	3	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	2	2
10	5	3	5	5	3	3	5	3	5	4	2	5	5	4	5	2	1	5
11	3	3	5	3	3	4	3	4	3	3	2	3	3	4	2	4	2	1
12	2	2	5	2	4	3	2	3	2	5	4	2	2	3	4	4	5	2
13	5	4	4	5	3	4	5	5	4	5	4	5	5	2	5	4	4	2
14	4	5	3	4	4	5	4	5	5	3	4	4	4	5	4	4	2	3
15	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	5	4	3	2
16	5	5	4	5	3	3	5	5	3	4	4	5	5	3	5	4	3	2
17	4	5	3	4	3	5	4	5	3	4	5	4	4	4	5	4	3	1
18	4	5	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	2	5	4	1
19	4	4	5	4	5	5	4	3	3	4	5	4	4	4	3	3	4	3
20	4	3	5	4	4	5	4	5	2	5	4	4	4	5	4	5	1	2
21	4	5	3	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	5	4	5	2	2
22	3	5	3	3	5	4	3	3	3	5	4	3	3	3	4	4	2	2
23	5	4	5	5	4	5	5	4	3	5	4	5	5	4	4	5	2	5
24	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5	4	5	5	4	4	5	4	4
25	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	5	4	4	4	5	4	5	1
26	4	5	3	4	3	3	4	3	3	5	4	4	4	4	3	5	2	2
27	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	5	3	2	2
28	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	5	3	2	2

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

Anexo 12

IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventanas Ayuda

Visible: 57 de 57 variables

	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	F
1	2	4	3	2	2	2	1	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3
2	5	2	2	1	2	1	3	2	2	2	3	3	3	4	2	3	3	3
3	5	4	3	3	2	1	1	2	2	3	4	3	3	3	2	3	3	3
4	1	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	3	3	3
5	1	4	3	2	2	3	4	4	5	5	5	2	3	3	2	3	3	3
6	2	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	3	3	3
7	3	4	4	3	2	2	4	5	5	5	5	4	4	3	5	4	3	3
8	3	3	3	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	3	3
9	2	3	3	3	3	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	3	3	3
10	5	3	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	2	3	3	5
11	1	3	4	4	4	4	5	4	5	4	4	3	3	3	5	4	3	3
12	2	2	1	2	4	4	5	5	4	3	2	5	5	3	4	3	3	3
13	2	2	5	4	5	4	3	4	2	3	3	4	3	4	2	5	4	5
14	3	5	5	4	3	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5
15	2	4	3	4	3	4	4	3	5	4	3	5	5	3	5	3	3	3
16	2	3	4	2	4	5	1	5	4	4	4	3	3	3	4	5	3	3
17	1	4	4	3	4	5	4	4	5	3	3	4	4	4	5	3	3	3
18	1	4	2	4	4	4	5	5	4	3	4	5	5	5	4	3	3	3
19	3	5	4	4	2	4	5	2	5	5	4	4	4	4	5	5	3	3
20	2	3	4	5	4	4	3	4	4	5	4	4	4	5	4	5	3	3
21	2	4	2	3	5	4	3	5	5	3	4	4	4	4	5	3	3	3
22	2	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	3	3	4	5	3	3	3
23	5	2	2	3	2	4	3	2	3	2	5	4	4	5	3	4	3	3
24	4	4	5	5	4	3	4	4	5	3	3	3	3	4	5	5	3	3
25	1	3	2	2	5	4	4	5	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3
26	2	5	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3
27	2	4	3	4	4	5	4	3	4	5	3	4	5	3	4	3	3	3
28	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

Unidade: ON IBM SPSS Statistics Processor está listo

Vista de datos Vista de variables

### Anexo 13

IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventanas Ayuda

Ver: 57 de 57 variables

	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36	P37	P38	P39	P40	P41
1	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2
2	2	2	2	3	3	3	3	4	4	2	3	3	2	2	2	3	4	2
3	2	2	2	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	4	2	2
4	2	2	2	2	4	2	2	4	4	3	3	3	3	4	4	2	2	4
5	2	2	2	2	4	2	2	2	2	3	3	3	3	4	2	2	2	2
6	2	2	2	2	4	2	4	2	3	3	3	3	3	4	2	2	2	4
7	2	2	2	2	2	4	4	3	2	2	4	3	3	2	2	3	3	2
8	2	4	2	2	4	2	2	4	2	2	4	3	2	2	4	4	2	2
9	2	2	2	4	4	2	2	4	4	4	3	3	3	4	3	2	2	4
10	2	4	2	2	4	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	4	2
11	2	4	2	4	4	3	3	3	4	2	4	3	3	2	3	4	2	2
12	2	2	4	3	4	2	2	2	3	4	3	3	3	4	2	2	2	4
13	4	4	2	3	3	4	4	3	4	2	2	2	4	2	3	3	3	2
14	2	2	2	4	4	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	2
15	2	3	2	4	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	4	4	4	2
16	2	2	2	4	2	2	3	3	4	4	2	2	3	4	4	2	2	4
17	2	4	2	2	2	2	4	4	2	2	2	2	3	2	4	4	4	2
18	2	2	2	3	4	2	2	2	3	4	3	3	3	4	4	3	2	4
19	2	2	2	2	4	2	2	4	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2
20	4	4	4	2	4	2	4	2	2	4	2	2	3	4	4	3	3	4
21	2	2	2	3	4	4	4	2	4	2	3	3	3	2	2	2	3	2
22	2	4	2	2	4	2	3	3	4	2	3	3	3	2	4	2	4	2
23	2	2	2	2	2	3	3	4	2	2	3	3	3	3	2	4	3	2
24	4	4	2	4	3	3	3	4	2	2	3	3	3	4	4	3	3	2
25	2	2	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	2	2	4	4
26	2	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4
27	2	3	4	2	3	3	2	3	3	4	3	3	3	4	4	4	2	4
28	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2

