

UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS E INFORMÁTICA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y DE NEGOCIOS
CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES



TESIS:

“Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en la Empresa Peruana de Saneamiento Ambiental y Servicios Generales Epsam-Sg (Epsams) Distrito de Callao,2022”

AUTOR:

Bach. Lopez Bravo, Wilmer

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración y Negocios Internacionales

ASESOR:

MG. Cumpa Llontop, Luis

ID ORCID: 0000-0002-7493-2658

DNI N° 07247861

LIMA - PERÚ

2023

INFORME DE SIMILITUD N° 052-2022-UPCI

A : RUBEN EDGAR HERMOZA OCHANTE
Decano de la Facultad de Ciencias Empresariales y de Negocios

De : MG. CUMPA LLONTOPI, LUIS
Docente Operador del Programa Turnitin

Asunto : INFORME DE EVALUACIÓN DE SIMILITUD DE TESIS DE BACHILLER:
WILMER LOPEZ BRAVO

Fecha : Martes 15 de Noviembre de 2022

Tengo el agrado de dirigirme a usted con la finalidad de informar lo siguiente:

1. Mediante el uso del programa informático **Turnitin** (con las configuraciones de excluir citas, excluir bibliografía y excluir oraciones con cadenas menores a **10** palabras) se ha procedido a realizar el proceso correspondiente de similitud de la Tesis titulada: **GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA EMPRESA PERUANA DE SANEAMIENTO AMBIENTAL Y SERVICIOS GENERALES EPSAM-SG (EPSAMSG) DISTRITO DE CALLAO,2022**, presentada por el Bachiller: **WILMER LOPEZ BRAVO**
2. Los resultados de la evaluación concluyen que la tesis en mención tiene un **ÍNDICE DE SIMILITUD DE 22%** (cumpliendo con el artículo 35 del Reglamento de Grado de Bachiller y Título Profesional UPCI aprobado con Resolución N° 373-2019-UPCI-R de fecha 22/08/2019).
3. El bachiller en mención puede continuar su trámite ante la facultad, por lo que el resultado del análisis se adjunta para los efectos consiguientes.

Es cuanto hago de su conocimiento para los fines que se sirva determinar.

Atentamente,



MG. CUMPA LLONTOPI, LUIS
Docente Operador del Programa Turnitin

Adjunto:

**Resultado de similitud*

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a Dios y mis padres por estar acompañándome en cada paso que doy y por creer y confiar en la culminación de esta meta. Pese a muchas dificultades al fin puedo decir lo logre.

WILMER LOPEZ BRAVO

AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento a las personas que contribuyeron*- en este proyecto de investigación, en especial a mis padres, esposa, hijas, hermanos, familiares y amigos, profesionales en la administración que con el aporte de sus experiencias y conocimiento aportaron para la culminación de esta mi segunda carrera profesional y a la universidad peruana de ciencias e informática UPCI, por las enseñanzas impartidas.

WILMER LOPEZ BRAVO

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado, en cumplimiento del Reglamento de Grado de Bachiller y Título Profesional de la Universidad Peruana de Ciencias e Informática, aprobado por Resolución No. 373-2019-UPCI-R; y en estricto cumplimiento del requisito establecido por el Artículo No. 45, de la Ley No. 30220; donde se indica que “la obtención de grados y títulos se realiza de acuerdo a las exigencias académicas que cada universidad establezca” presento ante ustedes la tesis titulada **GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA EMPRESA PERUANA DE SANEAMIENTO AMBIENTAL Y SERVICIOS GENERALES EPSAM-SG (EPSAMSG) DISTRITO DE CALLAO,2022**, la misma que será sometida a vuestra consideración, evaluación y juicio profesional; a fin de que su aprobación me lleve a ostentar el título profesional de **LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES**

ÍNDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
PRESENTACIÓN.....	iv
ÍNDICE	v
ÍNDICE DE GRÁFICOS	vii
ÍNDICE DE TABLAS	ix
RESUMEN.....	xi
ABSTRACT.....	xii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
1.1 Realidad Problemática.....	1
1.1.1 A nivel Internacional.....	2
1.1.2 A Nivel Nacional.....	2
1.1.3 A nivel de la empresa.....	3
1.2 Planteamiento de Problema	4
1.2.1 Problema General.....	4
1.2.2 Problemas específicos	4
1.3 Hipótesis de la investigación	5
1.3.1 Hipótesis general.....	5
1.3.2 Hipótesis específicas	5
1.4 Objetivos de la investigación.....	5
1.4.1 Objetivo general	5
Objetivos específicos	5
1.5 Variables, dimensiones e indicadores.....	6
1.6 Justificación del estudio	7
1.6.1 Justificación teórica.....	7
1.6.2 Justificación metodológica.....	7
1.7 Antecedentes nacionales e internacionales.....	8
1.7.1 Antecedentes nacionales	8
1.7.2 Antecedentes internacionales	11
1.8 Marco Teórico	15
1.8.1 Gestión Administrativa	15
1.8.2 Calidad del servicio.....	18
1.8.3 La Empresa: Empresa Peruana de Saneamiento Ambiental y Servicios Generales Epsam-SG (EPSAMSG)	21
1.9 Definición de términos básicos	22
II, MÉTODO	24

2.1	Tipo y diseño de investigación	24
2.1.1	Tipo: Descriptivo – Correlacional	24
2.2	Población y muestra	25
2.2.1	Población.....	25
2.2.2	Muestra.....	25
2.3	Técnicas para la recolección de datos.....	25
2.4	Validez y confiabilidad de instrumentos	26
2.4.1	Validez de los instrumentos	26
2.4.2	Confiabilidad de los instrumentos.....	26
2.5	Procesamiento y análisis de datos	27
2.5.1	2.5.1. Procesamiento.	27
2.5.2.	Análisis de datos.....	27
2.6	Aspectos éticos	27
III.	RESULTADOS	28
3.1	Resultados descriptivos	28
3.2	Prueba de normalidad	53
3.3	Contrastación de hipótesis	54
3.3.1	Contrastación de la hipótesis general	54
3.3.2	Contrastación de la primera hipótesis específica	55
3.3.3	Contrastación de la segunda hipótesis específica.....	56
3.3.4	Contrastación de la tercera hipótesis específica.....	57
3.3.5	Contrastación de la tercera hipótesis específica.....	58
IV.	DISCUSIÓN	59
V.	CONCLUSIONES	63
VI.	RECOMENDACIONES.....	65
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	67
	ANEXOS.....	73
	Anexo 1. Matriz de consistencia	74
	Anexo 2. Instrumentos De Recolección De Datos	76
	Anexo 3. Base de datos	78
	Anexo 4. Evidencia de similitud digital	79
	Anexo 5. Autorización de publicación en repositorio.....	82
	Anexo 6. Ficha de validación de instrumento por juicio de experto.....	83
	Anexo 7. Manual de Fumigación Epsam	86
	Anexo 8. Constancia SCTR	90

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. <i>variables de la investigación y sus indicadores</i>	6
Tabla 2. <i>Estadística de fiabilidad</i>	26
Tabla 3. <i>Grado de relación según coeficiente de Pearson</i>	27
Tabla 4. <i>P1. La planeación estratégica propuesta por la empresa es visionaria y motivadora permitiéndole alcanzar sus objetivos</i>	29
Tabla 5. <i>P2. La planeación táctica permite a la empresa observar sus deficiencias operativas y corregirlas</i>	30
Tabla 6. <i>P3. La planeación operativa ayuda a la gerencia en la planificación y asignación de recursos de manera eficaz</i>	31
Tabla 7. <i>P4. La estructura organizacional de la empresa permite atender satisfactoriamente a los clientes</i>	32
Tabla 8. <i>P5. La coordinación administrativa de la empresa permite la integración de actividades con eficacia</i>	33
Tabla 9. <i>P6. La capacitación a los colaboradores permite obtener altos índices de productividad</i>	34
Tabla 10. <i>P7. El liderazgo ejercido en la empresa conduce al logro de objetivos de forma eficaz y eficiente</i>	35
Tabla 11. <i>P8. La motivación permite el desarrollo de capacidades en los colaboradores</i>	36
Tabla 12. <i>P9. La comunicación asertiva entre los colaboradores les permite ser competitivos</i>	37
Tabla 13. <i>P10. Se realizan evaluaciones a los colaboradores para observar su desempeño laboral</i>	38
Tabla 14. <i>P11. Se aplica la retroalimentación a través de programas que permita llegar al desempeño deseado</i>	39
Tabla 15. <i>P12. La mejora continua es practicada por los colaboradores de la empresa</i>	40
Tabla 16. <i>P13. Las instalaciones físicas de la empresa son adecuadas permitiéndole cumplir con el servicio ofrecido</i>	41
Tabla 17. <i>P14. La empresa tiene herramientas y equipos modernos, que posibilitan entregar servicios de calidad</i>	42
Tabla 18. <i>P15. La imagen personal de los colaboradores refuerza la calidad de servicio ofrecido por la empresa</i>	43
Tabla 19. <i>P16. La empresa cumple el servicio ofrecido de manera eficaz</i>	44

Tabla 20. <i>P17. La empresa se interesa en solucionar los problemas de sus clientes.</i>	45
Tabla 21. <i>P18. La empresa concluye los trabajos en el plazo establecido.</i>	46
Tabla 22. <i>P19. Los colaboradores de la empresa se comunican oportunamente con los clientes.</i>	47
Tabla 23. <i>P20. Las necesidades e inquietudes de los clientes son atendidas con rapidez por los colaboradores.</i>	48
Tabla 24. <i>P21. Los clientes se encuentran satisfechos por la actitud de servicio.</i>	49
Tabla 25. <i>P22. La empresa tiene como políticas la capacidad de respuesta para la solución de problemas/dudas.</i>	50
Tabla 26. <i>P23. En la empresa se expresa amabilidad, respeto y paciencia en el servicio prestado.</i>	51
Tabla 27. <i>P24. La empresa tiene colaboradores bien formados que producen soluciones satisfactorias a los clientes.</i>	52
Tabla 28. <i>Prueba de normalidad</i>	53
Tabla 29. <i>Matriz de contrastación de correlación de la hipótesis general</i>	54
Tabla 30. <i>Matriz de contrastación de correlación de la primera hipótesis específica</i>	55
Tabla 31. <i>Matriz de contrastación de la correlación de la segunda hipótesis específica</i>	56
Tabla 32. <i>Matriz de contrastación de la correlación de la tercera hipótesis específica</i>	57
Tabla 33. <i>Matriz de contrastación de la correlación de la cuarta hipótesis específica</i>	58

ÍNDICE DE GRAFICOS

Gráfico 1. <i>P1. La planeación estratégica propuesta por la empresa es visionaria y motivadora permitiéndole alcanzar sus objetivos</i>	29
Gráfico 2. <i>P2. La planeación táctica permite a la empresa observar sus deficiencias operativas y corregirlas.....</i>	30
Gráfico 3. <i>P3. La planeación operativa ayuda a la gerencia en la planificación y asignación de recursos de manera eficaz.....</i>	31
Gráfico 4. <i>P4. La estructura organizacional de la empresa permite atender satisfactoriamente a los clientes.....</i>	32
Gráfico 5. <i>P5. La coordinación administrativa de la empresa permite la integración de actividades con eficacia.....</i>	33
Gráfico 6. <i>P6. La capacitación a los colaboradores permite obtener altos índices de productividad.....</i>	34
Gráfico 7. <i>P7. El liderazgo ejercido en la empresa conduce al logro de objetivos de forma eficaz y eficiente.....</i>	35
Gráfico 8. <i>P8. La motivación permite el desarrollo de capacidades en los colaboradores.</i>	36
Gráfico 9. <i>P9. La comunicación asertiva entre los colaboradores les permite ser competitivos.....</i>	37
Gráfico 10. <i>P10. Se realizan evaluaciones a los colaboradores para observar su desempeño laboral.....</i>	38
Gráfico 11. <i>P11. Se aplica la retroalimentación a través de programas que permita llegar al desempeño deseado.</i>	39
Gráfico 12. <i>P12. La mejora continua es practicada por los colaboradores de la empresa.</i>	40
Gráfico 13. <i>P13. Las instalaciones físicas de la empresa son adecuadas permitiéndole cumplir con el servicio ofrecido.</i>	41
Gráfico 14. <i>P14. La empresa tiene herramientas y equipos modernos, que posibilitan entregar servicios de calidad.</i>	42
Gráfico 15. <i>P15. La imagen personal de los colaboradores refuerza la calidad de servicio ofrecido por la empresa.....</i>	43
Gráfico 16. <i>P16. La empresa cumple el servicio ofrecido de manera eficaz.....</i>	44
Gráfico 17. <i>P17. La empresa se interesa en solucionar los problemas de sus clientes.</i>	45

Gráfico 18. P18. <i>La empresa concluye los trabajos en el plazo establecido.</i>	46
Gráfico 19. P19. <i>Los colaboradores de la empresa se comunican oportunamente con los clientes.</i>	47
Gráfico 20. P20. <i>Las necesidades e inquietudes de los clientes son atendidas con rapidez por los colaboradores.</i>	48
Gráfico 21. P21. <i>Los clientes se encuentran satisfechos por la actitud de servicio.</i>	49
Gráfico 22. P22. <i>La empresa tiene como políticas la capacidad de respuesta para la solución de problemas/dudas.</i>	50
Gráfico 23. P23. <i>En la empresa se expresa amabilidad, respeto y paciencia en el servicio prestado.</i>	51
Gráfico 24. P24. <i>La empresa tiene colaboradores bien formados que producen soluciones satisfactorias a los clientes.</i>	52

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo “determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la empresa peruana de Saneamiento Ambiental y Servicios Generales Epsam-SG (EPSAMSG) Distrito de Callao,2022”. La investigación es de tipo No Experimental, descriptivo, con diseño correlacional, la población estuvo conformada por 7 colaboradores, la técnica utilizada fueron la encuesta y como instrumento el cuestionario. La correlación entre las variables se aplicó el coeficiente de Pearson y como resultado se obtuvo lo siguiente: la correlación positiva baja en de 0,031 (3,1%) y un nivel de significancia de 0,045 que es menor al nivel de decisión de 0,05. Por lo tanto, se aprueba la hipótesis de la investigación (Hi) “Existe relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Empresa Peruana de Saneamiento Ambiental y Servicios Generales Epsam-SG (EPSAMSG) Distrito de Callao,2022. Y rechazando la hipótesis nula (Ho). Con esto resultados se determina que el nivel de la gestión administrativo es bajo y por lo tanto la calidad de servicio es casi nula.

Palabras clave: Gestión administrativa, calidad de servicio, planeación, organización, dirección y control.

ABSTRACT

The objective of this research was "to determine the relationship between administrative management and quality of service in the Peruvian company of Environmental Sanitation and General Services Epsam-SG (EPSAMSG) District of Callao, 2022". The research is non-experimental, descriptive, with a correlational design, the population consisted of 7 collaborators, the technique used was the survey and the questionnaire as an instrument. The connection between the variables was applied the Pearson coefficient and as a result the following was obtained: the positive connection drops to 0.031 (3.1%) and a significance level of 0.045 which is lower than the decision level of 0.05 . Therefore, the research hypothesis (Hi) "There is a relationship between administrative management and quality of service in the Peruvian Company of Environmental Sanitation and General Services Epsam-SG (EPSAMSG) District of Callao, 2022. And rejecting the null hypothesis (Ho). With these results it is determined that the level of administrative management is low and therefore the quality of service is almost nil.

Keywords: Administrative management, service quality, planning, organization, direct and control

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad Problemática

Los clientes se han vuelto más exigentes y valoran mucho a las organizaciones que prestan un gran servicio sobre las que solo se limitan a vender y transaccionar productos. Cómo lograrlo. Ya pasó más de un año del comienzo de la pandemia y hay mayor certidumbre sobre lo que se llama la “nueva normalidad”. Ya se puede estimar con mayor claridad qué vino para quedarse y qué no. Un estudio de Grupo Set entre ejecutivos de importantes empresas mostró que uno de los aspectos que se potenció y que sin dudas seguirá profundizándose tiene que ver con la calidad de servicio. Los clientes se han vuelto más exigentes y valoran mucho a las empresas que prestan un gran servicio sobre las que solo se limitan a vender y transaccionar productos (Loidi, 2021).

Estudios de la gestión administrativa en las empresas explican que, a través de sus funciones de planificación, organización, dirección y control, puede aplicar y potenciar las actividades internas de la

organización, permitiendo ofrecer mejores bienes y servicios permitiendo la satisfacción de sus clientes.

1.1.1 A nivel Internacional

Los clientes o consumidores son más demandantes y exigentes, incluso más conocedores e informados y exigen la atención de las organizaciones durante todo el proceso, previo y posterior a la compra. En los últimos años, de la mano de los cambios establecidos a la fuerza por el contexto de pandemia, los clientes y consumidores también comenzaron a modificar su comportamiento: más demandantes y exigentes, incluso más conocedores e informados, no solo con el producto en sí, sino con la atención de las organizaciones durante todo el proceso, previo y posterior a la compra. De hecho, según la Serie Global de Evaluación Comparativa GBS COPC, Comprensión y Estrategia de la Experiencia del Cliente 2022, el 67% de los clientes declaró que una organización ha perdido su negocio porque recibieron un mal servicio al cliente. “Frente a ello, los centros de contacto de todo el mundo además de lidiar con la gestión de canales, la gestión de datos, la retención de personal, etc., empezaron a enfrentarse a más desafíos, tales como el cambio a herramientas de autoayuda, la gestión del personal remoto o los volúmenes de tráfico inconsistentes”, explicó Javier Fernández, CEO de Kenwin (Cáseres, 2022).

1.1.2 A Nivel Nacional

El contexto de la pandemia y la posterior reactivación económica ha hecho que el comercio electrónico adquiriera mayor protagonismo en el Perú, lo que también, según el Indecopi, hizo que los usuarios se enfrenten a

mayores problemas de consumo. Así, entre el 2021 y lo que va del 2022, se ha reportado un total de 12.252 reclamos relacionados al sistema financiero, seguido por transporte aéreo (7.305), así como en comercio minorista de textiles, prendas de vestir y calzado (5.210); telecomunicaciones (4.232) y tiendas por departamento, bazares y conexos (3.399), según Ana Peña, directora de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor (La República, 2022).

1.1.3 A nivel de la empresa

Con respecto a la Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en la Empresa Peruana de Saneamiento Ambiental y Servicios Generales Epsam-SG (EPSAMSG), se puede observar que presenta la siguiente problemática: No se tiene políticas empresariales a largo plazo. Deficiencias en atención y seguimiento de los clientes. Problemas de financiamiento y presupuestos. Falta de planificación del trabajo de campo. No hay inversión en publicidad, lo que impide incrementar las ventas. Falta de convenios o alianzas estratégicas con empresas del sector, por parte de la alta dirección. Falta de capacitaciones que permitan la mejora de los procesos operacionales, cuidado del medio ambiente y protección de la salud y seguridad de sus colaboradores, porque el continuar operando como lo está haciendo, crea inestabilidad en sus operaciones.

Por ello el presente estudio de investigación pretende ser fuente de información para las empresas del sector y en forma puntual para la empresa Peruana de Saneamiento Ambiental y Servicios Generales Epsam-SG (EPSAMSG) distrito de Callao, para que los directivos puedan realizar

acertadas toma de decisiones en la mejora de la gestión administrativa y la calidad de servicio.

1.2 Planteamiento de Problema

1.2.1 Problema General

¿Cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Empresa Peruana de Saneamiento Ambiental y Servicios Generales Epsam-SG (EPSAMSG) Distrito de Callao,2022?

1.2.2 Problemas específicos

¿En qué medida se relaciona la planeación y la calidad de servicio en la Empresa Peruana de Saneamiento Ambiental y Servicios Generales Epsam-SG (EPSAMSG) Distrito de Callao,2022?

¿En qué medida se relaciona la organización y la calidad de servicio en la Empresa Peruana de Saneamiento Ambiental y Servicios Generales Epsam-SG (EPSAMSG) Distrito de Callao,2022?

¿En qué medida se relaciona la dirección y la calidad de servicio en la Empresa Peruana de Saneamiento Ambiental y Servicios Generales Epsam-¿SG (EPSAMSG) Distrito de Callao,2022?

¿En qué medida se relaciona el control y la calidad de servicio en la Empresa Peruana de Saneamiento Ambiental y Servicios Generales Epsam-¿SG (EPSAMSG) Distrito de Callao,2022?

1.3 Hipótesis de la investigación

1.3.1 Hipótesis general

Existe relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Empresa Peruana de Saneamiento Ambiental y Servicios Generales Epsam-SG (EPSAMSG) Distrito de Callao,2022

1.3.2 Hipótesis específicas

Existe relación entre la planeación y la calidad de servicio en la Empresa Peruana de Saneamiento Ambiental y Servicios Generales Epsam-SG (EPSAMSG) Distrito de Callao,2022

Existe relación entre la organización y la calidad de servicio en la Empresa Peruana de Saneamiento Ambiental y Servicios Generales Epsam-SG (EPSAMSG) Distrito de Callao,2022

Existe relación entre la dirección y la calidad de servicio en la Empresa Peruana de Saneamiento Ambiental y Servicios Generales Epsam-SG (EPSAMSG) Distrito de Callao,2022

Existe relación entre el control y la calidad de servicio en la Empresa Peruana de Saneamiento Ambiental y Servicios Generales Epsam-SG (EPSAMSG) Distrito de Callao,2022

1.4 Objetivos de la investigación

1.4.1 Objetivo general

Determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Empresa Peruana de Saneamiento Ambiental y Servicios Generales Epsam-SG (EPSAMSG) Distrito de Callao,2022

Objetivos específicos

Establecer el nivel de relación entre la planeación y la calidad de servicio en la Empresa Peruana de Saneamiento Ambiental y Servicios Generales Epsam-SG (EPSAMSG) Distrito de Callao,2022

Establecer el nivel de relación entre la organización y la calidad de servicio en la Empresa Peruana de Saneamiento Ambiental y Servicios Generales Epsam-SG (EPSAMSG) Distrito de Callao,2022

Establecer el nivel de relación entre la dirección y la calidad de servicio en la Empresa Peruana de Saneamiento Ambiental y Servicios Generales Epsam-SG (EPSAMSG) Distrito de Callao,2022

Establecer el nivel de relación entre el control y la calidad de servicio en la Empresa Peruana de Saneamiento Ambiental y Servicios Generales Epsam-SG (EPSAMSG) Distrito de Callao,2022

1.5 Variables, dimensiones e indicadores

TABLA 1. VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN Y SUS INDICADORES

Variables	Dimensiones	Indicadores
Gestión administrativa	Planeación	Estratégica
		Táctica
		Operativa
	Organización	Estructura Organizacional
		Coordinación
		Capacitación
	Dirección	Liderazgo
		Motivación
		Comunicación
	Control	Evaluar
		Retroalimentación
		Mejora continua
Calidad de Servicio	Elementos tangibles	Instalaciones físicas
		Herramientas y equipos
		Imagen personal
	Fiabilidad	Cumplimiento
		Resolución de problemas
	Capacidad de	Cumplir los plazos
		Comunicación oportuna

	respuesta	Servicio rápido
		Actitud de servicio
	Seguridad	Confianza
		Amabilidad
		Colaboradores bien formados

1.6 Justificación del estudio

1.6.1 Justificación teórica

La teoría de nuestras variables de estudio, que como bien sostienen muchos autores, implica diferenciar aquellas brechas que las separan, de allí que su estudio teórico conduce a la búsqueda, comparación, coincidencias y discrepancias que posibiliten encontrar atinadas respuestas y sustentaciones validas, permitiendo validar la gran importancia que ellas tienen en las actividades de la Empresa Peruana de Saneamiento Ambiental y Servicios Generales Epsam-SG (EPSAMSG) Distrito de Callao,2022.

