UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

"GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN EL CONTEXTO DEL COVID 19 EN LA EMPRESA SODIMAC ORIENTE PUCALLPA, 2021"

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

LUIS RICARDO CÁRDENAS RUIZ
KEVIN ANTHONY MILLA TORRES
LEIDY FLOR MARTELL AYACHI

PUCALLPA – PERÚ

2022

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

COMISION DE GRADOS Y TÍTULOS

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE: LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

Siendo las 12:00 M .....del día viernes 15 de setiembre del 2022, en los ambientes del Salón de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, en cumplimiento con lo señalado en los Artículos 17º y 18º del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de segunda Especialidad Profesional, se reunió el jurado integrado por los docentes: **Dr. Alex Davis Astohuaman Huaranga (Presidente), Dr. Jackie Frank Chang Saldaña (Miembro), y Mg. Olmedo Pizango Isuiza (Miembro).**

Se realizó la Sustentación de la Tesis Titulada: **"GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN EL CONTEXTO DEL COVID 19 EN LA EMPRESA SODIMAC ORIENTE PUCALLPA, 2021",** por el/la/los Bachilleres en Administración: **Luis Ricardo Cardenas Ruiz, Kevin Anthony Milla Torres y Leidy Flor Martell Ayachi, EN FORMA PRESENCIAL**:

Qué; según el Artículo 21° del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de Segunda Especialidad Profesional, que a la letra dice:

"La evaluación se hará de acuerdo a la siguiente escala de calificaciones:

a) Sobresaliente con felicitación escrita y recomendaciones de publicación
b) Aprobado por unanimidad
c) Aprobado por mayoría
d) Desaprobado..."

El/la defensor (a) de la Tesis, ha obtenido la siguiente calificación;

APROBADO POR MAYORIA .....

Siendo las 1:00 P.M. ..del mismo día, se dio por concluido el acto y luego de ser leído el acta, los miembros del Jurado Evaluador procedieron a suscribirlo.

.....
Dr. Alex Davis Astohuaman Huaranga
Presidente

.....
Dr. Jackie Frank Chang Saldaña
Miembro

.....
Mg. Olmedo Pizango Isuiza
Miembro

Universidad Nacional de Ucayali SECRETARIO PUCALLPA

.....
Dr. Alex Davis Astohuaman Huaranga
Secretario Académico

ACTA DE APROBACIÓN

La presente tesis fue aprobada por los miembros del Jurado Evaluador de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali como requisito para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración.

Dr. Alex Davis Astohuaman Huaranga
Presidente

Mg. Jackie Frank Chang Saldaña
Miembro

Mg. Olmedo Pizango Isuiza
Miembro

Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes
Asesor

Bach. Luis Ricardo Cárdenas Ruíz
Tesista

Bach. Kevin Anthony Milla Torres
Tesista

Bach. Leidy Flor Martell Ayachi
Tesista

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
VICERRECTORADO DE INVESTIGACION
DIRECCION GENERAL DE PRODUCCION INTELECTUAL

CONSTANCIA

ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACION

SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND

N° V/0522-2022

La **Dirección de Producción Intelectual**, hace constar por la presente, que el Informe final de tesis, **titulado:**

"GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN EL CONTEXTO DEL COVID 19 EN LA EMPRESA SODIMAC ORIENTE PUCALLPA, 2021".

Autor(es)	:	**CÁRDENAS RUIZ, LUIS RICARDO** **MILLA TORRES, KEVIN ANTHONY** **MARTELL AYACHI, LEIDY FLOR**
Facultad	:	CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
Escuela Profesional	:	ADMINISTRACIÓN
Asesor(a)	:	Dr. LINCOLN FRITZ CACHAY REYES

Después de realizado el análisis correspondiente en el Sistema Antiplagio URKUND, dicho documento presenta un **porcentaje de similitud de 8%.**

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentaje establecidos en el artículo 9 de la DIRECTIVA DE USO DEL SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND, el cual indica que no se debe superar el 10%. Se declara, que el trabajo de investigación: SI Contiene un porcentaje aceptable de similitud, por lo que SI se aprueba su originalidad.

En señal de conformidad y verificación se firma y se sella la presente constancia.

FECHA 23/08/2022

Mg. JOSÉ MANUEL CÁRDENAS BERNAOLA
Director de Producción Intelectual

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS

REPOSITORIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

Yo, LUIS RICARDO CARDENAS RUIZ.
Autor de la TESIS titulada:
"GESTIÓN ADMINISTRATIVAS Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN EL CONTEXTO DEL COVID 19 EN LA EMPRESA SODIMAC ORIENTE PUCALLPA, 2021".