IBM SPSS Statistics Processor está listo

Unicóde: ON

Vista de datos Vista de variables



**UNPRG** | UNIVERSIDAD NACIONAL  
PEDRO RUIZ GALLO

## CONSTANCIA DE VERIFICACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

DR. Juan Carlos Guiseppe Pier Angelo Samame Castillo, asesor de la tesis titulada:  
“Influencia de la gestión administrativa en la calidad del servicio en los usuarios de  
EPSEL S.A. Sede Central-Lambayeque”

Presentado por la bachiller de la escuela profesional de Administración:

**YANELLA VARGAS OLIVERA**

En mi calidad de asesor, doy fe y conformidad que la tesis tiene un índice de similitud del 19 %, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, convirtiendo a la tesis en aceptable y no constituye plagio de acuerdo al Reglamento de Investigación . Por tanto, la tesis cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Económicas Administrativas y Contables de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.

Lambayeque, 16 de marzo del 2024.

Dr. Juan Carlos Guiseppe Pier Angelo Samame Castillo Aseso

## INFORME DE TESIS



INFORME DE ORIGINALIDAD

Dr. Juan Carlos Guiseppe Pier Angelo Samame  
Castillo

**19%**

INDICE DE SIMILITUD

**20%**

FUENTES DE INTERNET

**5%**

PUBLICACIONES

**10%**

TRABAJOS DEL  
ESTUDIANTE

### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>hdl.handle.net</b> Fuente de Internet	<b>4%</b>
<b>2</b>	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>2%</b>
<b>3</b>	<b>repositorio.unheval.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>4</b>	<b>docplayer.es</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>repositorio.usmp.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>www.scielo.cl</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>7</b>	<b>repositorio.uasf.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>8</b>	<b>tesis.usat.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>9</b>	<b>repositorio.unu.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>

10	<a href="http://repositorio.uta.edu.ec">repositorio.uta.edu.ec</a> Fuente de Internet	 Dr. Juan Carlos Guiseppe Pier Angelo Samame Castillo	1 %
11	<a href="http://apirepositorio.unh.edu.pe">apirepositorio.unh.edu.pe</a> Fuente de Internet		1 %
12	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante		<1 %
13	<a href="http://repositorio.unprg.edu.pe">repositorio.unprg.edu.pe</a> Fuente de Internet		<1 %
14	<a href="http://repositorio.une.edu.pe">repositorio.une.edu.pe</a> Fuente de Internet		<1 %
15	<a href="http://www.tesis.unjbg.edu.pe">www.tesis.unjbg.edu.pe</a> Fuente de Internet		<1 %
16	Submitted to Universidad Nacional Abierta y a Distancia, UNAD, UNAD Trabajo del estudiante		<1 %
17	<a href="http://renati.sunedu.gob.pe">renati.sunedu.gob.pe</a> Fuente de Internet		<1 %
18	<a href="http://repositorio.usanpedro.edu.pe">repositorio.usanpedro.edu.pe</a> Fuente de Internet		<1 %
19	Submitted to Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga Trabajo del estudiante		<1 %
20	<a href="http://www.aulavirtualusmp.pe">www.aulavirtualusmp.pe</a> Fuente de Internet		<1 %

21	<a href="https://repositorio.upse.edu.ec">repositorio.upse.edu.ec</a> Fuente de Internet	 Dr. Juan Carlos Guissepe Pier Angelo Samame Castillo	<1 %
22	<a href="https://repositorio.uteq.edu.ec">repositorio.uteq.edu.ec</a> Fuente de Internet		<1 %
23	Submitted to Universidad Tecnologica del Peru Trabajo del estudiante		<1 %
24	<a href="https://repositorioacademico.upc.edu.pe">repositorioacademico.upc.edu.pe</a> Fuente de Internet		<1 %
25	Veliz Rojas, Maria Isabel. "Calidad percibida por los usuarios externos e internos frente a los servicios que reciben en los centros de referencia para infecciones de transmision sexual (CERITS) de la DISA II Lima Sur (agosto a octubre del 2011).", Pontificia Universidad Catolica del Peru - CENTRUM Catolica (Peru), 2020 Publicación		<1 %
26	<a href="https://repositorio.upao.edu.pe">repositorio.upao.edu.pe</a> Fuente de Internet		<1 %
27	Submitted to Universidad Nacional del Centro del Peru Trabajo del estudiante		<1 %



## Recibo digital

Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por Turnitin. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega:	Yanella Vargas
Título del ejercicio:	Quick Submit
Título de la entrega:	INFORME DE TESIS
Nombre del archivo:	INFORME_DE_TESIS_WARGAS_OLIVERA_YANELLA_2024.docx
Tamaño del archivo:	4.59M
Total páginas:	94
Total de palabras:	18,506
Total de caracteres:	105,716
Fecha de entrega:	16-mar.-2024 10:09a. m. (UTC-0500)
Identificador de la entrega...	2321962128

Dr. Juan Carlos Guissepe  
Pier Angelo Samame Castillo