1.6.2 Justificación metodológica

Los cuestionarios elaborados y aplicados para el presente trabajo se fundamentan en la metodología científica, los cuales al ser validados y demostrada su confiabilidad respectiva, podrán ser propuestos y utilizados en futuras investigaciones referentes a trabajos similares.

Justificación práctica

Sustentado en las teorías de la Gestión Administrativa y Calidad de servicio, los resultados obtenidos servirán para poder aplicarlos en la empresa a fin de transformar su realidad, y posibilitar consecuentemente el logro de los objetivos de la Empresa Peruana de Saneamiento Ambiental y Servicios Generales Epsam-SG (EPSAMSG) Distrito de Callao,2022.

1.7 Antecedentes nacionales e internacionales

1.7.1 Antecedentes nacionales

(PLETICKOSICH, 2021) sostiene: “La investigación tuvo como objetivo, determinar la relación de la gestión administrativa y la calidad del servicio odontológico en clínicas privadas del distrito del Cusco, con una metodología descriptiva, correlacional, el diseño es no experimental, con un enfoque cualitativo, la muestra estuvo constituida por 120 pacientes, y el instrumento de recolección de datos fue un cuestionario con 35 ítems, la validez fue realizada mediante juicio de expertos, quienes otorgaron la confiabilidad. Para el procesamiento de los datos se utilizó el programa IBM SPSS, versión 25, se aplicó la técnica estadística del índice de consistencia interna Alpha de Cronbach y se dio por aceptada la H1. Se afirmó que la planificación administrativa se relaciona con la calidad del servicio odontológico en clínicas privadas del distrito del Cusco, donde el grado de relación mediante la correlación de Spearman fue del 51.0%. La organización administrativa se relaciona con la calidad en un 61.9%. La dirección administrativa se relaciona con la calidad del servicio odontológico con el 77.0 %. El control administrativo se relaciona con la calidad del servicio odontológico, donde el grado de relación mediante la correlación de Spearman fue 71.2 %. La gestión administrativa se relaciona con la calidad del servicio odontológico, donde el grado de relación mediante la correlación de fue 76.9%. Asimismo, para determinar grado de relación entre de las dimensiones de la gestión administrativa con la variable calidad de servicio, se utilizó coeficiente de correlación de Spearman el cual tiene una variación de $-1a1$. Así mismo se recomienda al

director de la Escuela de Estomatología de la Universidad Andina del Cusco a incluir en su malla curricular la asignatura de administración de empresas”.

(Sánchez, 2019) indica: “La presente investigación tuvo como propósito elemental identificar la relación entre el Planeamiento estratégico y la relación con la calidad de servicios al cliente en la empresa importadora American Service Refrigeration E.I.R.L. Surquillo, 2018; para tal propósito se contó con la participación de 40 personas que integran el servicio de ventas de la empresa y que fueron clasificadas como clientes internos, recolectándose la información a través del cuestionario de Planteamiento Estratégico y Calidad de Servicio al Cliente diseñados por el investigador para el propósito del estudio; se estructuró la investigación con un diseño No experimental, teniendo como tipo de investigación a la relación de variables. Dentro de los resultados apreciados pusieron de manifiesto que no hubo relación estadísticamente significativa [$r_s = .178$, $p = .116$] entre el Planeamiento estratégico y la Calidad de Servicio al cliente en la empresa importadora American Service Refrigeration E.I.R.L. Surquillo, 2018. Se concluyó que el Planeamiento estratégico representan un conjunto de estrategias que no guardan relación con la Calidad del Servicio que pueda brindar el factor humano de la organización”

(Sanchez, 2017) expresa: “El objetivo de la siguiente investigación ha sido: Determinar en qué medida una gestión administrativa influye en la fidelización del cliente en la Oficina principal del Banco de la Nación en el período 2015. A fin de verificar las hipótesis el estudio ha empleado el método cuantitativo, no exploratorio transversal, dado que no se ha

influenciado en las variables, sino se estudian la misma en un determinado tiempo. Se contó con la participación colaborativa de 384 usuarios del Banco de la Nación, sede Oficina Principal, entidad que apoyó su realización, a fin de apreciar si la gestión administrativa que se viene ejecutando logra como resultado la fidelización del cliente, hecho de importancia dada la competitividad organizacional que se viene dando en el sistema financiero. Obteniéndose que el 44,5% emplea los servicios del banco por más de 5 años, siendo consecuentes por su modernidad 45,6%. Es de hacer notar que el 56,8% estima que la organización puede ser mejor, dándose valores contrarios a ser mejorados por el banco para el logro de fidelización. Aplicando las pruebas de Chi cuadrado se han verificado las hipótesis concluyéndose que las estrategias de calidad del servicio de atención; la capacitación del personal; y, la atención personalizada conlleva al logro de la fidelización del cliente. En consecuencia, la gestión administrativa de la oficina principal del Banco de la Nación debe tenerlas en cuenta para el logro de la fidelización de los clientes”

(Chumioque, 2018) , manifiesta: “Actualmente existen empresas con una gestión administrativa deficiente ya que los gerentes que asumen el cargo carecen de estudios especializados, no obstante, se enfocan en tener ingresos que permitan solventar sus gastos dejando de lado la calidad de servicio, siendo los clientes tanto internos como externos el talento humano más importante. La situación problemática permitió formular el problema de investigación: ¿Qué relación existe entre gestión administrativa y calidad de servicio que brinda la empresa de transporte Emprecosur S.A. – Pachacamac? El propósito de la investigación fue determinar la relación

que existe entre la gestión administrativa y calidad de servicio en los colaboradores de la empresa de transporte Emprecosur S.A- Pachacamac. El tipo de investigación es no experimental de corte transversal, con un diseño descriptivo correlacional, la población estuvo conformada por 32 colaboradores, con una muestra de 32 personas, los datos se obtuvieron de manera censal. Los instrumentos aplicados presentan una alta confiabilidad mediante el estadístico de alfa de Cronbach, 0,967 para el cuestionario de gestión administrativa y 0,976 para el cuestionario calidad de servicio. En la prueba de hipótesis se obtuvo una R de Pearson de 0.596, con un p valor de 0.000, por lo cual se concluye que existe una correlación moderadamente positiva entre gestión administrativa y calidad de servicio que brinda la empresa de transporte Emprecosur S.A. - Pachacamac”.

1.7.2 **Antecedentes internacionales**

(Vargas G. , 2021) , expresa:“Este proyecto de desarrollo se realiza el estudio de la identificación del proceso de gestión administrativa y la incidencia en la calidad del servicio en el registro civil de la ciudad de Babahoyo, con el propósito de brindar solución a la calidad y calidez en el servicio, de donde su objetivo es evaluar la gestión administrativa y su impacto en la calidad del servicio a los usuarios del Registro Civil de Babahoyo, periodo 2020, consecuentemente se plantean los específicos, identificar el proceso de la Gestión administrativa y sus funciones para el usuario del Registro Civil de Babahoyo; diagnosticar el índice de satisfacción de los usuarios en la calidad del servicio que otorga el registro Civil de Babahoyo y elaborar un plan de gestión administrativa para el

mejoramiento de la calidad del servicio a los usuarios del Registro Civil de Babahoyo. Para alcanzar estos objetivos y solucionar los problemas se realizó una investigación descriptiva, analítica, explicativa y de campo, que conllevo a un análisis profundo, crítico y reflexivo sobre el objeto de estudio; así mismo, se aplicó método deductivo e inductivo que permitieron el análisis de la información, para conocer las variables relacionadas al servicio; además las técnicas de investigación la entrevista, encuesta y observación con preguntas estructuradas que se aplicaron a los usuarios de la institución según la muestra, consecuentemente se realiza la tabulación respectiva y su análisis en los resultados, lo que permitió determinar las consecuencias de la gestión administrativa y su impacto en la calidad del servicio a los usuarios del registro civil de Babahoyo. Este proyecto de desarrollo contribuirá a solucionar aspectos concernientes en la calidad del servicio y a mejorar la gestión administrativa del objeto de estudio. Como resultados establecidos en el proyecto la información permitirá una mejora continua en el servicio personalizado del registro civil, permitiendo generar una cultura y clima organizacional viii inherente al servicio y la parte administrativa. Esta investigación parte desde la gestión administrativa de manera integral con los procesos para planificar, organizar y motivar un desempeño positivo para satisfacción de los usuarios y servidores de la institución que estén comprometidos y fortalecidos en el ámbito administrativo cumpliendo con su visión y misión en el área de servicio”.

(Poveda, 2020) , indica: “La gestión administrativa y la calidad de servicio dentro del sector educativo y de la salud es un sistema que promoverá el desarrollo organizacional, así como, también el logro de

eficiencia y eficacia en este caso de los laboratorios de psicología de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador - Sede Ambato, en este contexto, se analizó la importancia de implementar valor a los ambientes de aprendizaje prácticos y experimentales, con el fin de formar profesionales competentes. De esta manera, el objetivo principal de la presente investigación es diseñar un modelo de gestión administrativa en los laboratorios de psicología en la PUCESA para fortalecer la calidad servicio en el área de salud y educación. La metodología utilizada tiene un enfoque mixto cualitativo y cuantitativo, que permiten conocer con exactitud los factores que influyen en la gestión administrativa de los laboratorios basado en la información obtenida por docentes y estudiantes que hacen uso de los mismos, por medio de encuestas; donde de acuerdo con los resultados obtenidos, se plantea y realiza la propuesta, se desarrolla manuales de uso de los espacios experimentales y reglamento interno como herramientas que aseguren la ejecución correcta de los procedimientos y equipos del laboratorio Psicológico, con la finalidad de garantizar resultados favorables en la formación profesional de los estudiantes y la calidad del servicio que, se brinda como institución”.

(Rodriguez, 2020) explica: “El trabajo de investigación tiene como título: Análisis de la Gestión Administrativa en la Productividad de la industria Piladora Arroceras del sector La Bocana del Cantón Salitre. “El presente trabajo tuvo como objetivo general evaluar la influencia de la gestión administrativa en la calidad de atención al usuario del área de terapia de lenguaje del Centro de Docencia Asistencial de la Universidad de Guayaquil, mediante la aplicación del modelo SERVPERF, para el

desarrollo de una propuesta de mejora. Por lo que fue necesario usar una metodología de investigación con enfoque cuantitativo, con diseño no experimental, como técnica se usó la encuesta conformada con un instrumento de 22 ítems y cinco dimensiones la cual fue aplicada a una muestra total de 373 acompañantes. Los resultados permitieron observar que la variable gestión administrativa se encontró por debajo del valor medio en todas sus dimensiones, evidenciando problemas en el área. Mientras que en la variable de calidad de atención las mejores evaluadas fueron seguridad y confiabilidad. La propuesta estuvo compuesta de actividades como la delegación de un gerente de terapeutas, la contratación de una secretaria, dar tiempo de planificación a los terapeutas por cada sesión, establecer un día para evaluación a pacientes cada tres meses, colocación de un roll up informativo, la creación de misión y visión del centro y dar capacitaciones a los terapeutas de atención al usuario”.

(Cubides & Jimenez, 2020) sostienen: “El presente trabajo se elabora ante la necesidad de establecer un control administrativo en el área de producción de la Empresa Agrícola AGROTAIRONA S.A. durante el tiempo en el que una del estudiante lleva laborando en esta, se evidenció que no hay un manejo adecuado para el cumplimiento de las labores; por lo tanto, tampoco cuenta con un código de buen gobierno corporativo. Se realizó un estudio de caso, cualitativo, bibliográfico y descriptivo sobre el análisis de controles administrativos del área de producción como parte del gobierno corporativo, lo cual conlleva a cumplir con los objetivos, políticas y estrategias que logre garantizar la transparencia y efectividad en los procesos productivos. Los resultados obtenidos, plantean la necesidad de

establecer un control interno en el área de producción con el fin de lograr una buena gestión de quienes integran el área, permitiendo utilizar de forma eficiente y eficaz los recursos de la empresa”.

1.8 Marco Teórico

1.8.1 Gestión Administrativa

(Quiroa, 2020) indica: “La gestión administrativa es el conjunto de tareas y actividades coordinadas que ayudan a utilizar de manera óptima los recursos que posee una empresa”

Planeación

(Chiavenato, 2006) explica: “La planeación es la función administrativa que determina por anticipado cuáles son los objetivos que deben alcanzarse y qué debe hacerse para conseguirlos” (p.143).

Estratégica

(Munch, 2010) , afirma: “Se realiza en los altos niveles de la organización. Se refiere a la planeación general; generalmente es a mediano y a largo plazo, y a partir de ésta se elaboran todos los planes de los distintos niveles de la empresa” (p.41).

Táctica

(Marcó, Aníbal, & Leonel, 2016) , explica: “El planeamiento táctico se da en el marco del plan estratégico, por el cual cada departamento establece un plan general y lo proyecta a mediano plazo (por ejemplo, un ejercicio anual)” (p.131).

Operativa

(Munch, 2010) , expresa: “Se diseña de acuerdo con los planes tácticos; y, como su nombre lo indica, se realiza en los niveles operativos” (p.41.)

Organización

(Chiavenato, 2006) dice: “Organización como función administrativa y parte integrante del proceso administrativo. En este sentido, la organización significa el acto de organizar, estructurar e integrar los recursos y los órganos involucrados en la ejecución, y establecer las relaciones entre ellos y las atribuciones de cada uno” (p.148).

Estructura organizacional

(Barone, 2009) , argumenta “Entendemos por estructuras organizacionales los diferentes patrones de relación y articulación entre las partes a través de los cuales una institución se organiza con el fin de cumplir las metas que se ha propuesto y lograr el objetivo deseado” (p.27).

Coordinación

(Munch, 2010) , expresa: “La coordinación es el proceso de sincronizar y armonizar las actividades para realizarlas con la oportunidad y calidad requeridas” (p.65).

Capacitación

(Chiavenato, 2009) afirma: “Actualmente la capacitación es un medio que desarrolla las competencias de las personas para que puedan ser más productivas, creativas e innovadoras, a efecto de que contribuyan mejor a los objetivos organizacionales y se vuelvan cada vez más valiosas” (p.371).

Dirección

(Munch, 2010) , expresa: “La dirección es la ejecución de los planes de acuerdo con la estructura organizacional, mediante la guía de los esfuerzos del grupo social a través de la motivación, la comunicación y el ejercicio del liderazgo” (p.105).

Liderazgo

(Koontz, Weihrich, & Cannice, 2012) sostienen: “Arte o proceso de influir en las personas para que participen con disposición y entusiasmo hacia el logro de las metas del grupo.” (p.413).

Motivación

(Robbins & Judge, 2009) afirman: “El proceso que involucra la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo de un individuo hacia el logro de un objetivo” (p.175).

Comunicación

(Munch, 2010) expresa “La comunicación puede ser definida como el proceso a través del cual se transmite y recibe información” (p.109).

Control

(Koontz, Weihrich, & Cannice, 2012) sostienen: “Medición y corrección del desempeño para garantizar que los objetivos de la empresa y los planes diseñados para alcanzarlos se logren” (p.496).

Evaluar

(Frankel & Gage, 2009), expresan: “La evaluación mide el grado en que las actividades de programas cumplen con los objetivos esperados o la medida en que los cambios en los resultados pueden atribuirse a un programa o intervención dados” (p.3).

Retroalimentación

(Conexión Esan, 2017) indica: “Se conoce como retroalimentación a aquella información que ayuda a los empleados a entender qué tan bien su desempeño cumple con las expectativas de la empresa”

Mejora continua

(Antonucci, 2021) expresa “El ciclo de mejora continua (Método Kaizen) es una metodología que tiene como objetivo clave eliminar las actividades que no agregan valor en la cadena productiva”

1.8.2 Calidad del servicio

(Vargas & Aldana, 2006) explican: “conformidad de un servicio con las especificaciones y expectativas del cliente” (p.129).

Elementos tangibles

(Lovelock & Wirtz, 2009) indican: “Tangible: capaz de ser tocado, sostenido o conservado en forma física con el paso del tiempo” (p.632).

Instalaciones físicas

(Lovelock & Wirtz, 2009) sostienen: “La apariencia de los edificios, [...]. Las empresas de servicios deben manejar la evidencia física con cuidado, porque ejerce un fuerte impacto en la impresión que reciben los clientes” (p.25).

Herramientas y equipos

(Sena, s.f) expresa: “Las Herramientas son elementos con los cuales se ejecuta directamente determinada operación. Mientras que los equipos son auxiliares para realizar la operación” (p.7).

Imagen personal

(Lovelock & Wirtz, 2009) explican: “Factores tales como la manera en que visten, cuántos son, quiénes son y cómo se comportan pueden reforzar o invalidar la imagen que una empresa intenta proyectar, así como la experiencia que quiere crear” (p.20).

Fiabilidad

(Summers, 2006) indica: “La probabilidad de que un producto ejecute la función a la que está destinado bajo condiciones específicas sin ninguna falla durante un periodo determinado” (p.383).

Cumplimiento

(Rodríguez, 2022) sostiene: “Finalmente, después de que el cliente haya completado la compra, sus expectativas son, únicamente, que tu producto o servicio cumpla con todo lo que promete y ofrezca los resultados esperados”

Resolución de problemas

(Suarez, 2021) manifiesta: “es un método cuyo objetivo es resolver conflictos que ocurren en las empresas. Estos pueden ser generados entre individuos o grupos de personas que no comparten las mismas ideas, creencias, pensamiento”.

Cumplir los plazos

(Lovelock & Wirtz, 2009) indica: “El tiempo es importante en la prestación de servicios, no sólo desde un punto de vista operativo, como lo relacionado con la asignación y los horarios, sino también desde la perspectiva de los propios clientes” (p.72).

Capacidad de respuesta

(Evans & Lindsay, 2008) expresan: “la disposición para ayudar a los clientes y prestarles un servicio oportuno” (p.166).

Comunicación oportuna

(Brandolini & González, 2008) expresan: “oportuno (mensajes que llegan en el momento esperado)” (p.71).

Servicio rápido

(Lovelock & Wirtz, 2009) sustentan: “Los comerciantes exitosos de servicios entienden las prioridades y limitaciones de tiempo de los clientes, y colaboran con los gerentes de operación para descubrir nuevas formas de competir en rapidez, hacen todo lo posible para disminuir el tiempo de espera del cliente y tratan de lograr que la espera sea menos gravosa” (p.21).

Actitud de servicio

(Martinez, 2020) enfatiza: “La actitud de servicio al cliente está orientada hacia su deleite. Esto quiere decir que debe tener un efecto positivo y destacado, con el que las personas sepan que son importantes para un negocio, además de que encuentren respuestas adecuadas y relevantes para sus requerimientos”.

Seguridad

(Vargas & Aldana, 2006) indica: “consiste en lograr el mejor equilibrio posible entre los riesgos y los posibles beneficios que se derivan de los servicios prestados. Esta dimensión involucra el control de los riesgos de la atención para el usuario y para terceros” (p.142).

Confianza

(Silva, 2022) expresa: “Por tanto, generar confianza en un cliente es trabajar en la relación para que el cliente se sienta lo suficientemente seguro para ofrecerte su lealtad”.

Amabilidad

(Martinez, 2020) explica: “Regla de oro no solo del servicio al cliente, sino en la vida. Muchos problemas se ocasionan por cómo se dicen las cosas, más allá de lo que realmente se está diciendo. Un trato amable desarma objeciones”

Colaboradores bien formados

(Lovelock & Wirtz, 2009) indica: “[...]. Las empresas bien administradas ponen especial atención en la selección, capacitación y motivación de las personas que serán responsables de servir a los clientes de manera directa. Además de poseer las habilidades técnicas que requiere el trabajo, estos individuos también necesitan tener buenas habilidades interpersonales y exhibir actitudes positivas” (p.20).

1.8.3 **La Empresa: Empresa Peruana de Saneamiento Ambiental y Servicios**

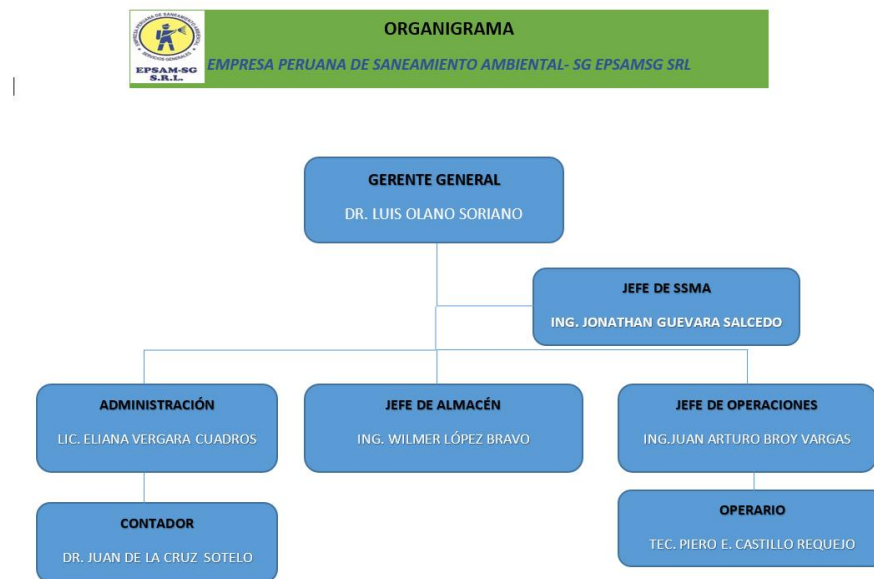
Generales Epsam-SG (EPSAMSG)

Empresa Peruana de Saneamiento Ambiental -Servicios Generales (EPSAM-SG) fue fundada por el Dr. Luis E. Olano Soriano un 09 de marzo de 1999, en la ciudad del Callao. EPSAM-SG, es una empresa privada del sector salud HOMOLOGADA por SGS, según constancia

Nº 01424/22 y también por ACHILLES (PETROPERU), ver certificado de registro, que brinda servicios especializados de salubridad como: Estudios de Impacto Ambiental, Seguridad e Higiene Industrial, Fumigación Integral, Servicio de Carga y recarga de Extintores en General.