Sustentada el año: 2022.
Con la asesoría de: Dr. LINCOLN FRITZ, CACHAY REVES.
En la Facultad de: CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
Carrera Profesional de: ADMINISTRACIÓN.

Autorizo la publicación:

PARCIAL [ ] Significa que se publicará en el repositorio institucional solo La caratula, la dedicatoria y el resumen de la tesis. Esta opción solo es válida marcar **si su tesis o documento presenta material patentable**, para ello deberá presentar el trámite de CATI y/o INDECOPI cuando se lo solicite la DGPI UNU.

TOTAL [X] Significa que todo el contenido de la tesis y/o documento será publicada en el repositorio institucional.

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:

Primero: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali **licencia no exclusiva** para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la **tesis es una creación de mi autoría** y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali y del Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 15 / 09 / 2022.

Email: luiscardenas9998@gmail.com
Firma: _____

Teléfono: 953296672
DNI: 71542616

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS

REPOSITORIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

Yo, KEVIN ANTHONY MILLA TORRES.

Autor de la TESIS titulada:

"GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN EL CONTEXTO DEL COVID 19 EN LA EMPRESA SODIMAC ORIENTE PUCALLPA, 2021".

Sustentada el año: 2022.

Con la asesoría de: Dr. LINCOLN FRITZ, CACHAY REYES.

En la Facultad de: CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES.

Carrera Profesional de: ADMINISTRACIÓN.

Autorizo la publicación:

PARCIAL ☐ Significa que se publicará en el repositorio institucional solo La caratula, la dedicatoria y el resumen de la tesis. Esta opción solo es válida marcar **si su tesis o documento presenta material patentable**, para ello deberá presentar el trámite de CATI y/o INDECOPI cuando se lo solicite la DGPI UNU.

TOTAL ☒ Significa que todo el contenido de la tesis y/o documento será publicada en el repositorio institucional.

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:

Primero: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali **licencia no exclusiva** para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la **tesis es una creación de mi autoría** y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali y del Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 15 / 09 / 2022.

Email: Kevin.milla.knit@gmail.com

Firma: 

Teléfono: 931132730

DNI: 76325466

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS

REPOSITORIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

Yo, LEIDY FLOR MARTEL AYACHI.
Autor de la TESIS titulada:
"GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN EL CONTEXTO DEL COVID 19 EN LA EMPRESA SODIMAC ORIENTE PUCALLPA, 2021".

Sustentada el año: 2022.
Con la asesoría de: Dr. LINCOLN FRITZ, CACHAY REYES.
En la Facultad de: CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES.
Carrera Profesional de: ADMINISTRACIÓN.

Autorizo la publicación:

PARCIAL [ ] Significa que se publicará en el repositorio institucional solo La caratula, la dedicatoria y el resumen de la tesis. Esta opción solo es válida marcar **si su tesis o documento presenta material patentable**, para ello deberá presentar el trámite de CATI y/o INDECOPI cuando se lo solicite la DGPI UNU.

TOTAL [X] Significa que todo el contenido de la tesis y/o documento será publicada en el repositorio institucional.

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:

Primero: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali **licencia no exclusiva** para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la **tesis es una creación de mi autoría** y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali y del Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 15 / 09 / 2022.

Email: leiflomaraya16@gmail.com
Firma: 

Teléfono: 998364678
DNI: 75972241

DEDICATORIA

A Dios, por iluminar hasta ahora el camino correcto en mi vida personal y profesional, a mis padres que hasta ahora son el soporte que tengo y que gracias a ellos estoy logrando todas mis metas tanto en lo personal como en lo académico.

Luis Ricardo.

Doy en primer lugar un enorme agradecimiento al Creador de este mundo, por darme esa bendición que es la vida y buena salud, a mi familia entera por ser aquellas personas que nunca dudaron de mi empeño y mi capacidad para lograr este gran reto académico y profesional.

Kevin Anthony.

A Dios Todopoderoso, por ser el arquitecto de mí destino, a mis padres, por estar siempre en los momentos que les necesité y que gracias a ellos se dieron estos logros profesionales.

Leidy Flor.