Una empresa de un pleno proceso de desarrollo sostenible, siendo prioridad fundamental no sólo la preservación de nuestros ecosistemas, sino también la reducción de la contaminación ambiental y salvaguarda de la salud pública; es por ello que proponemos una cultura de cuidado y respeto al medio ambiente.

Figura 1. Organigrama de la empresa



Fuente: Empresa Peruana de Saneamiento Ambiental -Servicios Generales (EPSAM-SG)

1.9 Definición de términos básicos

Actitud: “evaluaciones, sentimientos y actos congruentes, favorables o desfavorables, que una persona muestra hacia un objeto o idea” (Lovelock & Wirtz, 2009)

Competitividad: “se entiende como la capacidad de una empresa para generar un producto o servicio de mejor manera que sus competidores” (Gutierrez, 2010)

Estilo de vida: “Patrón de vida de un individuo que se expresa en sus actividades, intereses y opiniones” (Kotler & Armstrong, 2013)

Expectativas: “estándares internos que los clientes utilizan para juzgar la calidad de una experiencia de servicio” (Lovelock & Wirtz, 2009, p. 628)

Gestión: “diario quehacer del desarrollo de los planes institucionales” (Vargas & Aldana, 2006, p. 136)

Proceso: “Proceso es cualquier actividad o grupo de actividades que emplea insumos, les agrega valor y suministra un producto o servicio a un cliente interno o externo” (Cadena, 2018)

Registro de quejas: “documentación detallada de todas las quejas de los clientes, recibidas por el proveedor de un servicio” (Lovelock & Wirtz, 2009, p. 631).

Servicio: “producto intangible que involucra un esfuerzo humano o mecánico” (Vargas & Aldana, 2006, p. 142)

Sistema: “El concepto de sistema puede entenderse como una entidad cuya existencia y funciones se mantienen como un todo por la interacción de sus partes” (Cadena, 2018, p. 21)

Zona de tolerancia: “rango dentro del cual los clientes están dispuestos a aceptar variaciones en la prestación del servicio” (Lovelock & Wirtz, 2009, p. 632).

II, MÉTODO

2.1 Tipo y diseño de investigación

2.1.1 Tipo: Descriptivo – Correlacional

Descriptivo:

(Rojas, 2011) explica: “Su objetivo central es obtener un panorama más preciso de la magnitud del problema o situación, jerarquizar los problemas, derivar elementos de juicio para estructurar políticas o estrategias operativas, conocer las variables que se asocian y señalar los lineamientos para la prueba de las hipótesis” (p.42).

Correlacionales:

(Cortés & Iglesias, 2004) argumentan: “Los estudios correlacionales tienen como propósito evaluar la relación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables” (p.21).

Diseño: No experimental-Transversal

(Hernández, Fernández, & Baptista, 2014) sostienen: “Investigación no experimental Estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos.” (p.152).

(Hernández et al. 2014) indican: “Diseños transeccionales (transversales) Investigaciones que recopilan datos en un momento único” (p.154). ok

Enfoque: Cuantitativo

(Cortés & Iglesias, 2004) expresan: “toma como centro de su proceso de investigación a las mediciones numéricas, utiliza la observación del proceso en forma de recolección de datos y los analiza para llegar a responder sus preguntas de investigación” (p.10).

2.2 Población y muestra

2.2.1 Población

(Galindo, 2020) sostiene: “Una población, también llamada universo, es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones o características.” (p.24).

La población está conformada por 07 trabajadores de la Empresa Peruana de Saneamiento Ambiental y Servicios Generales Epsam-SG (EPSAMSG)

2.2.2 Muestra

(Johnson & Kuby, 2008) afirma: “es el subconjunto de una población.” (p.8).

La muestra fue recolectada y tomada de la población en estudio, que por ser pequeña se aplicarán a los 07 trabajadores de la Empresa Peruana de Saneamiento Ambiental y Servicios Generales Epsam-SG (EPSAMSG)

2.3 Técnicas para la recolección de datos

(Behar, 2008) argumentan: “La investigación no tiene sentido sin las técnicas de recolección de datos. Estas técnicas conducen a la verificación del problema planteado. Cada tipo de investigación determinará las técnicas a utilizar y cada técnica establece sus herramientas, instrumentos o medios que serán empleados” (p.55).

La técnica para utilizar en el presente trabajo de investigación será la encuesta.

2.4 Validez y confiabilidad de instrumentos

2.4.1 Validez de los instrumentos

(Hernández et al.,2014) indican: “La validez, en términos generales, se refiere al grado en que un instrumento mide realmente la variable que pretende medir” (p.200).

La presente validez de los instrumentos contó con la participación de tres profesores especialistas de la Universidad UPCI.

2.4.2 Confiabilidad de los instrumentos

(Bernal, 2010) explican: “La confiabilidad de un cuestionario se refiere a la consistencia de las puntuaciones obtenidas por las mismas personas, cuando se las examina en distintas ocasiones con los mismos cuestionarios” (p. 247).

El Coeficiente de Cronbach asegura la confiabilidad y exactitud de los 02 cuestionarios, relacionados a Gestión Administrativa y Calidad de servicio.

TABLA 2. ESTADÍSTICA DE FIABILIDAD

Alfa de Cronbach	N de elementos
,961	24

Interpretación:

La tabla 2, presenta el análisis de fiabilidad del instrumento aplicado a través del coeficiente de confiabilidad de Alfa de Cronbach, y el resultado de 0,961 nos indica que el instrumento posee un nivel de coeficiente alto, por lo tanto, es fiable.

2.5 Procesamiento y análisis de datos

2.5.1 2.5.1. Procesamiento.

Los softwares Excel y SPSS V26, se utilizaron para el procesamiento de la información, los cuales ayudaron a la creación de gráficas y tablas procesando y analizando la información

2.5.2. Análisis de datos

La información cuantitativa, obtenida a través de la encuesta y los respectivos cuestionarios, permitió que los datos sean ordenados, tabulados y procesados mediante el uso de la estadística descriptiva e inferencial, para poder alcanzar los objetivos planteados.

TABLA 3. GRADO DE RELACIÓN SEGÚN COEFICIENTE DE PEARSON

Rango	Relación
“-0,91 a -1,00	Correlación negativa perfecta
-0,76 a -0,90	Correlación negativa fuerte
-0,51 a -0,75	Correlación negativa considerable
-0,11 a -0,50	Correlación negativa media
-0,01 a -0,10	Correlación negativa débil
0,00	No existe correlación
+0,01 a +0,10	Correlación positiva débil
+0,11 a +0,50	Correlación positiva media
+0,51 a +0,75	Correlación positiva considerable
+0,76 a +0,90	Correlación positiva fuerte
+0,91 a +1,00	Correlación positiva perfecta”

Fuente: Hernández - Sampieri, R, et al. (2014). Metodología de la investigación. McGraw – Hill. México.

2.6 Aspectos éticos

En la presente investigación se tomará en cuenta el respeto por la persona, su participación voluntaria e informada, así como los derechos de autor.

III. RESULTADOS

3.1 Resultados descriptivos

Para analizar las variables de la investigación, se procedió a elaborar un cuestionario para medición conformado por 24 preguntas, a fin de recoger información sobre los indicadores de las variables. Las preguntas del cuestionario fueron del tipo cerradas, que le permiten al encuestado evaluar en la escala de 1 al 5 la percepción sobre los diferentes ítems de las variables.

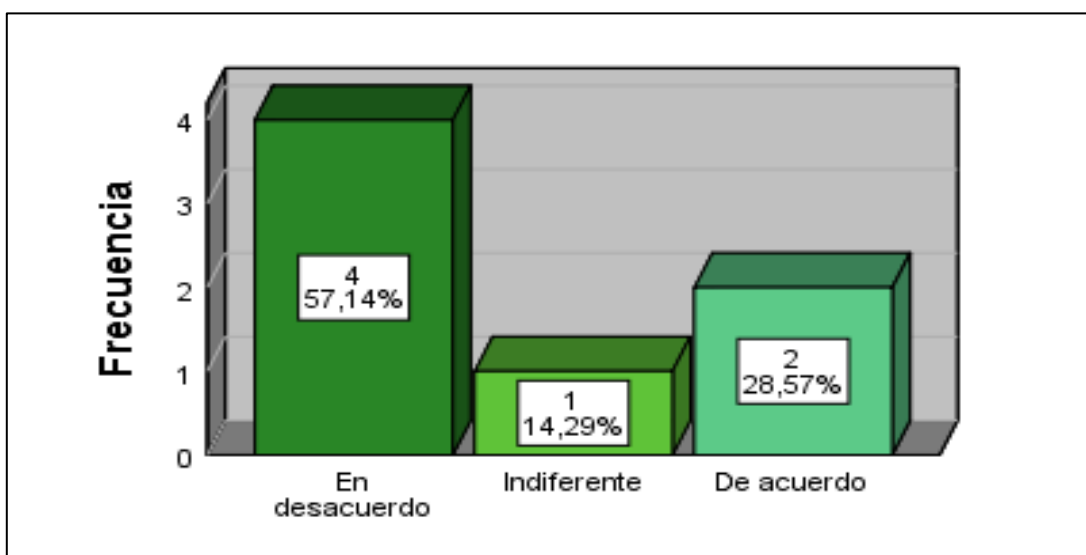
Los resultados se reflejaron en tablas la distribución de frecuencias y en gráficos de polígonos de frecuencia con su debida interpretación, luego se presentan las correlaciones de las hipótesis aplicando la prueba estadística de Coeficiente de Correlación Pearson de y sus respectivas interpretaciones.

Y con el detalle de los resultados se pueden obtener las conclusiones y recomendaciones de la investigación.

TABLA 4. PI. LA PLANEACIÓN ESTRATÉGICA PROPUESTA POR LA EMPRESA ES VISIONARIA Y MOTIVADORA PERMITIÉNDOLE ALCANZAR SUS OBJETIVOS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	4	57,1	57,1	57,1
	Indiferente	1	14,3	14,3	71,4
	De acuerdo	2	28,6	28,6	100,0
	Total	7	100,0	100,0	

GRÁFICO 1. PI. LA PLANEACIÓN ESTRATÉGICA PROPUESTA POR LA EMPRESA ES VISIONARIA Y MOTIVADORA PERMITIÉNDOLE ALCANZAR SUS OBJETIVOS



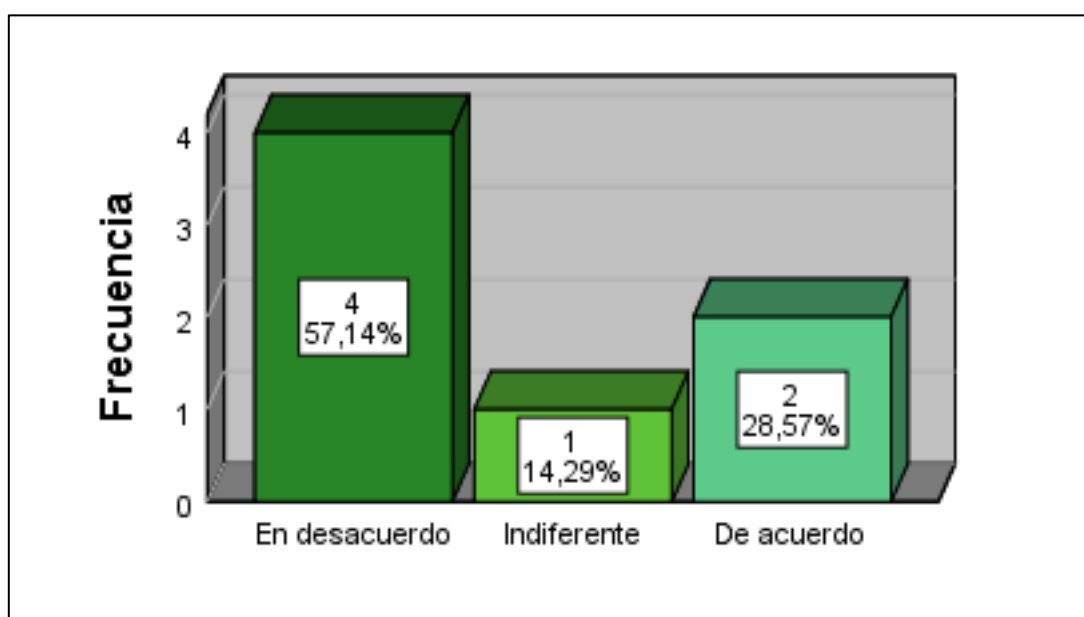
Interpretación:

Según el 57,14% de los encuestados, indican que están en desacuerdo con que la planeación estratégica propuesta por la empresa es visionaria y motivadora permitiéndole alcanzar sus objetivos, el 14,29% señala que es indiferente mientras que el 28,57 % manifiestan estar de acuerdo.

TABLA 5. P2. LA PLANEACIÓN TÁCTICA PERMITE A LA EMPRESA OBSERVAR SUS DEFICIENCIAS OPERATIVAS Y CORREGIRLAS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	4	57,1	57,1	57,1
	Indiferente	1	14,3	14,3	71,4
	De acuerdo	2	28,6	28,6	100,0
	Total	7	100,0	100,0	

GRÁFICO 2. P2. LA PLANEACIÓN TÁCTICA PERMITE A LA EMPRESA OBSERVAR SUS DEFICIENCIAS OPERATIVAS Y CORREGIRLAS



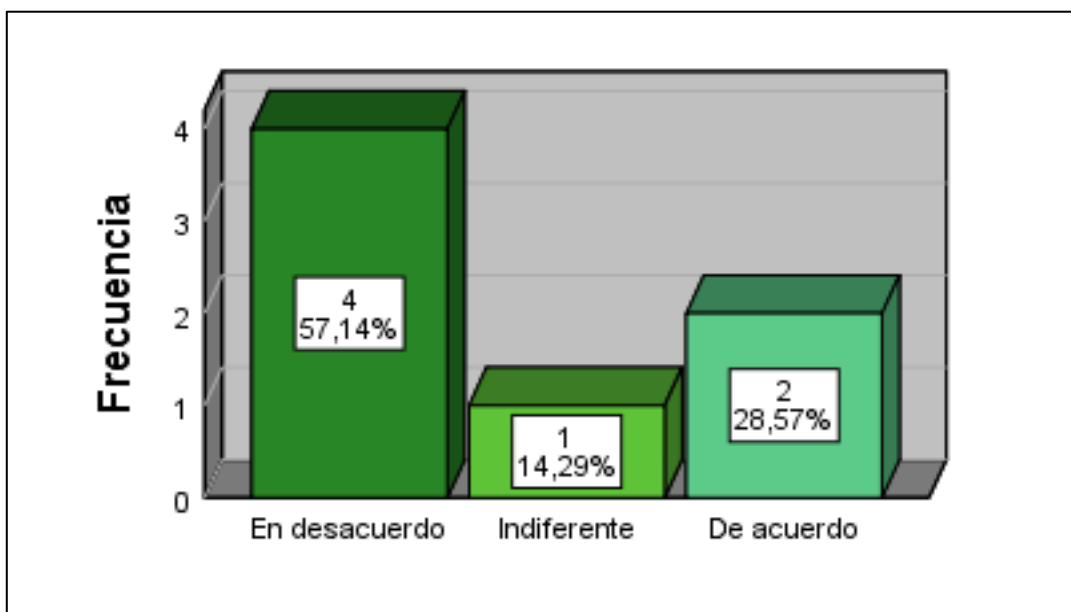
Interpretación:

Según el 57,14% de los encuestados, manifiestan estar en desacuerdo con que La planeación táctica permite a la empresa observar sus deficiencias operativas y corregirlas, mientras que el 14,29% señala que le es indiferente y el 28,57% dice estar de acuerdo.

TABLA 6. P3. LA PLANEACIÓN OPERATIVA AYUDA A LA GERENCIA EN LA PLANIFICACIÓN Y ASIGNACIÓN DE RECURSOS DE MANERA EFICAZ

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	4	57,1	57,1	57,1
	Indiferente	1	14,3	14,3	71,4
	De acuerdo	2	28,6	28,6	100,0
	Total	7	100,0	100,0	

GRÁFICO 3. P3. LA PLANEACIÓN OPERATIVA AYUDA A LA GERENCIA EN LA PLANIFICACIÓN Y ASIGNACIÓN DE RECURSOS DE MANERA EFICAZ



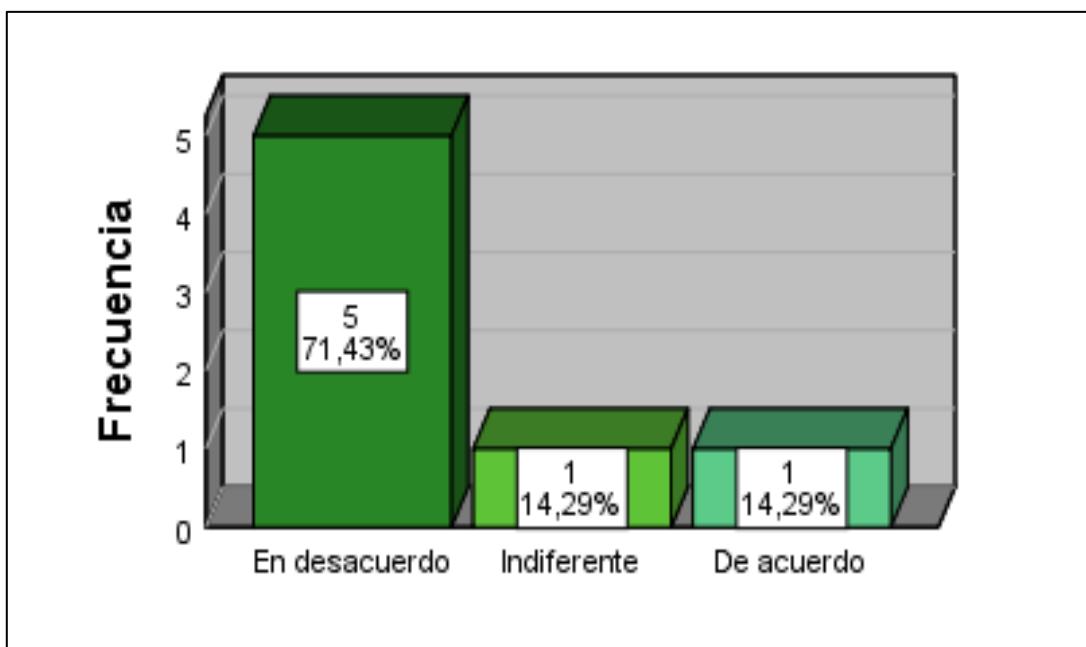
Interpretación:

Según el 57,14% de los encuestados indican estar en desacuerdo con que la planeación operativa ayuda a la gerencia en la planificación y asignación de recursos de manera eficaz, mientras que el 14,29% dice estar indiferente y el 28,57% manifiesta estar de acuerdo.

TABLA 7. P4. LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA PERMITE ATENDER SATISFACTORIAMENTE A LOS CLIENTES

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	5	71,4	71,4	71,4
	Indiferente	1	14,3	14,3	85,7
	De acuerdo	1	14,3	14,3	100,0
	Total	7	100,0	100,0	

GRÁFICO 4. P4. LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA PERMITE ATENDER SATISFACTORIAMENTE A LOS CLIENTES



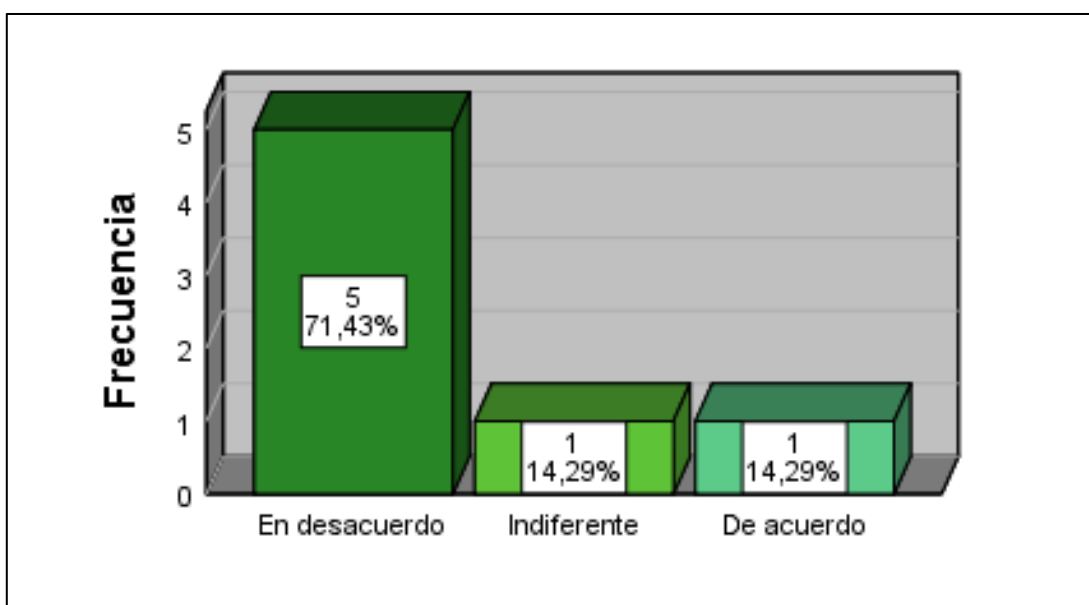
Interpretación:

Según el 71,43% de los encuestados indican estar en desacuerdo con que la estructura organizacional de la empresa permite atender satisfactoriamente a los clientes, mientras que el 14,29% indica estar indiferente y el 14,29% señalan que están de acuerdo.

TABLA 8. P5. LA COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA PERMITE LA INTEGRACIÓN DE ACTIVIDADES CON EFICACIA.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	5	71,4	71,4	71,4
	Indiferente	1	14,3	14,3	85,7
	De acuerdo	1	14,3	14,3	100,0
	Total	7	100,0	100,0	

GRÁFICO 5. P5. LA COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA PERMITE LA INTEGRACIÓN DE ACTIVIDADES CON EFICACIA.



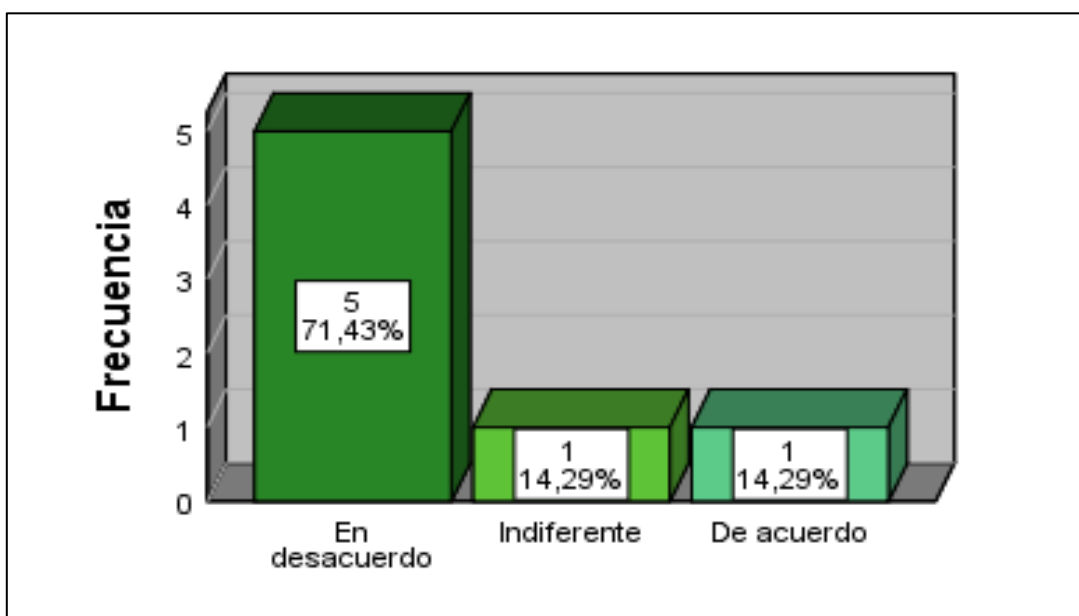
Interpretación:

Según el 71,43% de los encuestados, expresan estar en desacuerdo con que la coordinación administrativa de la empresa permite la integración de actividades con eficacia, mientras que el 14,29% señala estar indiferente y el otro 14,29% indican estar de acuerdo.

TABLA 9. P6. LA CAPACITACIÓN A LOS COLABORADORES PERMITE OBTENER ALTOS ÍNDICES DE PRODUCTIVIDAD.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	5	71,4	71,4	71,4
	Indiferente	1	14,3	14,3	85,7
	De acuerdo	1	14,3	14,3	100,0
Total		7	100,0	100,0	

GRÁFICO 6. P6. LA CAPACITACIÓN A LOS COLABORADORES PERMITE OBTENER ALTOS ÍNDICES DE PRODUCTIVIDAD.



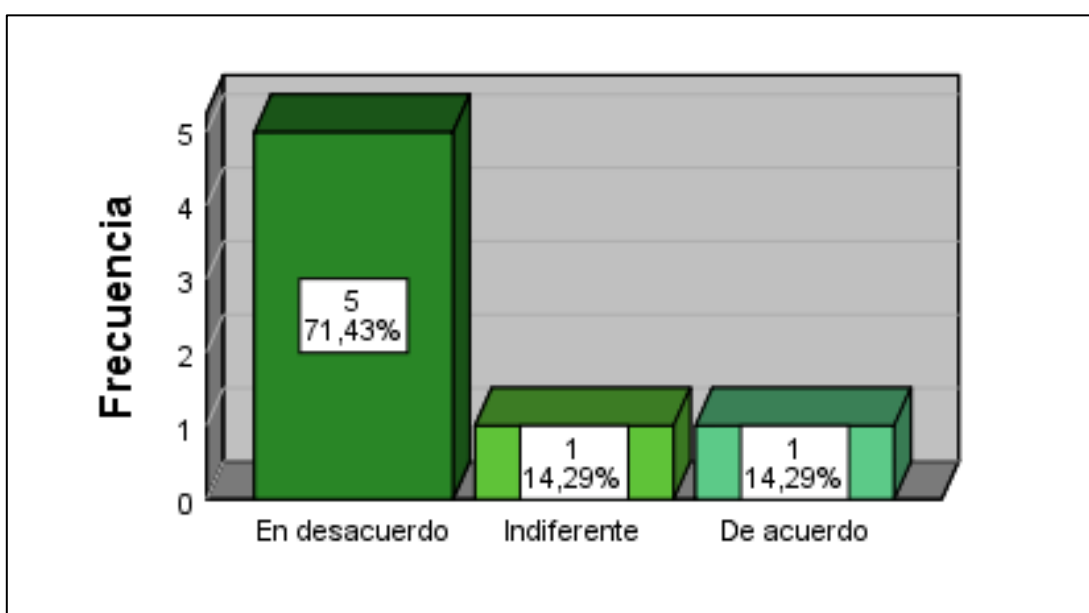
Interpretación:

Según el 71,43% de los encuestados manifiestan estar en desacuerdo con que la capacitación a los colaboradores permite obtener altos índices de productividad, mientras que el 14,29% señala estar indiferente y el otro 14,29% dice estar de acuerdo.

TABLA 10. P7. EL LIDERAZGO EJERCIDO EN LA EMPRESA CONDUCE AL LOGRO DE OBJETIVOS DE FORMA EFICAZ Y EFICIENTE.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	5	71,4	71,4	71,4
	Indiferente	1	14,3	14,3	85,7
	De acuerdo	1	14,3	14,3	100,0
	Total	7	100,0	100,0	

GRÁFICO 7. P7. EL LIDERAZGO EJERCIDO EN LA EMPRESA CONDUCE AL LOGRO DE OBJETIVOS DE FORMA EFICAZ Y EFICIENTE.



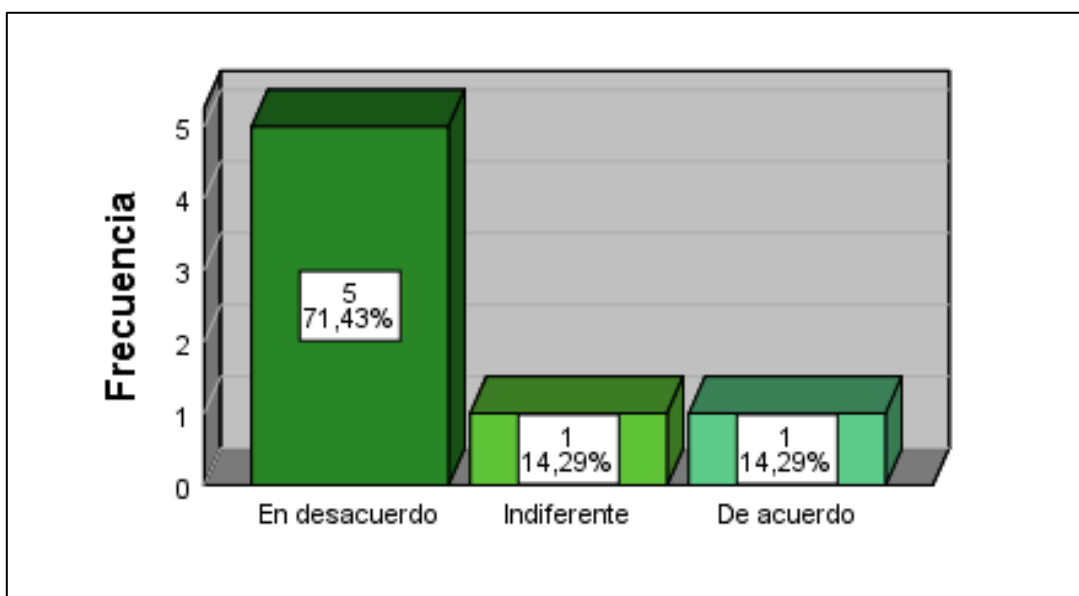
Interpretación:

Según el 71,43% de los encuestados señalan estar en desacuerdo con que el liderazgo ejercido por la empresa conduzca al logro de objetivos de forma eficaz y eficiente, mientras que el 14,29% indican estar indiferente y el otro 14,29% dicen estar de acuerdo.

TABLA 11. P8. LA MOTIVACIÓN PERMITE EL DESARROLLO DE CAPACIDADES EN LOS COLABORADORES.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	5	71,4	71,4	71,4
	Indiferente	1	14,3	14,3	85,7
	De acuerdo	1	14,3	14,3	100,0
	Total	7	100,0	100,0	

GRÁFICO 8. P8. LA MOTIVACIÓN PERMITE EL DESARROLLO DE CAPACIDADES EN LOS COLABORADORES.



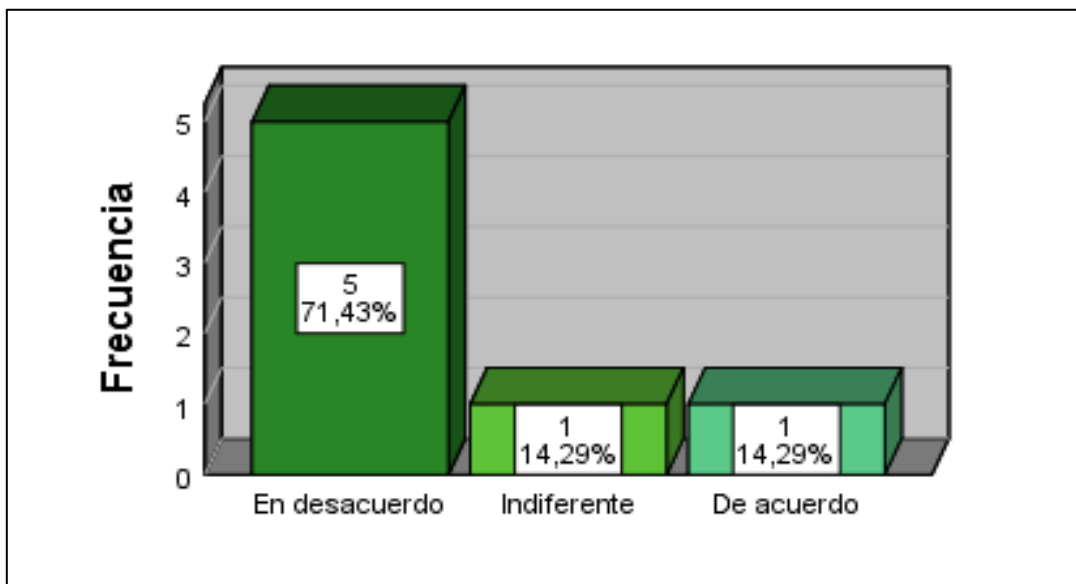
Interpretación:

Según el 71,43% de los encuestados señalan estar en desacuerdo con que la motivación permite el desarrollo de capacidades en los colaboradores, mientras que el 14,29% indican estar indiferente y el otro 14,29% dicen estar de acuerdo.

TABLA 12. P9. LA COMUNICACIÓN ASERTIVA ENTRE LOS COLABORADORES LES PERMITE SER COMPETITIVOS.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	5	71,4	71,4	71,4
	Indiferente	1	14,3	14,3	85,7
	De acuerdo	1	14,3	14,3	100,0
Total		7	100,0	100,0	

GRÁFICO 9. P9. LA COMUNICACIÓN ASERTIVA ENTRE LOS COLABORADORES LES PERMITE SER COMPETITIVOS.



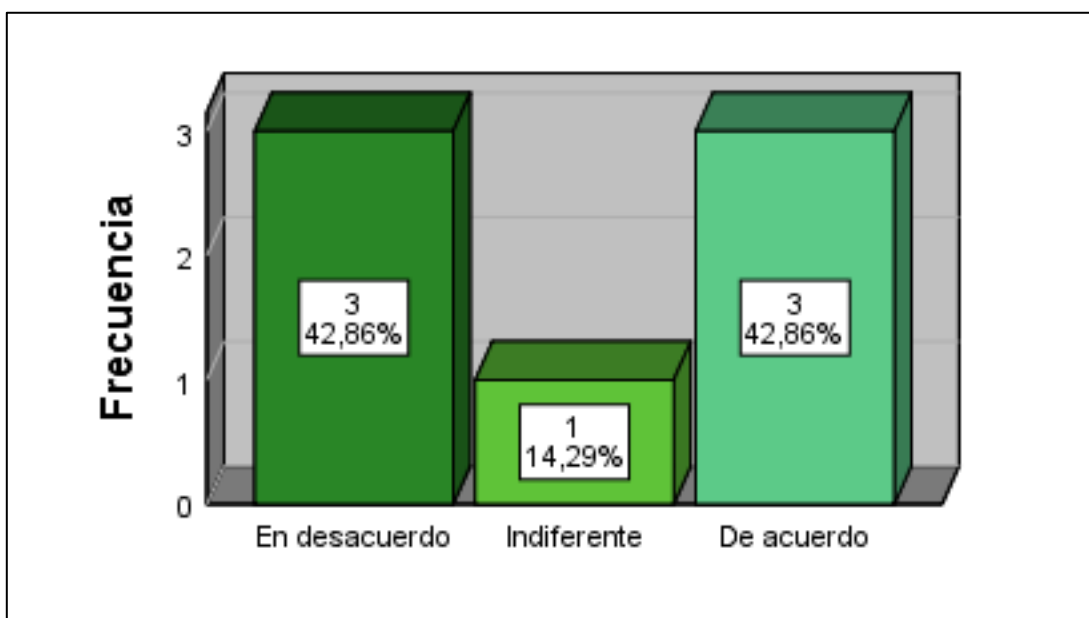
Interpretación:

Según el 71,43% de los encuestados señalan estar en desacuerdo con que la comunicación asertiva entre los colaboradores les permite ser competitivos, mientras que el 14,29% indican estar indiferente y el otro 14,29% dicen estar de acuerdo.

TABLA 13. P10. SE REALIZAN EVALUACIONES A LOS COLABORADORES PARA OBSERVAR SU DESEMPEÑO LABORAL.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido En desacuerdo	3	42,9	42,9	42,9
Indiferente	1	14,3	14,3	57,1
De acuerdo	3	42,9	42,9	100,0
Total	7	100,0	100,0	

GRÁFICO 10. P10. SE REALIZAN EVALUACIONES A LOS COLABORADORES PARA OBSERVAR SU DESEMPEÑO LABORAL.



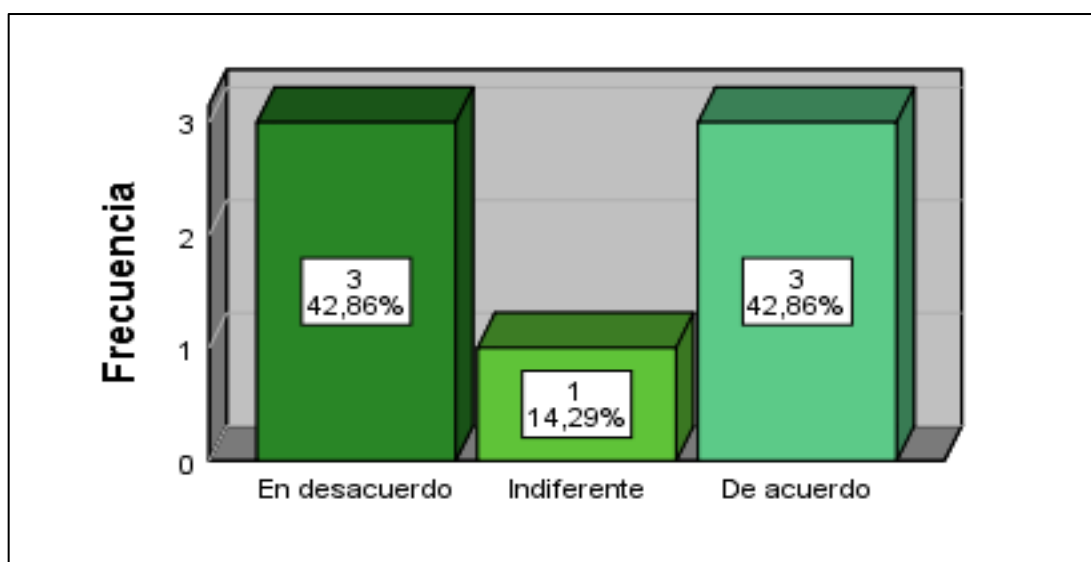
Interpretación:

Según el 42,86% de los encuestados señalan estar en desacuerdo con que se realizan evaluaciones para observar su desempeño laboral, mientras que el 42,86% indican que están de acuerdo y el 14,29% se encuentran indiferentes.

TABLA 14. P11. SE APLICA LA RETROALIMENTACIÓN A TRAVÉS DE PROGRAMAS QUE PERMITA LLEGAR AL DESEMPEÑO DESEADO.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	3	42,9	42,9	42,9
	Indiferente	1	14,3	14,3	57,1
	De acuerdo	3	42,9	42,9	100,0
Total		7	100,0	100,0	

GRÁFICO 11. P11. SE APLICA LA RETROALIMENTACIÓN A TRAVÉS DE PROGRAMAS QUE PERMITA LLEGAR AL DESEMPEÑO DESEADO.



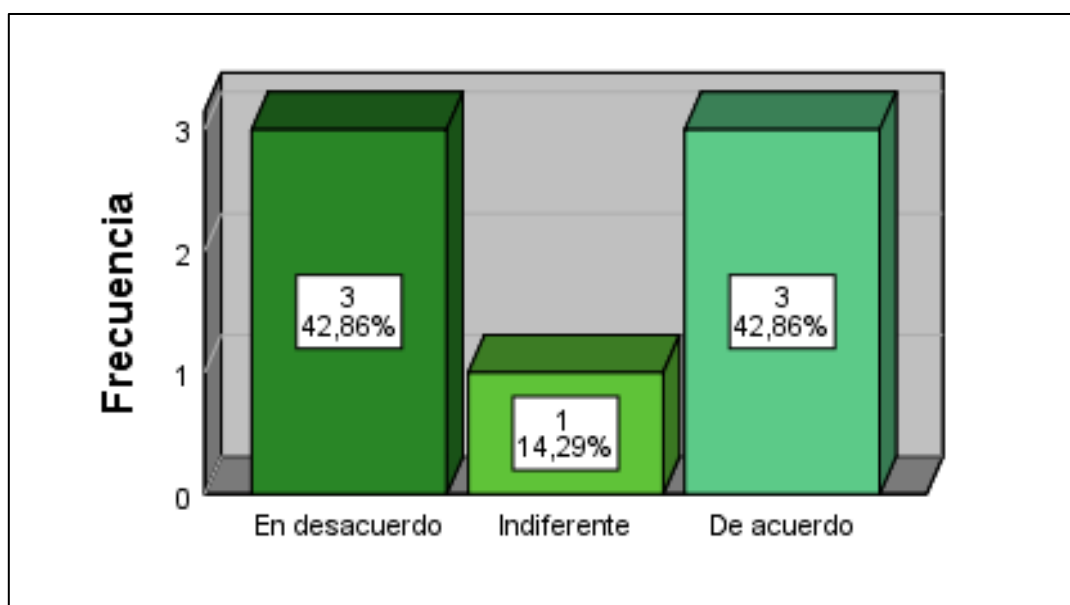
Interpretación:

Según el 42,86% de los encuestados señalan estar en desacuerdo con que se aplica la retroalimentación a través de programas que permita llegar al desempeño deseado, mientras que el 42,86% indican que están de acuerdo y el 14,29% se encuentran indiferentes.

TABLA 15. P12. LA MEJORA CONTINUA ES PRACTICADA POR LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	3	42,9	42,9	42,9
	Indiferente	1	14,3	14,3	57,1
	De acuerdo	3	42,9	42,9	100,0
Total		7	100,0	100,0	

GRÁFICO 12. P12. LA MEJORA CONTINUA ES PRACTICADA POR LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA.



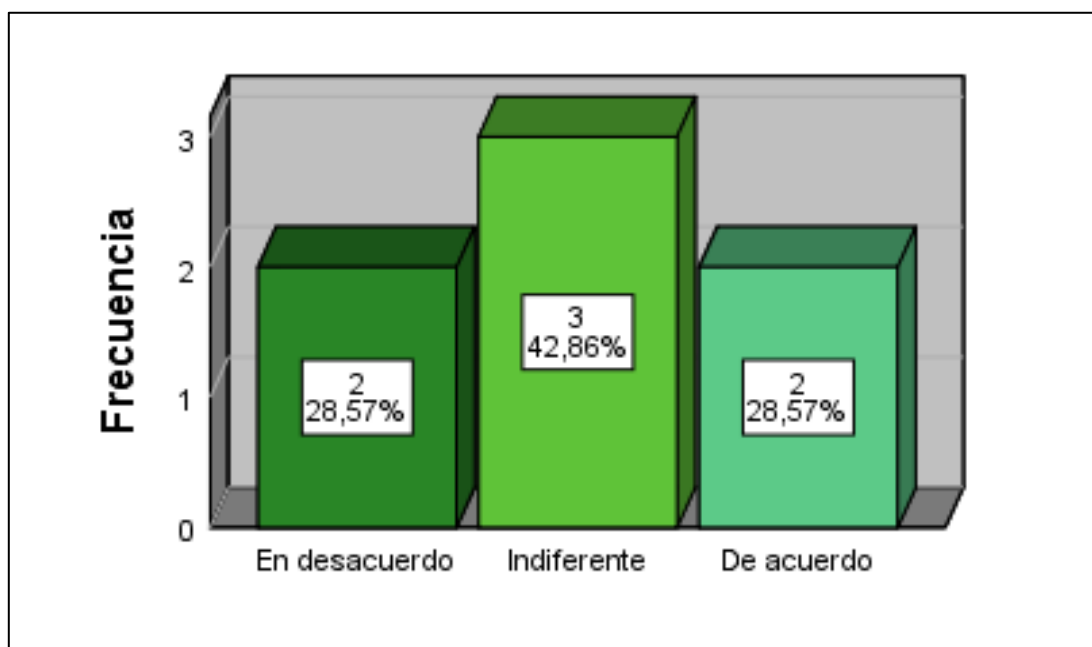
Interpretación:

Según el 42,86% de los encuestados señalan estar en desacuerdo con que la mejora continua es practicada por los colaboradores de la empresa, mientras que el 42,86% indican que están de acuerdo y el 14,29% se encuentran indiferentes.

TABLA 16. P13. LAS INSTALACIONES FÍSICAS DE LA EMPRESA SON ADECUADAS PERMITIÉNDOLE CUMPLIR CON EL SERVICIO OFRECIDO.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	2	28,6	28,6	28,6
	Indiferente	3	42,9	42,9	71,4
	De acuerdo	2	28,6	28,6	100,0
	Total	7	100,0	100,0	

GRÁFICO 13. P13. LAS INSTALACIONES FÍSICAS DE LA EMPRESA SON ADECUADAS PERMITIÉNDOLE CUMPLIR CON EL SERVICIO OFRECIDO.