AGRADECIMIENTO

Un agradecimiento enorme a las autoridades universitarias por pensar siempre en la educación de nuestra región, brindando estudios de pregrado y posgrado y no existir la necesidad de ir a otro lugar para realizarlo como en tiempos anteriores. A las autoridades de nuestra FCEAyC, en especial a los que formaron parte de nuestra escuela profesional de Administración, a nuestro asesor de tesis un total agradecimiento por su entrega y dedicación incomparable para llegar a este desenlace que es la sustentación y defensa de la tesis.

ÍNDICE DEL CONTENIDO

Pág.

DEDICATORIA……... viii

AGRADECIMIENTO……... ix

ÍNDICE DE CONTENIDO…….. x

ÍNDICE DE TABLAS……..... xiii

ÍNDICE DE FIGURAS……. xiv

RESUMEN…… xv

ABSTRACT..……... xvi

INTRODUCCIÓN…… xvii

CAPÍTULO I. EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN……..... 1

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA……..... 1

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA……..... 2

1.2.1. Problema General…….. 2

1.2.2. Problemas Específicos…….. 2

1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN……... 3

1.3.1. Objetivo General……..... 3

1.3.2. Objetivos Específicos……..... 3

1.4. FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS…… 4

1.4.1. Hipótesis General……... 4

1.4.2. Hipótesis Específicas……. 4

1.5. VARIABLES…… 4

1.5.1. Variable Independiente……..... 4

1.5.2. Variable Dependiente…… 5

1.6. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES……..... 5

1.7. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN…….. 6

1.7.1. Justificación Teórica…….. 6

1.7.2. Justificación Práctica……..……... 6

1.7.3. Justificación Metodológica…… 7

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO…… 8

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN……..... 8

2.1.1. A Nivel Internacional……..... 8

2.1.2. A Nivel Nacional……. 10

2.1.3. A Nivel Local……... 12

2.2. BASES TEÓRICAS……..... 13

2.2.1. Gestión Administrativa…….. 13

2.2.2. Calidad de Servicio…… 19

2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS……..... 21

CAPÍTULO III. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN…….. 24

3.1. MÉTODO DE LA INVESTIGACIÓN……..…….. 24

3.1.1. Tipo de Investigación……. 24

3.1.2. Nivel de Investigación…… 24

3.1.3. Diseño de Investigación……..... 24

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA…… 25

3.2.1. Población……..... 25

3.3.2. Muestra…… 25

3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS…. 26

3.3.1. Técnicas……. 26

3.3.2. Instrumentos……... 26

3.4. VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO……..... 26

3.5. PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS…….. 26

3.6. TRATAMIENTO DE LOS DATOS…… 27

CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN……... 28

4.1. RESULTADOS…… 28

4.2. DISCUSIÓN……. 36

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES……..... 39

5.1. CONCLUSIONES……..…… 39

5.2. RECOMENDACIONES……..... 40

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS……..…….. 42

ANEXO...……... 46

ÍNDICE DE TABLAS

		Pág.
Tabla 1.	Operacionalización de las variables……..…	5
Tabla 2.	Gestión administrativa y calidad de servicio……	28
Tabla 3.	Planificación de la gestión administrativa y calidad de servicio……...	29
Tabla 4.	Organización de la gestión administrativa y calidad de servicio……..	30
Tabla 5.	Dirección de la gestión administrativa y calidad de servicio...	31
Tabla 6.	Control de la gestión administrativa y calidad de servicio….	32
Tabla 7.	Prueba de Kolmogorov-Smirnov……	33
Tabla 8.	Decisión de la hipótesis general……...	33
Tabla 9.	Decisión de la hipótesis específica 1…….	34
Tabla 10.	Decisión de la hipótesis específica 2……	34
Tabla 11.	Decisión de la hipótesis específica 3……	35
Tabla 12.	Decisión de la hipótesis específica 4……	35

ÍNDICE DE FIGURAS

Pág.

Figura 1. Esquema de un estudio correlacional……. 25

Figura 2. Gestión administrativa y calidad de servicio……. 28

Figura 3. Planificación de la gestión administrativa y calidad de servicio…….. 29