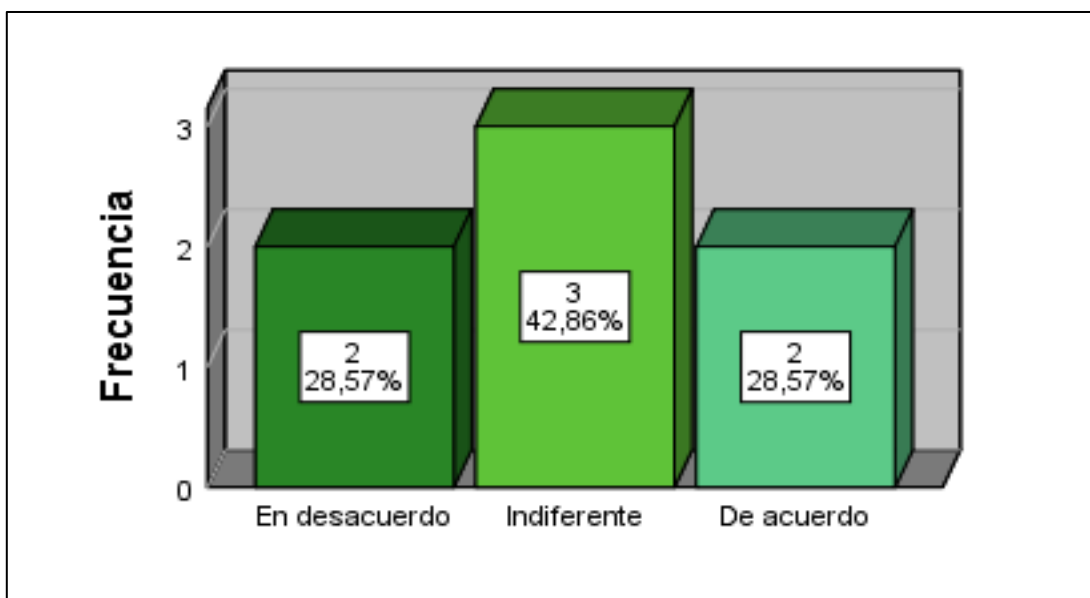
Interpretación:

Según el 42,86% de los encuestados indican estar indiferentes con que las instalaciones físicas de la empresa son adecuadas permitiéndole cumplir con el servicio ofrecido, mientras que el 28,57% señalan estar de acuerdo y el otro 28,57% dicen estar en desacuerdo.

TABLA 17. P14. LA EMPRESA TIENE HERRAMIENTAS Y EQUIPOS MODERNOS, QUE POSIBILITAN ENTREGAR SERVICIOS DE CALIDAD.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	2	28,6	28,6	28,6
	Indiferente	3	42,9	42,9	71,4
	De acuerdo	2	28,6	28,6	100,0
	Total	7	100,0	100,0	

GRÁFICO 14. P14. LA EMPRESA TIENE HERRAMIENTAS Y EQUIPOS MODERNOS, QUE POSIBILITAN ENTREGAR SERVICIOS DE CALIDAD.



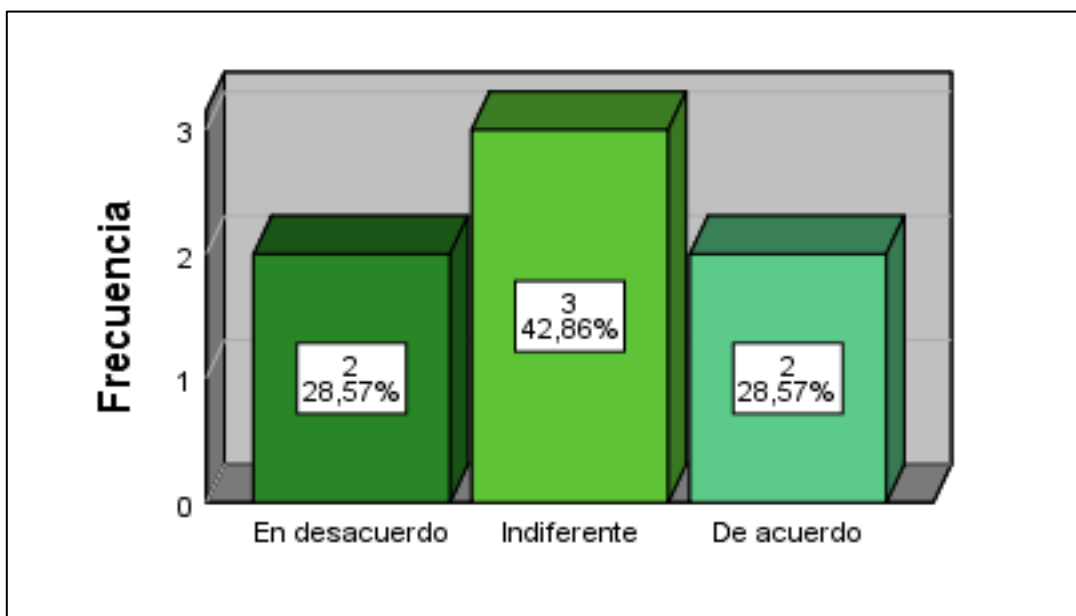
Interpretación:

Según el 42,86% de los encuestados indican estar indiferentes con que la empresa tiene herramientas y equipos modernos, que posibilitan entregar servicios de calidad, mientras que el 28,57% señalan estar de acuerdo y el otro 28,57% dicen estar en desacuerdo.

TABLA 18. P15. LA IMAGEN PERSONAL DE LOS COLABORADORES REFUERZA LA CALIDAD DE SERVICIO OFRECIDO POR LA EMPRESA.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	2	28,6	28,6	28,6
	Indiferente	3	42,9	42,9	71,4
	De acuerdo	2	28,6	28,6	100,0
	Total	7	100,0	100,0	

GRÁFICO 15. P15. LA IMAGEN PERSONAL DE LOS COLABORADORES REFUERZA LA CALIDAD DE SERVICIO OFRECIDO POR LA EMPRESA.

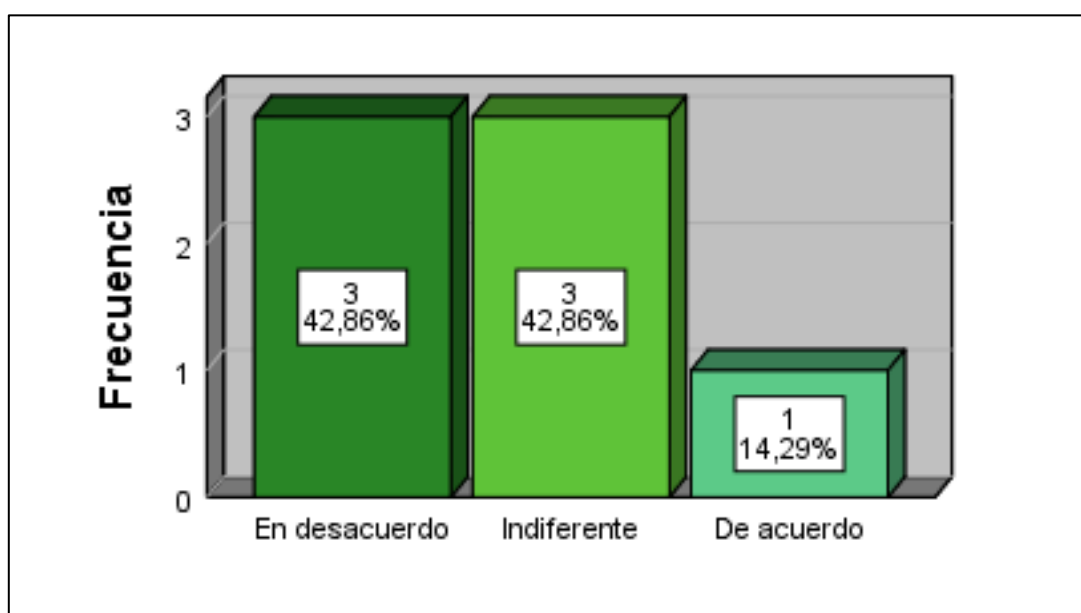


Interpretación:

Según el 42,86% de los encuestados indican estar indiferentes con que la imagen personal de los colaboradores refuerza la calidad de servicio ofrecido por la empresa, mientras que el 28,57% señalan estar de acuerdo y el otro 28,57% dicen estar en desacuerdo.

TABLA 19. P16. LA EMPRESA CUMPLE EL SERVICIO OFRECIDO DE MANERA EFICAZ.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	3	42,9	42,9	42,9
	Indiferente	3	42,9	42,9	85,7
	De acuerdo	1	14,3	14,3	100,0
	Total	7	100,0	100,0	

GRÁFICO 16. P16. LA EMPRESA CUMPLE EL SERVICIO OFRECIDO DE MANERA EFICAZ.

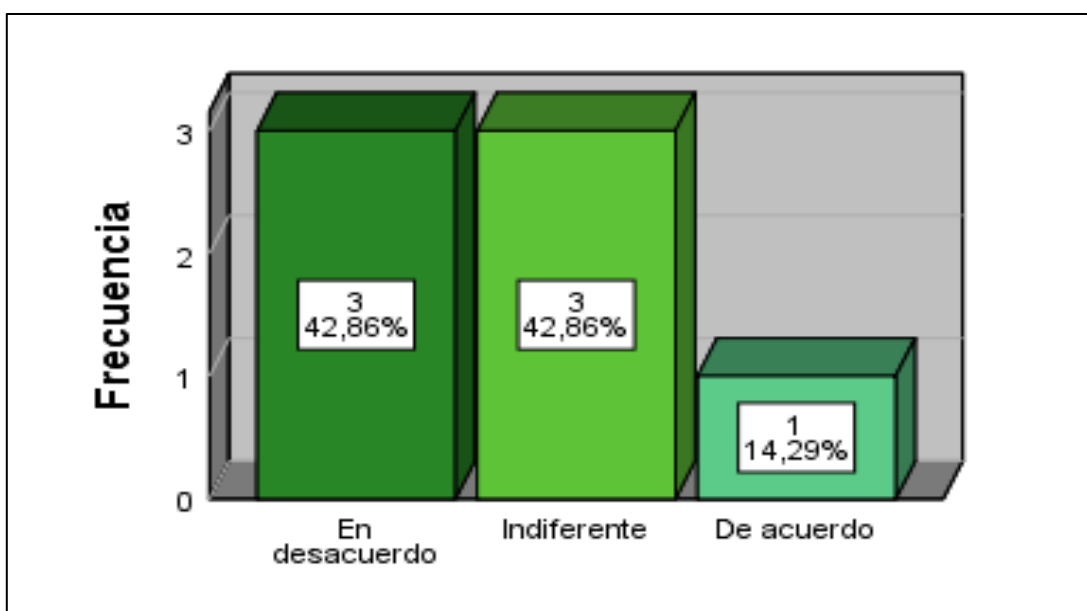
Interpretación:

Según el 42,86% de los encuestados indica que están en desacuerdo con que en la empresa cumple el servicio ofrecido de manera eficaz, mientras que el otro 42,86% señala estar indiferentes y el 14,29 manifiesta estar de acuerdo.

TABLA 20. P17. LA EMPRESA SE INTERESA EN SOLUCIONAR LOS PROBLEMAS DE SUS CLIENTES.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	3	42,9	42,9	42,9
	Indiferente	3	42,9	42,9	85,7
	De acuerdo	1	14,3	14,3	100,0
Total		7	100,0	100,0	

GRÁFICO 17. P17. LA EMPRESA SE INTERESA EN SOLUCIONAR LOS PROBLEMAS DE SUS CLIENTES.

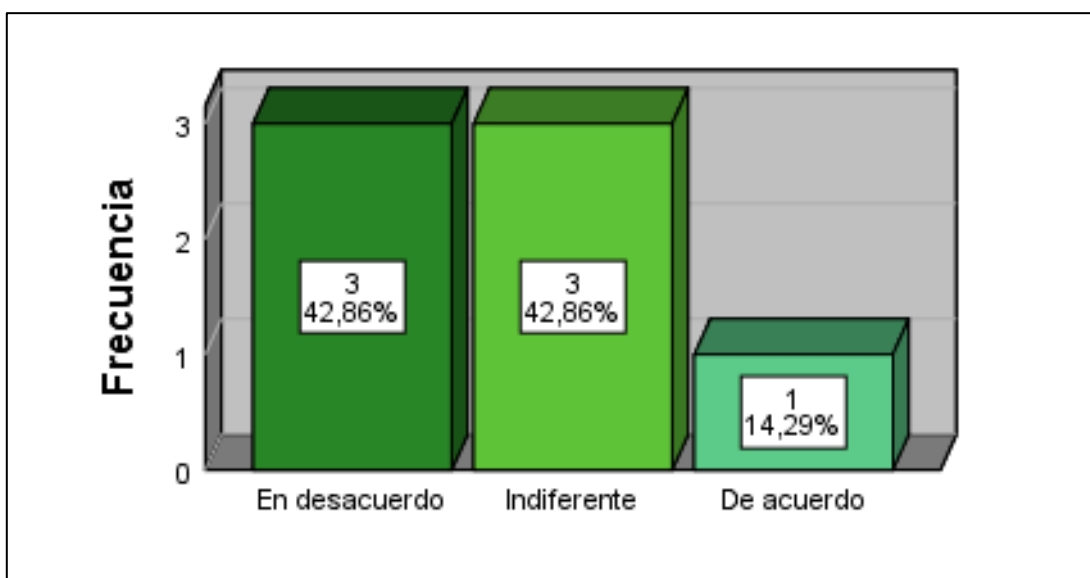


Interpretación:

Según el 42,86% de los encuestados indica que están en desacuerdo con que la empresa se interesa en solucionar los problemas de sus clientes, mientras que el otro 42,86% señala estar indiferentes y el 14,29 manifiesta estar de acuerdo.

TABLA 21. P18. LA EMPRESA CONCLUYE LOS TRABAJOS EN EL PLAZO ESTABLECIDO.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	3	42,9	42,9	42,9
	Indiferente	3	42,9	42,9	85,7
	De acuerdo	1	14,3	14,3	100,0
	Total	7	100,0	100,0	

GRÁFICO 18. P18. LA EMPRESA CONCLUYE LOS TRABAJOS EN EL PLAZO ESTABLECIDO.

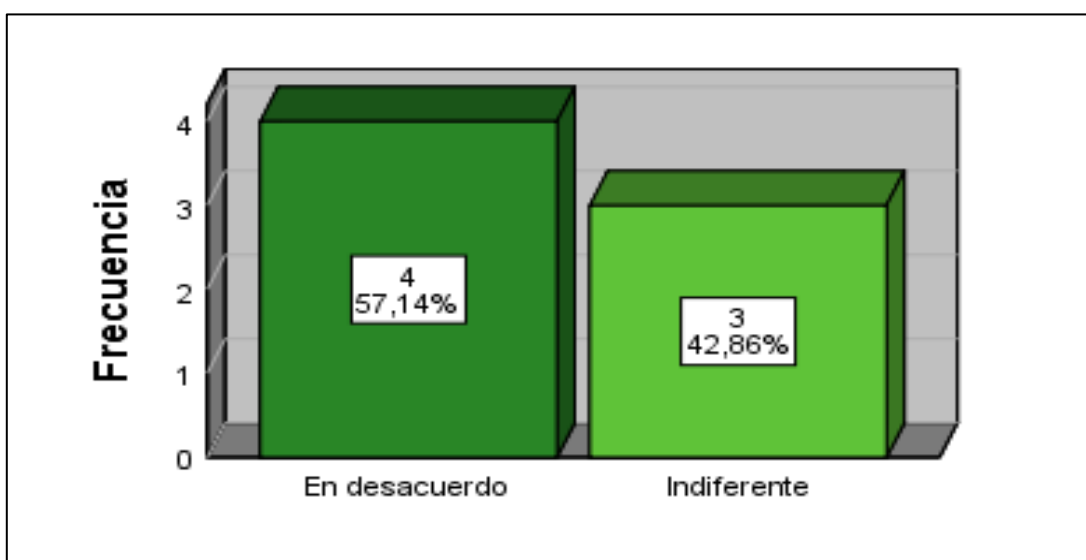
Interpretación:

Según el 42,86% de los encuestados indica que están en desacuerdo con que la empresa concluye los trabajos en el plazo establecido, mientras que el otro 42,86% señala estar indiferentes y el 14,29% manifiesta estar de acuerdo.

TABLA 22. P19. LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA SE COMUNICAN OPORTUNAMENTE CON LOS CLIENTES.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	4	57,1	57,1	57,1
	Indiferente	3	42,9	42,9	100,0
	Total	7	100,0	100,0	

GRÁFICO 19. P19. LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA SE COMUNICAN OPORTUNAMENTE CON LOS CLIENTES.



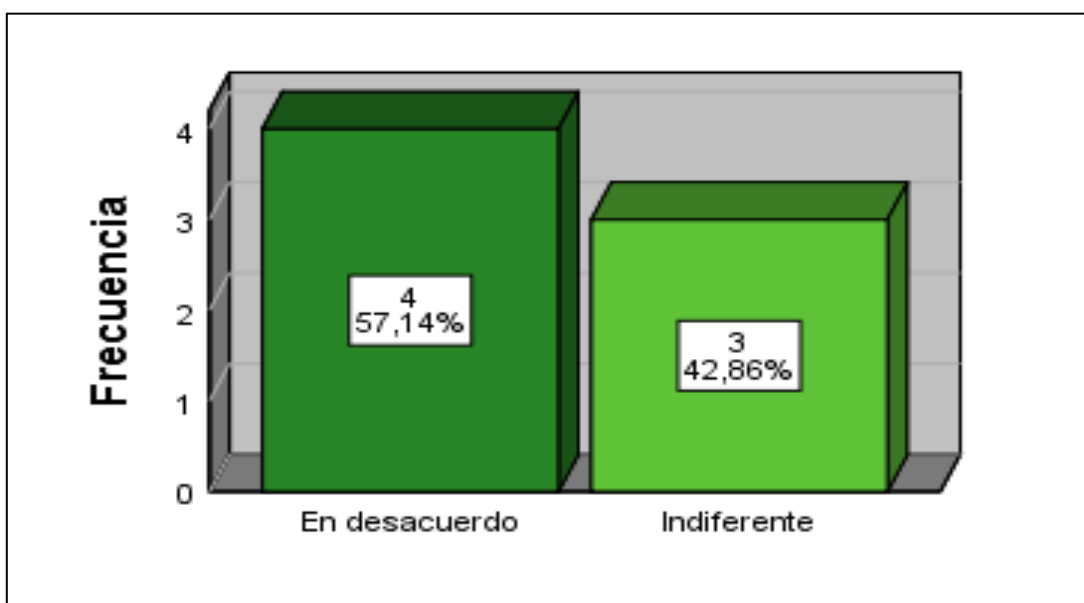
Interpretación:

Según el 57,14% de los encuestados indican estar en desacuerdo con que los colaboradores de la empresa se comunican oportunamente con los clientes, mientras que el 42,86% dicen estar indiferentes.

TABLA 23. P20. LAS NECESIDADES E INQUIETUDES DE LOS CLIENTES SON ATENDIDAS CON RAPIDEZ POR LOS COLABORADORES.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	4	57,1	57,1	57,1
	Indiferente	3	42,9	42,9	100,0
	Total	7	100,0	100,0	

GRÁFICO 20. P20. LAS NECESIDADES E INQUIETUDES DE LOS CLIENTES SON ATENDIDAS CON RAPIDEZ POR LOS COLABORADORES.



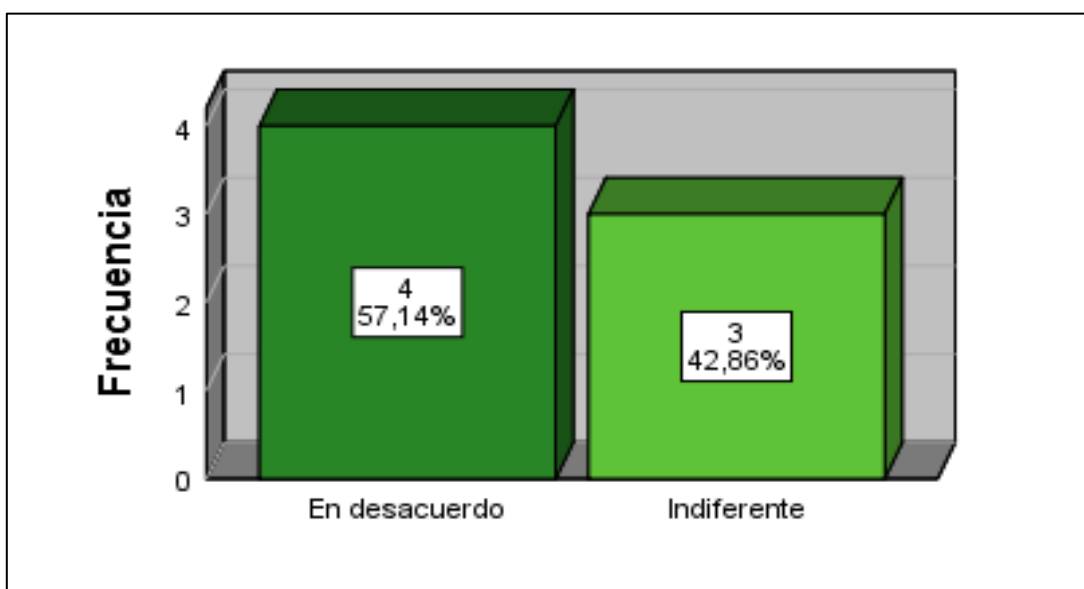
Interpretación:

Según el 57,14% de los encuestados indican estar en desacuerdo con que las necesidades e inquietudes de los clientes son atendidas con rapidez por los colaboradores, mientras que el 42,86% dicen estar indiferentes.

TABLA 24. P21. LOS CLIENTES SE ENCUENTRAN SATISFECHOS POR LA ACTITUD DE SERVICIO.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	4	57,1	57,1	57,1
	Indiferente	3	42,9	42,9	100,0
	Total	7	100,0	100,0	

GRÁFICO 21. P21. LOS CLIENTES SE ENCUENTRAN SATISFECHOS POR LA ACTITUD DE SERVICIO.



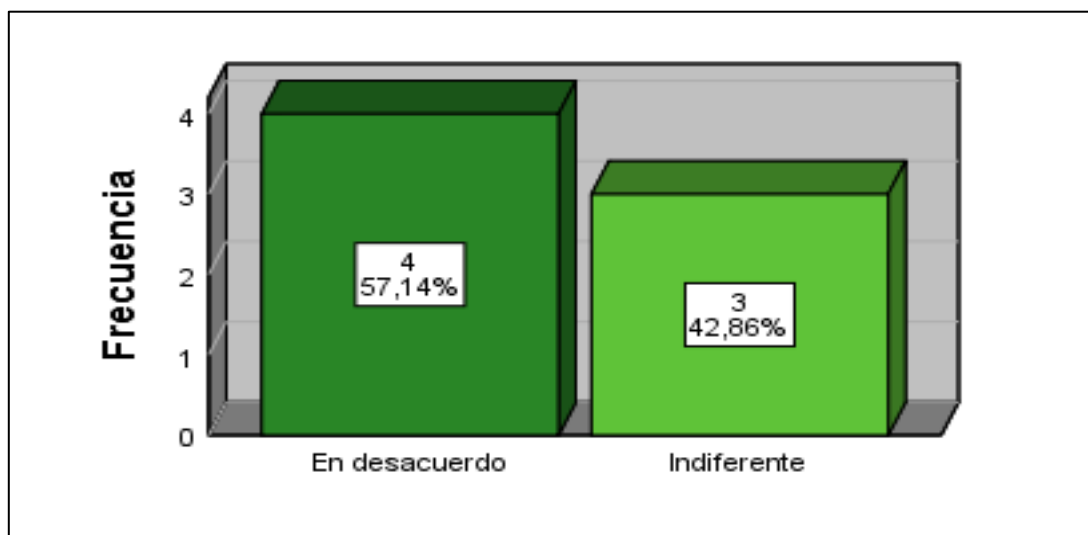
Interpretación:

Según el 57,14% de los encuestados indican estar en desacuerdo con que los clientes se encuentran satisfechos por la actitud de servicio, mientras que el 42,86% dicen estar indiferentes.

TABLA 25. P22. LA EMPRESA TIENE COMO POLÍTICAS LA CAPACIDAD DE RESPUESTA PARA LA SOLUCIÓN DE PROBLEMAS/DUDAS.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	4	57,1	57,1	57,1
	Indiferente	3	42,9	42,9	100,0
Total		7	100,0	100,0	

GRÁFICO 22. P22. LA EMPRESA TIENE COMO POLÍTICAS LA CAPACIDAD DE RESPUESTA PARA LA SOLUCIÓN DE PROBLEMAS/DUDAS.



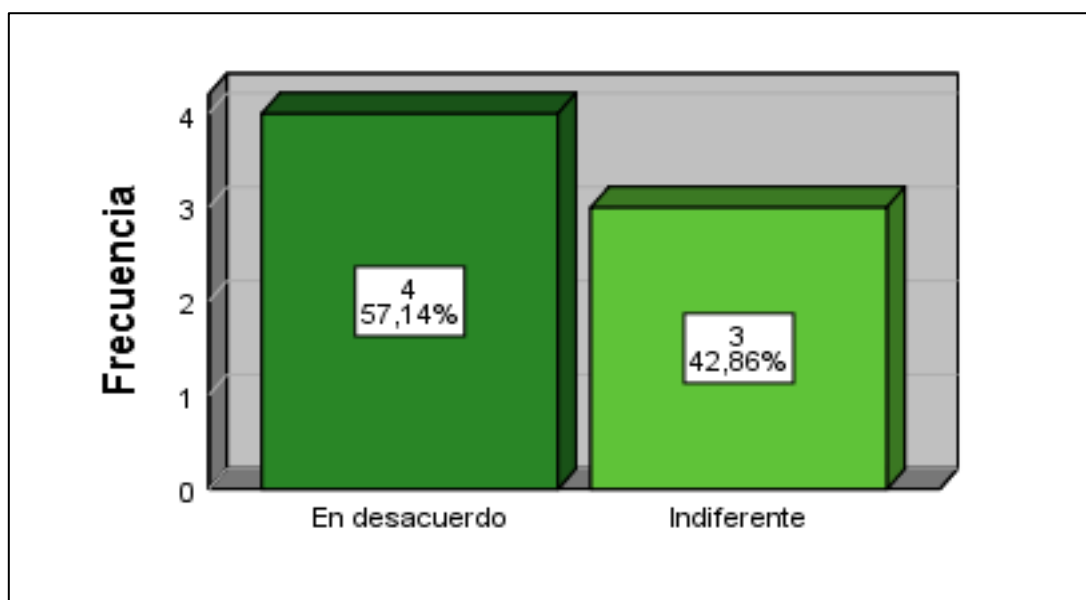
Interpretación:

Según el 57,14% de los encuestados indican estar en desacuerdo con que en la empresa tiene como políticas la capacidad de respuesta para la solución de problemas/dudas, mientras que el 42,86% dicen estar indiferentes.

TABLA 26. P23. EN LA EMPRESA SE EXPRESA AMABILIDAD, RESPETO Y PACIENCIA EN EL SERVICIO PRESTADO.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	4	57,1	57,1	57,1
	Indiferente	3	42,9	42,9	100,0
	Total	7	100,0	100,0	

GRÁFICO 23. P23. EN LA EMPRESA SE EXPRESA AMABILIDAD, RESPETO Y PACIENCIA EN EL SERVICIO PRESTADO.



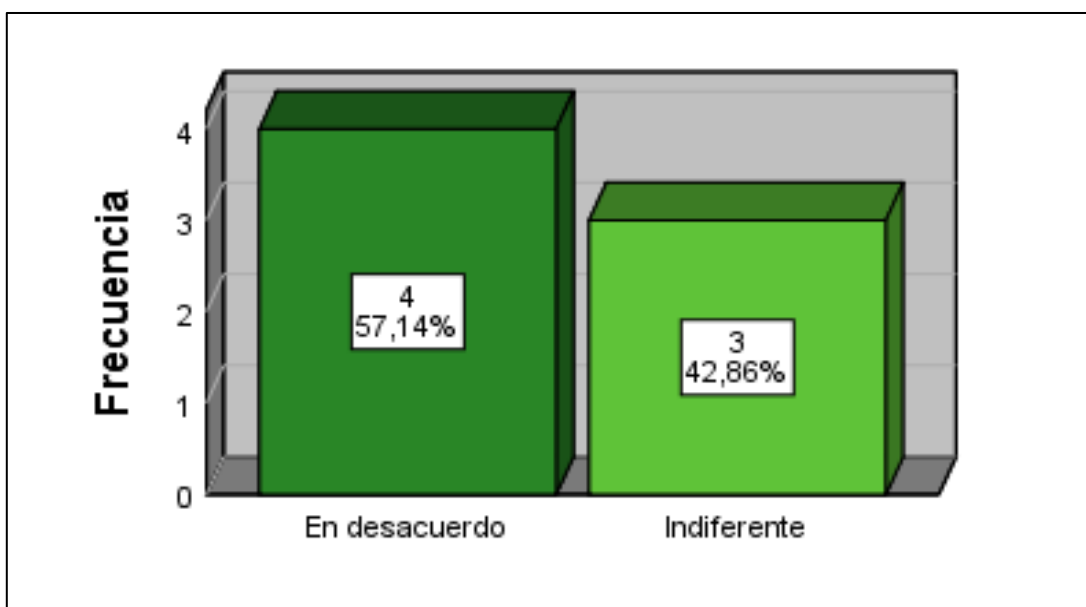
Interpretación:

Según el 57,14% de los encuestados indican que están en desacuerdo con que en la empresa se expresa amabilidad, respeto y paciencia en el servicio prestado, mientras que el 42,86% indican estar indiferentes.

TABLA 27. P24. LA EMPRESA TIENE COLABORADORES BIEN FORMADOS QUE PRODUCEN SOLUCIONES SATISFATORIAS A LOS CLIENTES.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	4	57,1	57,1	57,1
	Indiferente	3	42,9	42,9	100,0
	Total	7	100,0	100,0	

GRÁFICO 24. P24. LA EMPRESA TIENE COLABORADORES BIEN FORMADOS QUE PRODUCEN SOLUCIONES SATISFATORIAS A LOS CLIENTES.



Interpretación:

Según el 57,14% de los encuestados indican que están en desacuerdo con que en la empresa los colaboradores están bien formados y que producen soluciones satisfactorias a los clientes, mientras que el 42,86% indican estar indiferentes

3.2 Prueba de normalidad

Para desarrollar la prueba de normalidad se tomó en cuenta lo siguiente:

H0: la variable tiene distribución normal

H1: la variable no tiene distribución normal

Estadístico de contraste: Normalidad de Shapiro – Wilk (muestra menor de 50 datos).

Indicador de decisión: significancia > 0.05 (5%) se acepta H0.

TABLA 28. PRUEBA DE NORMALIDAD

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión administrativa	,211	7	,200 [*]	,908	7	,381
Calidad de servicio	,213	7	,200 [*]	,941	7	,647

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Interpretación:

Según la Tabla 28, en el estadístico Shapiro – Wilk el nivel de significancia para la variable gestión administrativa es de 0,381 y para la variable calidad de servicio es de 0,647. Por lo tanto, el nivel de significancia de las dos variables son mayores al indicador de decisión de 0,05 (5%), eso indica que se aprueba la hipótesis nula: lo que indica que las variables tienen una distribución normal. Por lo cual, al tener una distribución normal se aplicará en la correlación de las hipótesis el coeficiente de Pearson.

3.3 Contrastación de hipótesis

3.3.1 Contrastación de la hipótesis general

Hipótesis estadísticas:

Existe relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Empresa Peruana de Saneamiento Ambiental y Servicios Generales Epsam-SG (EPSAMSG) Distrito de Callao,2022.

a) Hipótesis nula: Ho

No existe relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Empresa Peruana de Saneamiento Ambiental y Servicios Generales Epsam-SG (EPSAMSG) Distrito de Callao,2022.

b) Hipótesis de la investigación: Hi

Existe relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Empresa Peruana de Saneamiento Ambiental y Servicios Generales Epsam-SG (EPSAMSG) Distrito de Callao,2022.

TABLA 29. MATRIZ DE CONTRASTACIÓN DE CORRELACIÓN DE LA HIPÓTESIS GENERAL

		Gestión administrativa	Calidad de servicio
Gestión administrativa	Correlación de Pearson	1	,031**
	Sig. (bilateral)		,045
	N	7	7
Calidad de servicio	Correlación de Pearson	,031**	1
	Sig. (bilateral)	,045	
	N	7	7

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

Interpretación:

Según la Tabla 29 presenta un coeficiente de correlación positiva baja de 0,031 (3,1%) y un nivel de significancia de 0,045 que es menor al nivel de decisión de 0,05. Por lo tanto, se aprueba la hipótesis de la investigación (Hi) “Existe relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Empresa Peruana de Saneamiento Ambiental y Servicios Generales Epsam-SG (EPSAMSG) Distrito de Callao,2022” y se rechaza la hipótesis nula (Ho). El nivel de relación entre las dos variables es bajo por lo cual, a menor relación de la gestión administrativa será menor el nivel de la calidad de servicio.

3.3.2 Contrastación de la primera hipótesis específica

Hipótesis estadísticas:

Existe relación entre la planeación y la calidad de servicio en la Empresa Peruana de Saneamiento Ambiental y Servicios Generales Epsam-SG (EPSAMSG) Distrito de Callao,2022.

a) Hipótesis nula: H_0

No existe relación entre la planeación y la calidad de servicio en la Empresa Peruana de Saneamiento Ambiental y Servicios Generales Epsam-SG (EPSAMSG) Distrito de Callao,2022.

b) Hipótesis de la investigación: H_1

Existe relación entre la planeación y la calidad de servicio en la Empresa Peruana de Saneamiento Ambiental y Servicios Generales Epsam-SG (EPSAMSG) Distrito de Callao,2022.

TABLA 30. MATRIZ DE CONTRASTACIÓN DE CORRELACIÓN DE LA PRIMERA HIPÓTESIS ESPECÍFICA

		Planeación	Calidad de servicio
Planeación	Correlación de Pearson	1	,131*
	Sig. (bilateral)		,036
	N	7	7
Calidad de servicio	Correlación de Pearson	,131*	1
	Sig. (bilateral)	,036	
	N	7	7

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Interpretación:

Según la Tabla 30 presenta un coeficiente de correlación positiva media de 0,131 (13,1%) y un nivel de significancia de 0,036 que es menor al nivel de decisión de 0,05. Por lo tanto, se aprueba la hipótesis de la investigación (H_1) “Existe relación entre la planeación y la calidad de servicio en la Empresa Peruana de Saneamiento Ambiental y Servicios Generales Epsam-SG (EPSAMSG) Distrito de Callao,2022” y se rechaza la hipótesis nula (H_0). El nivel de relación entre las dos variables es bajo por lo cual, a menor relación de la planeación será menor el nivel de la calidad de servicio.

3.3.3 Contrastación de la segunda hipótesis específica

Hipótesis estadísticas:

Existe relación entre la organización y la calidad de servicio en la Empresa Peruana de Saneamiento Ambiental y Servicios Generales Epsam-SG (EPSAMSG) Distrito de Callao,2022.

a) Hipótesis nula: Ho

No existe relación entre la organización y la calidad de servicio en la Empresa Peruana de Saneamiento Ambiental y Servicios Generales Epsam-SG (EPSAMSG) Distrito de Callao,2022.

b) Hipótesis de la investigación: Hi

Existe relación entre la organización y la calidad de servicio en la Empresa Peruana de Saneamiento Ambiental y Servicios Generales Epsam-SG (EPSAMSG) Distrito de Callao,2022.

TABLA 31. MATRIZ DE CONTRASTACIÓN DE LA CORRELACIÓN DE LA SEGUNDA HIPÓTESIS ESPECÍFICA

		Organización	Calidad de servicio
Organización	Correlación de Pearson	1	,135
	Sig. (bilateral)		,040
	N	7	7
Calidad de servicio	Correlación de Pearson	,135	1
	Sig. (bilateral)	,040	
	N	7	7

Interpretación:

Según la Tabla 31 presenta un coeficiente de correlación positiva media de 0,135 (13,5%) y un nivel de significancia de 0,040 que es menor al nivel de decisión de 0,05. Por lo tanto, se aprueba la hipótesis de la investigación (Hi) “Existe relación entre la organización y la calidad de servicio en la Empresa Peruana de Saneamiento Ambiental y Servicios Generales Epsam-SG (EPSAMSG) Distrito de Callao,2022” y se rechaza la hipótesis nula (Ho). El nivel de relación entre las dos variables es bajo por lo cual, a menor relación de la organización será menor el nivel de la calidad de servicio.

3.3.4 Contrastación de la tercera hipótesis específica

Hipótesis estadísticas:

Existe relación entre la dirección y la calidad de servicio en la Empresa Peruana de Saneamiento Ambiental y Servicios Generales Epsam-SG (EPSAMSG) Distrito de Callao,2022.

a) Hipótesis nula: Ho

No existe relación entre la dirección y la calidad de servicio en la Empresa Peruana de Saneamiento Ambiental y Servicios Generales Epsam-SG (EPSAMSG) Distrito de Callao,2022.

b) Hipótesis de la investigación: Hi

Existe relación entre la dirección y la calidad de servicio en la Empresa Peruana de Saneamiento Ambiental y Servicios Generales Epsam-SG (EPSAMSG) Distrito de Callao,2022.

TABLA 32. MATRIZ DE CONTRASTACIÓN DE LA CORRELACIÓN DE LA TERCERA HIPÓTESIS ESPECÍFICA

		Dirección	Calidad de servicio
Dirección	Correlación de Pearson	1	,135
	Sig. (bilateral)		,045
	N	7	7
Calidad de servicio	Correlación de Pearson	,135	1
	Sig. (bilateral)	,045	
	N	7	7

Interpretación:

Según la Tabla 32 presenta un coeficiente de correlación positiva media de 0,135 (13,5%) y un nivel de significancia de 0,045 que es menor al nivel de decisión de 0,05. Por lo tanto, se aprueba la hipótesis de la investigación (Hi) “Existe relación entre la dirección y la calidad de servicio en la Empresa Peruana de Saneamiento Ambiental y Servicios Generales Epsam-SG (EPSAMSG) Distrito de Callao,2022” y se rechaza la hipótesis nula (Ho). El nivel de relación entre las dos variables es bajo por lo cual, a menor relación de la dirección será menor el nivel de la calidad de servicio.

3.3.5 Contrastación de la tercera hipótesis específica

Hipótesis estadísticas:

Existe relación entre el control y la calidad de servicio en la Empresa Peruana de Saneamiento Ambiental y Servicios Generales Epsam-SG (EPSAMSG) Distrito de Callao,2022.

c) Hipótesis nula: Ho

No existe relación entre el control y la calidad de servicio en la Empresa Peruana de Saneamiento Ambiental y Servicios Generales Epsam-SG (EPSAMSG) Distrito de Callao,2022.

d) Hipótesis de la investigación: Hi

Existe relación entre el control y la calidad de servicio en la Empresa Peruana de Saneamiento Ambiental y Servicios Generales Epsam-SG (EPSAMSG) Distrito de Callao,2022.

TABLA 33. MATRIZ DE CONTRASTACIÓN DE LA CORRELACIÓN DE LA CUARTA HIPÓTESIS ESPECÍFICA

		Control	Calidad de servicio
Control	Correlación de Pearson	1	,135
	Sig. (bilateral)		,045
	N	7	7
Calidad de servicio	Correlación de Pearson	,135	1
	Sig. (bilateral)	,045	
	N	7	7

Interpretación:

Según la Tabla 33 presenta un coeficiente de correlación positiva media de 0,135 (13,5%) y un nivel de significancia de 0,045 que es menor al nivel de decisión de 0,05. Por lo tanto, se aprueba la hipótesis de la investigación (Hi) “Existe relación entre el control y la calidad de servicio en la Empresa Peruana de Saneamiento Ambiental y Servicios Generales Epsam-SG (EPSAMSG) Distrito de Callao,2022” y se rechaza la hipótesis nula (Ho). El nivel de relación entre las dos variables es bajo por lo cual, a menor relación del control será menor el nivel de la calidad de servicio.

IV. DISCUSIÓN

Con respecto al desarrollo de esta tesis, su propósito principal fue el de “Determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Empresa Peruana de Saneamiento Ambiental y Servicios Generales Epsam-SG (EPSAMSG) Distrito de Callao,2022”. Tema de suma importancia para la comunidad del Distrito de Callao.

La correlación de Pearson de la hipótesis general de la investigación es positiva baja en de 0,031 (3,1%) y un nivel de significancia de 0,045 que es menor al nivel de decisión de 0,05. Por lo tanto, se aprueba la hipótesis de la investigación (Hi) “Existe relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Empresa Peruana de Saneamiento Ambiental y Servicios Generales Epsam-SG (EPSAMSG) Distrito de Callao,2022”. Estos resultados se pueden comparar con la investigación de Colorado & Tenorio (2021) denominada “Gestión administrativa y calidad de servicio en el Restaurant La Cochera de Monkey – Cajamarca 2020”, quienes llegaron a la conclusión: “El estudio de investigación nos permite señalar en relación al objetivo principal: Determinar la relación entre la Gestión Administrativa y la calidad de servicio del Restaurant la cochera de Monkey – Cajamarca, 2020, la hipótesis presenta un p- valor igual a 0,54 y un grado de significancia 0.093 entre las variables antes mencionadas, es decir que a menor nivel de gestión administrativa será casi nula la calidad de servicio en el Restaurant la cochera de Monkey – Cajamarca, 2020”.

En referencia a la primera hipótesis específica, el coeficiente de la correlación de Pearson es de positiva media de 0,131 (13,1%) y un nivel de significancia de 0,036 que es menor al nivel de decisión de 0,05. Por lo tanto, se aprueba la hipótesis de la investigación (Hi) “Existe relación entre la planeación y la calidad de servicio en la Empresa Peruana de Saneamiento Ambiental y Servicios Generales Epsam-SG (EPSAMSG) Distrito de Callao,2022”, Estos resultados se pueden comparar con la investigación de Sánchez (2019)

denominada “Gestión administrativa y calidad de servicio de la oficina principal del Banco de la Nación y su influencia en la fidelización de los usuarios en el periodo 2015” y su conclusión fue la siguiente: “Dentro de los resultados apreciados pusieron de manifiesto que no hubo relación estadísticamente significativa $r = .178$ y $p = .116$ entre el Planeamiento estratégico y la Calidad de Servicio al cliente en la empresa importadora American Service Refrigeration E.I.R.L. Surquillo, 2018. Se concluyó que el Planeamiento estratégico representan un conjunto de estrategias que no guardan relación con la Calidad del Servicio que pueda brindar el factor humano de la organización”.

En cuanto a la segunda hipótesis específica, el coeficiente de la correlación de Pearson fue positiva media de 0,135 (13,5%) y un nivel de significancia de 0,040 que es menor al nivel de decisión de 0,05. Por lo tanto, se aprueba la hipótesis de la investigación (Hi) “Existe relación entre la organización y la calidad de servicio en la Empresa Peruana de Saneamiento Ambiental y Servicios Generales Epsam-SG (EPSAMSG) Distrito de Callao, 2022”. Estos resultados guardan similitud con la investigación de Pando (2019), denominada “Influencia de la gestión administrativa en la calidad de servicio al usuario externo en el hospital de ESSALUD, Cajamarca 2019”, y en la cual llegó a la siguiente conclusión: “la gestión administrativa es deficiente y la calidad del servicio es mala en todas sus dimensiones. Esto supone que si mejora la gestión administrativa entonces mejora la calidad del servicio. En consecuencia, la hipótesis de este trabajo de investigación afirma que la gestión administrativa influye en la calidad de servicio al usuario externo en el Hospital de EsSalud, Cajamarca en el periodo”.

En lo que se refiere la tercera hipótesis específica, el coeficiente de la correlación de Pearson resulto fue positiva media de 0,135y con un nivel de significancia de 0,045 que es menor al nivel de decisión de 0,05. Por lo tanto, se aprueba la hipótesis de la investigación (Hi) “Existe relación entre la dirección y la calidad de servicio en la Empresa

Peruana de Saneamiento Ambiental y Servicios Generales Epsam-SG (EPSAMSG) Distrito de Callao,2022”, estos resultados se pueden comparar con los resultados de la investigación de Rodríguez (2020), denominada “Análisis de la Gestión Administrativa en la Productividad de la industria Piladora Arroceras del sector La Bocana del Cantón Salitre”, y en la cual se llegó a la siguiente conclusión: “Los resultados permitieron observar que la variable gestión administrativa se encontró por debajo del valor medio en todas sus dimensiones, evidenciando problemas en el área. Mientras que en la variable de calidad de atención las mejores evaluadas fueron seguridad y confiabilidad”.

En lo referente a la cuarta hipótesis específica, un coeficiente de correlación que es menor al nivel de decisión de 0,05. Por lo tanto, se aprueba la hipótesis de la investigación (Hi) “Existe relación entre el control y la calidad de servicio en la Empresa Peruana de Saneamiento Ambiental y Servicios Generales Epsam-SG (EPSAMSG) Distrito de Callao,2022”. Estos resultados tienen similitud con los resultados de la investigación de Cubides & Jiménez (2020) denominada “Análisis de controles administrativos del área de producción como parte del gobierno corporativo en la empresa agrotairona S.A” y en la cual llegaron a la siguiente conclusión: “Los resultados obtenidos, plantean la necesidad de establecer un control interno en el área de producción con el fin de lograr una buena gestión de quienes integran el área, permitiendo utilizar de forma eficiente y eficaz los recursos de la empresa”.