Figura 4. Organización de la gestión administrativa y calidad de servicio…….. 30

Figura 5. Dirección de la gestión administrativa y calidad de servicio... 31

Figura 6. Control de la gestión administrativa y calidad de servicio…. 32

RESUMEN

Este trabajo dentro del desarrollo se formuló como objetivo principal determinar la incidencia de la gestión administrativa en la calidad de servicio en el contexto del Covid 19 en la empresa SODIMAC ORIENTE, en cuanto a su metodología utilizó el método hipotético deductivo, su estudio fue aplicada, de nivel no experimental, de diseño transversal y descriptivo correlacional, tuvo una muestra de tamaño 100, para la recolección de los datos empleó la encuesta y los cuestionarios. En cuanto a los resultados se pudo apreciar que la gestión administrativa fue eficiente y la calidad de servicio fue bueno con un 21.2% de su afirmación del total de la muestra; así mismo se tuvo la aceptación de la hipótesis principal ya que tuvo una correlación positiva moderada de 0.442 y una significancia de 0.000, estableciendo la aceptación de la hipótesis general, es decir que la gestión administrativa incide de manera significativa en la calidad de servicio en el contexto del Covid 19 en la empresa SODIMAC ORIENTE Pucallpa, 2021.

Palabras claves: Gestión administrativa, calidad de servicio y elementos tangibles.

ABSTRACT

This work within the development was formulated as the main objective was to determine the incidence of administrative management in the quality of service in the context of Covid 19 in the company SODIMAC ORIENTE, in terms of its methodology, I use the hypothetical deductive method, its study was applied, non-experimental level, cross-sectional and descriptive correlational design, had a sample size of 100, for data collection the survey and questionnaires were used. Regarding the results, it was possible to appreciate that the administrative management was efficient and the quality of service was good with 21.2% of its affirmation of the total sample; Likewise, the main hypothesis was accepted since there was a moderate positive correlation of 0.442 and a significance of 0.000, establishing the acceptance of the general hypothesis, that is, that administrative management has a significant impact on the quality of service in the context of Covid 19 in the company SODIMAC ORIENTE Pucallpa, 2021.

Keywords: Administrative management, service quality and tangible elements.

INTRODUCCIÓN

Hoy en día se sabe a nivel internacional lo importante que es brindar una calidad de servicio a los usuarios y/o clientes en una determinada entidad pública o privada, ya que esto demuestra lo muy eficiente que esta la gestión administrativa. Nuestro país no es ajeno a esta realidad, pero con la única diferencia que existe organizaciones que no están dando la importancia en brindar un servicio de calidad y esto conlleva a que el cliente no se fidelice con el producto que ofertan las empresas nacionales, y por ello se observa que acuden a las que dan toda la atención y el buen trato, y esto producto de su buena planificación, organización, dirección y control total de su gestión administrativa en el cumplimiento de los objetivos y metas trazadas.

Por otra parte, este estudio abordó sobre la gestión administrativa las dimensiones de planificación, organización, dirección y control y en cuanto a la calidad de servicio precisó sobre los elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Dentro de ellas se puntualizó ciertos indicadores que ayudaron a medir con más exactitud las variables y con ello también se logró realizar los resultados mediante las estadística descriptiva e inferencial, y a partir de ellos se recomendó o se dio posibles sugerencias como parte de la solución a esta problemática social para mejorar en los siguientes periodos que se vienen.

Este estudio estuvo constituido por cinco capítulos de acuerdo al reglamento de grados y títulos, en donde se precisaron los puntos principales de toda investigación científica o la elaboración de una tesis universitaria, tales como el planteamiento o descripción del problema, la formulación de los problemas generales y específicos, los objetivos tanto el principal como los

secundarios, también las hipótesis, la metodología usada, los resultados y su respectiva discusión, las conclusiones arribadas y las recomendaciones como parte de la solución de la problemática estudiada.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El mundo de hoy a nivel empresarial es tan competitivo con un dinamismo relativo que genera en las empresas buscar un espacio protagonista a nivel empresarial y corporativo, en este sentido consideramos que cualquier empresa, tiene que contar con colaboradores que ofrezcan a los clientes una buena calidad de servicio, es decir que una empresa de servicios que sea capaz de gestionar sus procesos pensando en sus clientes. (Condori, 2018)

El acto de administrar a través de los procesos es un aspecto de importancia al formar o crear un negocio, el realizar una gestión de manera adecuada y eficiente interviene en la supervivencia de la empresa a y es fundamental para su crecimiento, se requiere de una toma de decisiones, coordinar actividades, direccionar un grupo de gente o equipo de trabajo, así como evaluar el desempeño y así mismo del control dentro de la organización, tanto para su formación, mantención y crecimiento. La atención que se recibe de diferentes organizaciones o instituciones no siempre es de manera adecuada, ya que se encuentra limitada capacidad referente al servicio que se brinda al cliente o usuario y no existe un cumplimiento en la satisfacción del cliente al cubrir sus necesidades, como un servicio rápido y adecuado, así como oportuno y bajo conocimientos adecuadas para orientar y prestar una atención adecuada pues actualmente nos encontramos en mundo globalizado y cambiante donde el

cliente no está fidelizado hacia una institución, y puede optar por otro servicio donde obtenga mejores resultados. (Ramos, 2018)

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema General

- ¿De qué manera la gestión administrativa incide en la calidad de servicio en el contexto del Covid 19 en la empresa SODIMAC ORIENTE Pucallpa, 2021?