V. CONCLUSIONES

1. El estudio de investigación nos permite señalar en relación al objetivo principal: Determinar la relación entre la gestión Administrativa y la calidad de servicio en la empresa peruana de Saneamiento Ambiental y Servicios Generales Epsam-SG (EPSAMSG) Distrito de Callao,2022 , la hipótesis presenta un valor de coeficiente de correlación de Pearson de 0,031 y un nivel de significancia 0.045 entre las variables antes mencionadas, es decir que existe relación entre las variables pero los valores indican que existe un bajo nivel en la gestión administrativa por lo que afecta el nivel de calidad de servicio.
2. En referencia al primer objetivo, se determinó que existe una correlación baja entre la dimensión planeación y la variable calidad de servicio en la empresa peruana de Saneamiento Ambiental y Servicios Generales Epsam-SG (EPSAMSG) Distrito de Callao,2022. El valor de Pearson 0,135 (13,5%) y un nivel de significancia de 0,040 que es menor al nivel de decisión de 0,05, es decir, a menor nivel de la dimensión organización será casi nula la calidad de servicio en la empresa peruana de Saneamiento Ambiental y Servicios Generales Epsam-SG (EPSAMSG) Distrito de Callao,2022.

3. En cuanto el segundo objetivo, se determinó que existe una correlación baja entre la dimensión organización y la variable calidad de servicio en la empresa peruana de Saneamiento Ambiental y Servicios Generales Epsam-SG (EPSAMSG) Distrito de Callao,2022, ya que el valor de la correlación de Pearson fue una correlación positiva media de 0,135 (13,5%) y un nivel de significancia de 0,040, es decir, que a menor nivel de organización menor nivel de calidad de servicio.
4. En lo referente al tercer objetivo, se determinó que existe relación entre la dirección y la calidad de servicio en la empresa peruana de Saneamiento Ambiental y Servicios Generales Epsam-SG (EPSAMSG) Distrito de Callao,2022. Por lo tanto, según la correlación de Pearson el coeficiente fue de 0,135 y con un nivel de significancia de 0.045. Por lo tanto, existe un nivel de relación medio entre la dirección y la calidad de servicio.
5. Y, por último, con el cuarto objetivo se pudo determinar que existe relación entre la dimensión control y la variable Calidad de servicio en la empresa peruana de Saneamiento Ambiental y Servicios Generales Epsam-SG (EPSAMSG) Distrito de Callao,2022. Por lo tanto, según lo que indica la correlación de Pearson el coeficiente fue de positiva media de 0,135 (13,5%) y un nivel de significancia de 0,045 y eso quiere decir que el nivel de relación entre la dirección y la calidad de servicio es medio.
6. Se concluye que el nivel de relación entre las dos variables en estudio es un nivel prácticamente bajo, por lo que si se tiene una gestión administrativa baja es casi nula la calidad en el servicio.

VI. RECOMENDACIONES

1. Se sugiere que los directores y gerentes de la empresa peruana de Saneamiento Ambiental y Servicios Generales Epsam-SG (EPSAMSG) Distrito de Callao,2022 deben preocuparse en seguir fortaleciendo la gestión contratando personal competente para cada actividad laboral, y así continuar mejorando en el cumplimiento de los objetivos de la empresa, tanto en gestión como en calidad de servicio.
2. Se sugiere los directivos y gerentes de la empresa peruana de Saneamiento Ambiental y Servicios Generales Epsam-SG (EPSAMSG) Distrito de Callao,2022, gestionar capacitaciones al personal para optimizar sus habilidades y conocimientos y puedan contar con las técnicas necesarias en sus actividades, para así lograr una gestión eficiente y posicionarse como líder en el mercado.
3. Se recomienda a las áreas introducidas en la gestión administrativa ofrecer una meticulosa calidad de servicio en bien del logro de los propósitos trazados, en beneficio de los clientes manifestando eficacia y eficiencia evitando demoras y mostrando capacidad de respuesta.
4. Se sugiere los directivos y gerentes de la empresa peruana de Saneamiento Ambiental y Servicios Generales Epsam-SG (EPSAMSG) Distrito de Callao,2022,

un mayor involucramiento de los colaboradores en sus actividades puntuales, para una buena gestión administrativa brindando seguridad y confiabilidad, así como un trato empático a los clientes. Logrando así una mejor calidad de servicio.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Antonucci, I. (10 de Marzo de 2021). *Mejora Continua: ¿Qué es y cómo se implementa? | Método Kaizen*. Obtenido de Eoi.
- Barone, S. (2009). *Las Estructuras Organizacionales: Cultura, Principios y Modelos para la innovación*.
https://bibliotecavirtual.files.wordpress.com/2019/07/estructurasorganizacionales_baronesabina2009.pdf.
- Behar, D. (2008). *Metodología de la investigación*. <http://187.191.86.244/rceis/wp-content/uploads/2015/07/Metodolog%C3%ADa-de-la-Investigaci%C3%B3n-DANIEL-S.-BEHAR-RIVERO.pdf>.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>.
- Brandolini, A., & González, M. (2008). *Comunicación interna. Claves para una gestión exitosa*. <file:///C:/Users/luisc/Downloads/978-3-3193-1-10-20190104.pdf>.
- Cadena, O. (2018). *Gestión de la Calidad y Productividad*.
<https://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/15416/1/GESTION%20DE%20LA%20CALIDAD%20Y%20PRODUCTIVIDAD.pdf>.
- Cáseres, D. (14 de Mayo de 2022). *America-retail*. Obtenido de 7 de cada 10 empresas pierden negocios por un mal servicio al cliente: <https://www.america-retail.com/shopper-experience/7-de-cada-10-empresas-pierden-negocios-por-un-mal-servicio-al-cliente/>
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la Teoría General de la Administración*.
<https://esmirnasite.files.wordpress.com/2017/07/i-admon-chiavenato.pdf>.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*.
<http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/bitstream/54000/1143/1/Chiavenato-Talento%20humano%203ra%20ed.pdf>.
- Chumioque, J. (2018). *Gestión administrativa y calidad de servicio que brinda la empresa de transporte Emprecosur S.A- Pachacamac [Título de licenciatura, Universidad*

- Autónoma del Perú*. Repositorio institucional. Obtenido de <https://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/20.500.13067/1225>
- Colorado, A. & Tenorio, K. (2021). *Gestión administrativa y calidad de servicio en el Restaurant La Cochera de Monkey - Cajamarca 2020*. (Tesis de pregrado). Cajamarca. Perú. Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo. Obtenido de: <http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/2204/TESIS.si%20-%20copia.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Conexión Esan. (17 de Marzo de 2017). *La retroalimentación: pieza clave en la mejora del desempeño*. Obtenido de Esan: <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/la-retroalimentacion-pieza-clave-en-la-mejora-del-desempeno>
- Cortés, M., & Iglesias, M. (2004). *Generalidades sobre Metodología de la Investigación*. https://www.unacar.mx/contenido/gaceta/ediciones/metodologia_investigacion.pdf.
- Cubides, M., & Jimenez, C. (2020). *Análisis de controles administrativos del área de producción como parte del gobierno corporativo en la empresa agrotairona S.A [Trabajo para título de Contador Público de Contador, Universidad Cooperativa de Colombia]*. Repositorio institucional. Obtenido de <https://repository.ucc.edu.co/handle/20.500.12494/18466>
- Eugenio, J., & M. A. (2020). *"Análisis de la Gestión Administrativa en la Productividad de la industria piladora arrocerera del sector La Bocana del Cantón Salitre"*. [Título de Ingeniería Comercial, Universidad de Guayaquil]. Repositorio institucional. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/56221?mode=full>
- Evans, J., & Lindsay, W. (2008). *Administración y Control de la Calidad*. <https://www.auditorlider.com/wp-content/uploads/2019/06/Administraci%C3%B3n-y-control-de-la-calidad-7ed-James-R.-Evans-y-William-M.-Lindsay.pdf>.
- Frankel, N., & Gage, A. (2009). *Fundamentos de monitoreo y evaluación*. https://www.measureevaluation.org/resources/publications/ms-07-20-es/at_download/document.
- Galindo, H. (2020). *Estadística para no Estadísticos. Una Guía Básica sobre la Metodología Cuantitativa de Trabajos Académicos*. <https://www.3ciencias.com/wp-content/uploads/2020/03/Estad%C3%ADstica-para-no-estad%C3%ADsticos-Una-gu%C3%ADa-b%C3%A1sica-sobre-la-metodolog%C3%ADa-cuantitativa-de-trabajos-acad%C3%A9micos-2.pdf>.

- Gutierrez, H. (2010). *Calidad Total y Productividad*. Recuperado de: <https://clea.edu.mx/biblioteca/files/original/56cf64337c2fcc05d6a9120694e36d82.pdf>.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. d. (2014). *Metodología de la Investigación*. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>.
- Johnson, R., & Kuby, P. (2008). *Estadística elemental: Lo esencial*. <http://creson.edu.mx/Bibliografia/Licenciatura%20en%20Pedagogia/Repositorio%20Estadistica%20descriptiva/Estadistica%20elemental.pdf>.
- Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2012). *Administracion. Una perspectiva Global y empresarial*. https://frh.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/22766/mod_resource/content/1/Administracion_una_perspectiva_global_y_empresarial_Koontz.pdf.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2013). *Fundamentos de marketing*. https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/14584/mod_resource/content/1/Fundamentos%20del%20Marketing-Kotler.pdf.
- La República. (12 de Mayo de 2022). *Comercio electrónico: sistema financiero acumuló más de 12.200 reclamos desde el 2021*. Obtenido de La República: <https://larepublica.pe/economia/2022/05/12/comercio-electronico-sistema-financiero-acumulo-mas-de-12200-reclamos-desde-el-2021/>
- Loidi, J. (24 de Junio de 2021). *Calidad del servicio: por qué se convirtió en la prioridad de las empresas en el mundo post pandemia*. Obtenido de Infobae: <https://www.infobae.com/tendencias/talento-y-liderazgo/2021/06/24/calidad-del-servicio-por-que-se-convirtio-en-la-prioridad-de-las-empresas-en-el-mundo-post-pandemia/>
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2009). *Marketing de servicios. Personal, tecnología y estrategia*. <https://fad.unsa.edu.pe/bancayseguros/wp-content/uploads/sites/4/2019/03/1902-marketing-de-servicios-christopher-lovelock.pdf>.
- Marcó, F., Anfbal, H., & Leonel, J. (2016). *Introducción a la Gestión y Administración en las organizaciones*. <https://biblioteca.unaj.edu.ar/wp-content/uploads/sites/8/2017/02/Introduccion-gestion-y-administracion-organizaciones.pdf>.
- Martinez, L. (2020). *Qué es el servicio al cliente y cómo brindarlo de forma excepcional*. Obtenido de Hubspot: <https://blog.hubspot.es/service/buen-servicio-a-clientes>

- Munch, L. (2010). *Administración. Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo*. <https://www.auditorlider.com/wp-content/uploads/2019/06/Administraci%C3%B3n.-Gesti%C3%B3n-organizacional-enfoques-y-proceso-administrativo-1ed-Lourdes-M%C3%BCnch.pdf>.
- Pando, C. (2019.) *Influencia de la gestión administrativa en la calidad de servicio al usuario externo en el hospital de ESSALUD, Cajamarca 2019*. (Tesis de pregrado). Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo. Obtenido de: http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/1043/TESIS_revisado-Empastado.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- PLETICKOSICH, J. (2021). “*Gestión administrativa y calidad de servicio odontológico en clínicas privadas del distrito de Cusco 2020*” [Grado académico de Maestría, Universidad Andina del Cusco]. Repositorio institucional. Obtenido de <https://repositorio.uandina.edu.pe/handle/20.500.12557/4313>
- Poveda, K. (2020). *Gestión administrativa y su relación en la calidad de servicio en laboratorios de psicología: Caso PUCESA [Proyecto de investigación de Título de Ingeniero Comercial, Pontificia Universidad Católica del Ecuador]*. Repositorio institucional. Obtenido de <https://repositorio.pucesa.edu.ec/handle/123456789/3086>
- Quiroa, M. (7 de Mayo de 2020). *Recursos materiales*. Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/recursos-materiales.html>
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2009). *Comportamiento Organizacional*. Recuperado de: https://frq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/ROBBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf.
- Rodríguez, H. (20 de Febrero de 2022). *¿Qué son las expectativas del cliente? Satisfice sus necesidades y mejora su experiencia*. Obtenido de Crehana: <https://www.crehana.com/blog/negocios/que-son-expectativas-cliente/>
- Rodriguez, N. (2020). *Gestión administrativa que influye en la calidad de atención en salud al usuario del área de terapia de lenguaje del Centro de Docencia Asistencial de Tecnología Médica de la Universidad de Guayaquil*. [Magister, Universidad Católica, de Santiago de Guay. Repositorio Institucional. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/15026>
- Rojas, R. (2011). *Guía para realizar Investigaciones Sociales*. <https://raulrojassoriano.com/cuallitlanezi/wp->

content/themes/raulrojassoriano/assets/libros/guia-realizar-investigaciones-sociales-rojas-soriano.pdf.

- Sánchez, C. (2019). *Planeamiento estratégico y su relación con la calidad de servicios al cliente en la empresa importadora American Service Refrigeration E.I.R.L. Surquillo, 2018 [Título de Licenciatura en Administración, Universidad San Ignacio de Loyola]*. Repositorio institucional. Obtenido de <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/c52a2e8f-39a4-414c-9981-44c87b3e7192/content>
- Sanchez, J. (2017). *Gestión administrativa y calidad de servicio de la oficina principal del Banco de la Nación y su influencia en la fidelización de los usuarios en el periodo 2015 [Título de Licenciado en Administración, Universidad Inca Garcilaso de la Vega]*. Repositorio institucional. Obtenido de <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/1007>
- Sena. (s.f). *Herramientas y Equipos*. https://repositorio.sena.edu.co/bitstream/handle/11404/5630/herramientas_equipos.pdf;jsessionid=D7512094883CB56B0D6FED9C40F1E813?sequence=1.
- Silva, D. d. (8 de Febrero de 2022). *Cómo crear confianza en un cliente con 4 estrategias*. Obtenido de Zendesk: <https://www.zendesk.com.mx/blog/como-crear-confianza-en-un-cliente/>
- Suarez, M. (30 de Marzo de 2021). *Resolución de problemas*. Obtenido de Guía del Empresario: <https://guiadelempresario.com/administracion/resolucion-de-problemas/>
- Summers, D. (2006). *Administración de la calidad*. <http://peruhydraulics.com.pe/ebook/Administracion-de-la-calidad.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. plan de gestión administrativa [Grado Académico de Magister, Universidad Técnica Estatal de Quevedo]*. Repositorio institucional. Obtenido de <https://repositorio.uteq.edu.ec/handle/43000/6347>
- Vargas, M., & Aldana, L. (2006). *Calidad y Servicio. Conceptos y herramientas*. http://190.116.26.93:2171/mdv-biblioteca-virtual/libro/documento/eJXNoCbVAnZ8hFKYtJzja._CALIDAD_Y_SERVICIOS_-_CONCEPTOS_Y_HERRAMIENTAS.pdf.

Vargas, M., & Aldana, L. (2006). *Calidad y Servicio. Conceptos y herramientas*.
http://190.116.26.93:2171/mdv-biblioteca-virtual/libro/documento/eJXNoCbVAnZ8hFKYtJzja._CALIDAD_Y_SERVICIOS_-_CONCEPTOS_Y_HERRAMIENTAS.pdf.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES DIMENSIONES E INDICADORES		
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLE 1: GESTION ADMINISTRATIVA		
¿Cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Empresa Peruana de Saneamiento Ambiental y Servicios Generales Epsam-SG (EPSAMSG) Distrito de Callao,2022?	Determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Empresa Peruana de Saneamiento Ambiental y Servicios Generales Epsam-SG (EPSAMSG) Distrito de Callao,2022	Existe relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Empresa Peruana de Saneamiento Ambiental y Servicios Generales Epsam-SG (EPSAMSG) Distrito de Callao,2022	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
			Planeación	Estratégica Táctica Operativa	
			P. ESPECÍFICO	O. ESPECÍFICO	H. ESPECÍFICA
¿En qué medida se relaciona la planeación y la calidad de servicio en la Empresa Peruana de Saneamiento Ambiental y Servicios Generales Epsam-SG (EPSAMSG) Distrito de Callao,2022?	Establecer el nivel de relación entre la planeación y la calidad de servicio en la Empresa Peruana de Saneamiento Ambiental y Servicios Generales Epsam-SG (EPSAMSG) Distrito de Callao,2022	Existe relación entre la planeación y la y la calidad de servicio en la Empresa Peruana de Saneamiento Ambiental y Servicios Generales Epsam-SG (EPSAMSG) Distrito de Callao,2022	Dirección	Liderazgo Motivación Comunicación	Diseño: No Experimental - Transversal
¿En qué medida se relaciona la organización y la calidad de servicio en la Empresa Peruana de Saneamiento Ambiental y Servicios Generales Epsam-SG (EPSAMSG) Distrito de Callao,2022?	Establecer el nivel de relación entre la organización y la calidad de servicio en la Empresa Peruana de Saneamiento Ambiental y Servicios Generales Epsam-SG (EPSAMSG) Distrito de Callao,2022	Existe relación entre la organización y la calidad de servicio en la Empresa Peruana de Saneamiento Ambiental y Servicios Generales Epsam-SG (EPSAMSG) Distrito de Callao,2022	Control	Evaluar Retroalimentación Mejora continua.	

¿En qué medida se relaciona la dirección y la calidad de servicio en la Empresa Peruana de Saneamiento Ambiental y Servicios Generales Epsam-SG (EPSAMSG) Distrito de Callao,2022?	Establecer el nivel de relación entre la dirección y la calidad de servicio en la Empresa Peruana de Saneamiento Ambiental y Servicios Generales Epsam-SG (EPSAMSG) Distrito de Callao,2022	Existe relación entre la dirección y la calidad de servicio en la Empresa Peruana de Saneamiento Ambiental y Servicios Generales Epsam-SG (EPSAMSG) Distrito de Callao,2022	VARIABLE 2: CALIDAD DE SERVICIO		
			DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGIA
¿En qué medida se relaciona el control y la calidad de servicio en la Empresa Peruana de Saneamiento Ambiental y Servicios Generales Epsam-SG (EPSAMSG) Distrito de Callao,2022?	Establecer el nivel de relación entre el control y la calidad de servicio en la Empresa Peruana de Saneamiento Ambiental y Servicios Generales Epsam-SG (EPSAMSG) Distrito de Callao,2022	Existe relación entre el control y la calidad de servicio en la Empresa Peruana de Saneamiento Ambiental y Servicios Generales Epsam-SG (EPSAMSG) Distrito de Callao,2022	Elementos tangibles	Instalaciones físicas Herramientas y equipos Imagen personal	Población y muestra: 07 colaboradores Técnica: Encuesta Instrumento: cuestionario
			Fiabilidad	Cumplimiento Resolución de problemas Cumplir los plazos	
			Capacidad de respuesta	Comunicación oportuna Servicio rápido Actitud de servicio	
			Seguridad	Confianza Amabilidad Colaboradores bien formados	

Anexo 2. Instrumentos De Recolección De Datos

CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO DIRIGIDO A LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA PERUANA DE SANEAMIENTO AMBIENTAL Y SERVICIOS GENERALES EPSAM-SG (EPSAMSG) DISTRITO DE CALLAO, 2022

INSTRUCCIONES: Marque en el casillero en blanco con una **X** la alternativa que usted consideravalida, teniendo en cuenta la pregunta a responder, de acuerdo con la valoración siguiente:

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

ITEM	PREGUNTA	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
I. Dimensión: Planeación						
1	La planeación estratégica propuesta por la empresa es visionaria y motivadora permitiéndole alcanzar sus objetivos					
2	La planeación táctica permite a la empresa observar sus deficiencias operativas y corregirlas					
3	La planeación operativa ayuda a la gerencia en la planificación y asignación de recursos de manera eficaz					
II. Dimensión: Organización						
4	La estructura organizacional de la empresa permite atender satisfactoriamente a los clientes					
5	La coordinación administrativa de la empresa permite la integración de actividades de la empresa con eficacia					
6	La capacitación a los colaboradores permite obtener altos índices de productividad					
III. Dimensión: Dirección						
7	El liderazgo ejercido en la empresa conduce al logro de objetivos de forma eficaz y eficiente					
8	La motivación permite el desarrollo de capacidades en los colaboradores					
9	La comunicación asertiva entre los colaboradores les permite ser competitivos					
IV. Dimensión: Control						
10	La evaluación a los trabajadores permite observar su desempeño laboral.					
11	La retroalimentación a través de programas permite llegar al desempeño deseado					
12	La mejora continua es practicada por los colaboradores de la empresa					

CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO DIRIGIDO A LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA PERUANA DE SANEAMIENTO AMBIENTAL Y SERVICIOS GENERALES EPSAM-SG (EPSAMSG) DISTRITO DE CALLAO,2022

INSTRUCCIONES: Marque en el casillero en blanco con una X la alternativa que usted considera valida, teniendo en cuenta la pregunta a responder, de acuerdo con la valoración siguiente:

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

ITEM	PREGUNTA	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
I. Dimensión: Elementos tangibles						
13	Las instalaciones físicas de la empresa son adecuadas permitiéndole cumplir con el servicio ofrecido.					
14	La empresa tiene herramientas y equipos modernos, que posibilitan entregar servicios de calidad.					
15	La imagen personal de los colaboradores refuerza la calidad de servicio ofrecido por la empresa					
II. Dimensión: Fiabilidad						
16	La empresa cumple el servicio ofrecido de manera eficaz.					
17	La empresa se interesa en solucionar los problemas de sus clientes					
18	La empresa concluye los trabajos en el plazo establecido					
III. Dimensión: Capacidad de respuesta						
19	Los colaboradores de la empresa se comunican oportunamente con los clientes					
20	Necesidades e inquietudes de los clientes son atendidas con rapidez por los colaboradores					
21	Los clientes se encuentran satisfechos por la actitud de servicio					
IV. Dimensión: Seguridad						
22	La confianza de los clientes para con la empresa se debe a la calidad percibida de los trabajos solicitados.					
23	Responder con amabilidad, permite a la empresa consolidar las relaciones comerciales con sus clientes					
24	La empresa tiene colaboradores bien formados que producen soluciones satisfactorias a los clientes					

Anexo 3. Base de datos

Encuesta	P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	P 6	P 7	P 8	P 9	P 10	P 11	P 12	P 13	P 14	P 15	P 16	P 17	P 18	P 19	P 20	P 21	P 22	P 23	P 24	
Cuestionario 1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Cuestionario 2	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Cuestionario 3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2
Cuestionario 4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3
Cuestionario 5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Cuestionario 6	4	4	4	2	2	2	2	2	2	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Cuestionario 7	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2

Gestión administrativa	Planeación	Organización	Dirección	Control	Calidad de servicio	Elementos tangibles	Fiabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad
24	6	6	6	6	24	6	6	6	6
39	12	9	9	9	36	9	9	9	9
24	6	6	6	6	27	6	9	6	6
45	9	12	12	12	39	9	12	9	9
24	6	6	6	6	30	12	6	6	6
36	12	6	6	12	36	9	9	9	9
30	6	6	6	12	30	12	6	6	6

Anexo 4. Evidencia de similitud digital

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y
CALIDAD DE SERVICIO EN LA
EMPRESA PERUANA DE
SANEAMIENTO AMBIENTAL Y
SERVICIOS GENERALES EPSAM-
SG (EPSAMSG) DISTRITO DE
CALLAO, 2022

por Wilmer Lopez Bravo

Fecha de entrega: 15-nov-2022 07:09a.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 1954694906

Nombre del archivo: TESIS_Gestion_adm-Calidad_11-11-2022.docx (1.88M)

Total de palabras: 15942

Total de caracteres: 94144

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA EMPRESA PERUANA DE SANEAMIENTO AMBIENTAL Y SERVICIOS GENERALES EPSAM-SG (EPSAMSG) DISTRITO DE CALLAO, 2022

INFORME DE ORIGINALIDAD

22%	22%	3%	12%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.upci.edu.pe Fuente de Internet	11%
2	repositorio.uteq.edu.ec Fuente de Internet	3%
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
5	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	Submitted to Universidad Alas Peruanas Trabajo del estudiante	1%
7	repositorio.upagu.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	hdl.handle.net Fuente de Internet	<1%

9	repositorio.unajma.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
10	Submitted to Universidad Continental Trabajo del estudiante	<1 %
11	repositorio.autonoma.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
12	Submitted to Universidad Tecnológica del Perú Trabajo del estudiante	<1 %
13	Submitted to Universidad San Ignacio de Loyola Trabajo del estudiante	<1 %
14	Submitted to CONACYT Trabajo del estudiante	<1 %
15	Submitted to Universidad Peruana de Las Américas Trabajo del estudiante	<1 %
16	Submitted to Universidad Peruana de Ciencias e Informática Trabajo del estudiante	<1 %
17	repositorio.unh.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
18	Submitted to Universidad Nacional del Centro del Perú Trabajo del estudiante	<1 %

19	Submitted to Universidad Señor de Sipán Trabajo del estudiante	<1 %
<hr/>		
Excluir citas	Activo	Excluir coincidencias < 10 words
Excluir bibliografía	Activo	

Anexo 5. Autorización de publicación en repositorio



FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN O TESIS EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UPCI

1.- DATOS DEL AUTOR

Apellidos y Nombres: LOPEZ BRAVO WILMER DNI N° C4068756

Correo electrónico: unionestudiantil@hotmail.com

Domicilio: urbanización el Rosal de san Felipe MZ: A, LOTE N° 05 Comas Lima.

Teléfono fijo: _____ Teléfono celular: 956865547

2.- IDENTIFICACIÓN DEL TRABAJO Ó TESIS

Facultad/Escuela: FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y DE NEGOCIOS

Tipo: Trabajo de Investigación Bachiller () Tesis (X)

Título del Trabajo de Investigación / Tesis:

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA EMPRESA PERUANA DE SANEAMIENTO AMBIENTAL Y SERVICIOS GENERALES EPSAM-SG (EPSAMSG) distrito de Callao 2022.

3.- OBTENER:

Bachiller () Título (x) Mg. () Dr. () Ph.D. ()

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN EN VERSIÓN ELECTRÓNICA

Por la presente declaro que el documento indicado en el ítem 2 es de mi autoría y exclusiva titularidad, ante tal razón autorizo a la Universidad Peruana Ciencias e Informática para publicar la versión electrónica en su Repositorio Institucional (<http://repositorio.upci.edu.pe>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art.23 y Art.33.

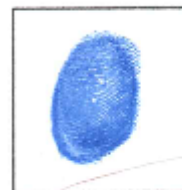
Autorizo la publicación de mi tesis (marque con una X):

(X) Sí, autorizo el depósito y publicación total.

() No autorizo el depósito ni su publicación.

Como constancia firmo el presente documento en la ciudad de Lima, a los
11 días del mes de noviembre de 2022.


Firma



Anexo 6. Ficha de validación de instrumento por juicio de experto

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTO

I. DATOS GENERALES:

Apellidos y Nombre del Informante: CUMPA LLONTOP, LUIS

Institución donde labora: Universidad Peruana de Ciencias e Informática – UPCI

Nombre del Instrumento que motiva la evaluación: CUESTIONARIO

Tesis: Gestión administrativa y calidad de servicio en la empresa peruana de SANEAMIENTO AMBIENTAL Y SERVICIOS GENERALES EPSAM-SG (EPSAMSG) Distrito de Callao, 2022

Autor del Instrumento: Bach. WILMER LOPEZ BRAVO

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
METODOLOGÍA	Considera que los Ítems miden lo que el investigador pretende medir					X
COHERENCIA	Considera que los Ítems utilizados son propios del campo que se está investigando					X
CONSISTENCIA	Existe Consistencia entre los indicadores y los índices					X
ORGANIZACIÓN	Considera Organizado el desarrollo del Marco Teórico					X
CLARIDAD	La investigación esta desarrollada en un lenguaje apropiado					X
OPERACIONALIZACIÓN	Presenta operacionalizadas sus variables e indicadores					X
ESTRATEGIAS	Considera adecuado los Métodos estadísticos para contrastar las hipótesis					X
ACTUALIDAD	Presenta Antecedentes actualizados hasta con tres años de antigüedad					X

III. OPINIÓN PARA APLICAR EL INSTRUMENTO:

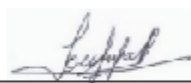
Qué aspectos se tienen que Modificar, aumentar o suprimir en los Instrumentos de Investigación:

NINGUNO

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

EXCELENTE

Lima, 27 de Setiembre del 2022



Firma del Experto Informante

DNI: 07247361

Tel./Cela: 998087947

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTO

I. DATOS GENERALES:

Apellidos y Nombre del Informante: GUANILO PAREJA, CARLA GIULIANA

Institución donde labora: Universidad Peruana de Ciencias e Informática – UPCI

Nombre del Instrumento que motiva la evaluación: CUESTIONARIO

Tesis: Gestión administrativa y calidad de servicio en la empresa peruana de SANEAMIENTO AMBIENTAL Y SERVICIOS GENERALES EPSAM-SG (EPSAMSG) Distrito de Callao, 2022

Autor del Instrumento: Bach. WILMER LOPEZ BRAVO

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
METODOLOGÍA	Considera que los Ítems miden lo que el investigador pretende medir					92
COHERENCIA	Considera que los Ítems utilizados son propios del campo que se está investigando					92
CONSISTENCIA	Existe Consistencia entre los indicadores y los índices					90
ORGANIZACIÓN	Considera Organizado el desarrollo del Marco Teórico					96
CLARIDAD	La investigación esta desarrollada en un lenguaje apropiado					92
OPERACIONALIZACIÓN	Presenta operacionalizadas sus variables e indicadores					100
ESTRATEGIAS	Considera adecuado los Métodos estadísticos para contrastar las hipótesis					95
ACTUALIDAD	Presenta Antecedentes actualizados hasta con tres años de antigüedad					95

III. OPINIÓN PARA APLICAR EL INSTRUMENTO

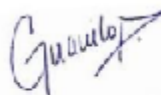
Qué aspectos se tienen que Modificar, aumentar o suprimir en los Instrumentos de Investigación:

NINGUNO

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

94%

Lima, 28 de Setiembre del 2022



Firma del Experto Informante
DNI: 47133978. Telf./cel.: 981739381

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTO

I. DATOS GENERALES:

Apellidos y Nombre del Informante: OROPEZA GONZALEZ JOAQUIN ANTONIO

Institución donde labora: Universidad Peruana de Ciencias e Informática – UPCI

Nombre del Instrumento que motiva la evaluación: CUESTIONARIO

Tesis: Gestión administrativa y calidad de servicio en la empresa peruana de SANEAMIENTO AMBIENTAL Y SERVICIOS GENERALES EPSAM-SG (EPSAMSG) Distrito de Callao, 2022

Autor del Instrumento: Bach. WILMER LOPEZ BRAVO

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
METODOLOGÍA	Considera que los Ítems miden lo que el investigador pretende medir					X
COHERENCIA	Considera que los Ítems utilizados son propios del campo que se está investigando					X
CONSISTENCIA	Existe Consistencia entre los indicadores y los índices					X
ORGANIZACIÓN	Considera Organizado el desarrollo del Marco Teórico					X
CLARIDAD	La investigación esta desarrollada en un lenguaje apropiado					X
OPERACIONALIZACIÓN	Presenta operacionalizadas sus variables e indicadores					X
ESTRATEGIAS	Considera adecuado los Métodos estadísticos para contrastar las hipótesis					X
ACTUALIDAD	Presenta Antecedentes actualizados hasta con tres años de antigüedad					X

III. OPINIÓN PARA APLICAR EL INSTRUMENTO:

Qué aspectos se tienen que Modificar, aumentar o suprimir en los Instrumentos de Investigación:

NINGUNO

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

EXCELENTE

Lima, 28 de Septiembre del 2022



Firma del Experto Informante
DNI: 002589403. Telf./Cel.: 992592780

Anexo 7. Manual de Fumigación Epsam

MANUAL DE SANEAMIENTO AMBIENTAL: FUMIGACION INTEGRAL **DESINSECTACION, DESINFECCION, DESRATIZACION Y CONTROL DE PLAGAS**

1. PROPOSITO

Mantener a las áreas o superficies tratadas de los EBAPs (Sistemas P-CR) libres de plagas y de los agentes microbianos, nocivos para la salud del hombre, implementando y utilizando procedimientos técnicos del proceso de Fumigación Integral: **DESINSECTACION, DESINFECCION, DESRATIZACION Y Estricto control de plagas**, procedimientos recomendados por la OMS y la OPS. El trabajo de fumigación integral asegura el estricto control de riesgos, así mismo permite colaborar en la preservación del medio ambiente y el cuidado de la salud.

2. ALCANCE

El presente manual aplica para todas los trabajos de fumigación integral ejecutado por los técnicos sanitarios de EPSAM-SG SRL. quienes están capacitados para desarrollar todos los procedimientos técnicos de acuerdo al diagnóstico sanitario, recogido en los EBAPs, a continuación detallamos:

3. DEFINICIONES:

Procedimientos de Trabajo Empleado en Los Servicios Ejecutados por EPSAM-SG S.R.L.:

Iniciamos el trabajo de saneamiento ambiental con una inspección ocular, in situ, con la cual determinamos la problemática sanitaria que adolece el área y los espacios por tratar, en su mayoría, es la presencia de vectores rastreros y voladores: moscas, mosquitos, zancudos, polillas, cucarachas, pulgas, hormigas, arañas, grillos, alacranes, lagartijas, etc. Problemas persistentes especialmente en la temporada de verano, caracterizados por ser generadores de focos infecciosos. En estos lugares, habitad de los vectores, allí se produce una infestación cruzada, con las condiciones sanitarias que presentan las áreas circundantes, como son: los botaderos informales de basura y desmonte, chancherías, acequias, charcos de agua, lodo, barro, etc. Por esta razón y por la experiencia que tenemos en los trabajos de fumigación integral, estamos en capacidad de realizar un trabajo rápido, eficiente y de calidad, el mismo que asegura la eliminación de todos estos vectores, teniendo en cuenta la estacionalidad y las características ambientales.

En las EBAPs de SEDAPAL, se fumiga dentro de la estación el patio de maniobras, las áreas verdes, la sala de grupo electrógeno, sala de tableros, sala del controlador, servicios higiénicos u otros. En las áreas infestadas se da tratamiento a los escondrijos, rendijas, grietas, lugares de descanso que sirve de refugio para los vectores. Adicionalmente en ambientes cerrados, sala de controlador, sala de tableros y servicios higiénicos, se da un tratamiento especial para la eliminación de cucarachas el mismo que es inodoro y no toxico para el ser humano. Las técnicas e insumos a aplicar se hacen utilizando procedimientos mecánicos y químicos, que pasamos a describir a

continuación:

Desinsectación:

Con este tipo de servicio continuamos ejecutando el trabajo de fumigación integral, que se describe como óptimo y recomendable en el Capítulo sétimo, acuerdo No 967 del Organismo Mundial de la Salud (OMS), calificado como un procedimiento de primer orden en el proceso de fumigación integral, con el que se logra eliminar un alto porcentaje de vectores (arácnidos, insectos, dípteros, etc.), elementos infecto-contagiosos, portadores de virus propios y/o contraídos cuando actúan en seres infectados. Tenemos la certeza de haber logrado un control inmediato en cada una de las áreas tratadas.

Desinfección:

Concluida la primera etapa del servicio con el consecuente exterminio de la población de insectos, o el éxodo de los mismos, procedemos a dar inicio a la etapa de desinfección en las áreas que constituían sitio de estadía o tránsito de estos pequeños seres y luego desarrollamos acciones mecánicas y químicas, con cuyos efectos logramos eliminar los ácaros y gérmenes patógenos u otras bacterias, principalmente por la colonia de insectos que existen y generan condiciones para el desarrollo de la gama microbiana, que llega a constituir una fuente poderosa para la obtención y propagación de enfermedades infecto-contagiosas.

Desratización:

Cuando existen signos o indicios de la presencia de roedores, comprobado por la existencia de madrigueras y/o residuos fecales; como producto del diagnóstico situacional elaborado, inmediatamente programamos la ejecución del trabajo de desratización. Conscientes de la gravedad de este hecho y ante la presencia permanente de los roedores en lugares públicos, parques, jardines, calles, montículos de basura, desmonte, acequias y sobre todo en la red pública de desagüe, etc., que circundan a los lugares objeto del trabajo, aplicamos lo mejor de nuestro conocimiento para lograr el exterminio y control de los roedores.

Para el tratamiento y control de los vectores detectados en las áreas por tratar o en focos de infestación, disponemos de los siguientes sistemas de trabajo:

Sistema Acuoso:

Recomendado para la ejecución de los servicios de desinsectación por lo práctico de su operatividad, para ello la empresa ha empleado pulverizadores manuales y a motor con cañón de dispersión múltiple, la misma que efectúa una distribución amplia del producto, logrando óptimos resultados. En caso del tratamiento a ambientes y áreas limitadas o pequeñas hemos utilizado las máquinas manuales, las mismas que tenemos en distintas versiones y para las diferentes necesidades requeridas.

Sistema de Nebulización: Sistema Térmico o Generador de Niebla espesa o Humo Tóxico, con la Máquina SWINGFOG de amplio espectro, recomendada especialmente para los servicios de desinsectación y desinfección, hemos logrado óptimos resultados en la eliminación de insectos y otros vectores más pequeños y algunos imperceptibles para el ojo humano, sobre todo para eliminar a la gama de gérmenes microbianos, en las áreas tratadas, donde existen en grandes cantidades, por la actividad misma que desarrollan.

En este sistema se presenta dos tipos:

- a) **Sistema Térmico:** Se denomina térmico porque para su ejecución requiere del calentamiento del producto y pueda de esta manera generar una niebla espesa o humo tóxico, con mayor tiempo de permanencia en el área tratada; su aplicación es

recomendable en zonas donde la condición física no permite la aplicación de otros sistemas.

- b) Sistema Atómico: Este tipo de método a emplear es recomendable en lugares donde se encuentran productos susceptibles de daño. Para ambos sistemas, nuestra representada cuenta con máquinas especiales marca SWINGFOG de amplio espectro, las mismas que cumplen funciones específicas en la aplicación de los productos químicos e insecticidas a utilizar.

El sistema de nebulización es recomendable preferentemente en los servicios de desinsectación y desinfección, donde se utiliza con buenos resultados, sobre todo para la eliminación de la gama de gérmenes microbianos.

Productos Químicos Empleados:

Los productos químicos que utilizamos preferentemente en los procesos de fumigación integral, exigidos en el TDR de la Convocatoria que hizo SEDAPAL para atender la problemática sanitaria de los EBAPs, son:

- a) INSECTICIDAS: A base de la combinación de piretroides, cipermetrina, tetramitrina y butóxido de piperonilo (nebulización y emulsión concentrada); alfacipermetrinas (para efectos residuales); triflumorum; temephos (larvicidas) de efecto instantáneo y residual; en formulaciones de emulsión concentrada nebulizables, polvos mojables.
- b) DESINFECTANTES: A base de amonio cuaternario para zonas duras (baños, servicios higiénicos), y orgánicos biodegradables para nebulización, vestuarios y oficinas.
- c) RODENTICIDAS: A base de bromadiolona, brodifacoum, familia de los anticoagulantes derivados de la CUMARINA. Todos los raticidas utilizados poseen bytrex como lo exige DIGESA. Todos los productos químicos empleados cuentan con la autorización sanitaria vigente, emitida por la DIGESA del MINSA posee su ficha técnica y su ficha de seguridad.

EQUIPAMIENTOS E IMPLEMENTOS DEL PERSONAL

El personal que realiza las operaciones de fumigación integral (Desinsectación, Desinfección y Desratización) porta su respectivo carnet sanitario y su acreditación como técnico fumigador, así mismo cuenta con los implementos de protección personal para protegerse de las sustancias empleadas en dichas operaciones: (Casco protector plástico, Máscara de silicona para Canister, filtros contra vapor o gases de los productos utilizados, guantes de Jebe resistentes a los productos utilizados, ropa adecuada (enjabada e impermeable), botas y/o zapatos de seguridad, Botiquín de primeros auxilios, anteojos protectores y otros elementos necesarios para estar protegido frente a la actividad que realiza).

4. MEDIO AMBIENTE

Los productos utilizados y los servicios desarrollados son de reducido impacto ambiental, de efecto residual prolongado, no peligrosos y susceptibles de reaprovechamiento (Artículo 18° de la Ley 27314 “Ley General de Residuos Sólidos”). Además, es nuestro compromiso, siempre cumplir con las disposiciones legales vigentes y la normatividad interna de las instituciones o empresas con quienes trabajamos.

5. CERTIFICACIÓN

Al término de cada servicio de fumigación integral entregamos un certificado oficial por la fumigación efectuada y una ficha técnica de evaluación y descripción de las actividades de saneamiento ambiental ejecutadas, suscrito por el Ingeniero Sanitario Colegiado Manuel Gustavo Valqui Verastegui CIP N° 86586, quien es el Director Técnico de los Servicios Ejecutados.

6. PANEL FOTOGRAFICO

Después de ejecutar un trabajo de fumigación integral junto el informe presentamos una Panel fotográfico. Las fotos tomadas se adjuntan y corresponden al trabajo desarrollado en las áreas tratadas, las mismas que dan testimonio del trabajo ejecutado.

7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Consideramos que el trabajo de saneamiento ambiental desarrollado por EPSAM SG SRL, es eficiente y cumple con las exigencias emanadas del diagnóstico y problemática sanitaria que ostenta cada área por tratar en las EBAPs de SEDAPAL, así mismo el personal que ejecuta el servicio está calificado para atender con responsabilidad todos los procedimientos y sistemas de fumigación integral, los productos empleados son bio-degradables y cumplen con las normas de DIGESA y las recomendaciones de la OMS y las exigencias de SEDAPAL planteadas en el TDR, documento oficial y componente de la convocatoria del Concurso Público N° 0045-2017-SEDAPAL .

Callao, Marzo 2018

Anexo 8. Constancia SCTR



Premium/Empresarial, 25 de julio del 2022

T.P: 60038467 / T.S: 60038468

CONSTANCIA

SEGURO COMPLEMENTARIO DE TRABAJO DE RIESGO PENSION Y SALUD

EMPRESA PERUANA DE SANEAMIENTO AMBIENTAL Y SERVICIOS GENERALES EPSAM-SG S.R.L.**VIGENCIA: 01/08/2022 AL 01/01/2023****ACTIVIDAD: FUMIGACIÓN**

Por medio del presente dejamos constancia que los asegurados detallados líneas abajo, conforme al Decreto Supremo 003-98-SA, se encuentran amparados bajo la cobertura de pensión y salud.

SCTR PENSIONES Póliza 30301617	SCTR SALUD Contrato 9161867
--------------------------------	-----------------------------

PERSONAL ASEGURADO

SEDE: A NIVEL NACIONAL

Nro	NOMBRES	PATERNO	MATERNO	TIPODOC	NRODOC
1	JUAN ARTURO	BROY	VARGAS	DNI	07229978
2	RICARDO JESUS	CASTILLO	REQUEJO	DNI	74702483
3	EDUARDO PIERO	CASTILLO	REQUEJO	DNI	47614850
4	OLGA OLINDA	CERNA	SOLORZANO	DNI	10239249
5	WILMER	LOPEZ	BRAVO	DNI	04068756
6	GUILLERMO JESUS	MORAN	PIZANGO	DNI	72550066
7	ALVARO MANUEL	RABANAL	VERGARA	DNI	10719957
8	KENJY JUAN	VALDEZ	LOPEZ	DNI	70777200

Extendemos la presente constancia a solicitud de nuestro cliente: EMPRESA PERUANA DE SANEAMIENTO AMBIENTAL Y SERVICIOS GENERALES EPSAM-SG S.R.L.

Francisco Noya Bao
Gerente Comercial
La Positiva Vida Seguros y Reaseguros

Enrique Gonzalez Martinez
Director Comercial
La Positiva EPS S.A.

Nota:

El presente documento está sujeto a la política de suscripción de la Compañía y queda sin efecto en caso que el cliente mantenga obligaciones pendientes a favor de la compañía por este concepto.

Así mismo, esta constancia carecerá de validez respecto de aquellos asegurados sobre los que, con anterioridad a la fecha de emisión de este documento, se haya producido un siniestro (fallecimiento y/o accidente de trabajo) relacionado al riesgo cubierto por el SCTR. En este supuesto, la Compañía no será responsable de cancelar el beneficio de este seguro, debido a la inexistencia del riesgo.

Tratándose de configuración de invalidez, se aplicará la política de delimitación del riesgo de la Compañía, en caso corresponda. Le recordamos cumplir con las medidas de prevención y salud ocupacional establecidas en Minería, DS 024-2016-EM y normas modificatorias (en caso de actividad minera), o en las normas del sector donde se realice la actividad de riesgo, y, poner a disposición de la Compañía, cuando ésta la requiera, las Evaluaciones Médicas Ocupacionales de los asegurados.