1.2.2. Problemas Específicos

- ¿De qué manera la planificación incide en la calidad de servicio en el contexto del Covid 19 en la empresa SODIMAC ORIENTE Pucallpa, 2021?
- ¿De qué manera la organización incide en la calidad de servicio en el contexto del Covid 19 en la empresa SODIMAC ORIENTE Pucallpa, 2021?
- ¿De qué manera la dirección incide en la calidad de servicio en el contexto del Covid 19 en la empresa SODIMAC ORIENTE Pucallpa, 2021?
- ¿De qué manera el control incide en la calidad de servicio en el contexto del Covid 19 en la empresa SODIMAC ORIENTE Pucallpa, 2021?

1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. Objetivo General

- Determinar la incidencia de la gestión administrativa en la calidad de servicio en el contexto del Covid 19 en la empresa SODIMAC ORIENTE Pucallpa, 2021.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Determinar la incidencia de la planificación en la calidad de servicio en el contexto del Covid 19 en la empresa SODIMAC ORIENTE Pucallpa, 2021.
- Determinar la incidencia de la organización en la calidad de servicio en el contexto del Covid 19 en la empresa SODIMAC ORIENTE Pucallpa, 2021.
- Determinar la incidencia de la dirección en la calidad de servicio en el contexto del Covid 19 en la empresa SODIMAC ORIENTE Pucallpa, 2021.
- Determinar la incidencia del control en la calidad de servicio en el contexto del Covid 19 en la empresa SODIMAC ORIENTE Pucallpa, 2021.

1.4. FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS

1.4.1. Hipótesis General

- La gestión administrativa incide de manera significativa en la calidad de servicio en el contexto del Covid 19 en la empresa SODIMAC ORIENTE Pucallpa, 2021.

1.4.2. Hipótesis Específicas

- La planificación incide de manera significativa en la calidad de servicio en el contexto del Covid 19 en la empresa SODIMAC ORIENTE Pucallpa, 2021.
- La organización incide de manera significativa en la calidad de servicio en el contexto del Covid 19 en la empresa SODIMAC ORIENTE Pucallpa, 2021.
- La dirección incide de manera significativa en la calidad de servicio en el contexto del Covid 19 en la empresa SODIMAC ORIENTE Pucallpa, 2021.
- El control incide de manera significativa en la calidad de servicio en el contexto del Covid 19 en la empresa SODIMAC ORIENTE Pucallpa, 2021.

1.5. VARIABLES

1.5.1. Variable Independiente

- Gestión administrativa.

1.5.2. Variable Dependiente

- Calidad de servicio.

1.6. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Tabla 1. Operacionalización de las variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Variable 1 Gestión administrativa	De acuerdo a Chiavenato (2014), quien mencionó que la gestión administrativa "aplica a una secuencia de actividades en todo tipo de organizaciones, también es coordinar los recursos humanos, financieros, materiales y tecnológicos, para alcanzar los objetivos liderando y dirigiendo las actividades desempeñadas por todos los niveles de la organización" (p.8-9).	Esta variable se definirá operacionalmente mediante las dimensiones planeación, organización, dirección y control	Planificación	- Objetivos. - Metas. - Programación de actividades.
			Organización	- Jerarquización funciona. - División del trabajo. - Asignación de trabajo.
			Dirección	- Comunicación - Toma de decisiones. - Motivación.
			Control	- Dirección. - Monitoreo.
Variable 2 Calidad de servicio	Pizzo (Citado por Condori, 2018), definió que la calidad de servicio es: El hábito desarrollado y practicado por una organización tomando en cuenta las expectativas de los clientes siendo este servicio accesible, adecuado, ágil, flexible, apreciable, útil, oportuno, seguro y confiable, aún bajo situaciones imprevistas o ante errores, de tal manera que el cliente se sienta comprendido, atendido y servido personalmente, con dedicación y eficacia, y sorprendido con mayor valor al esperado, proporcionando en consecuencia mayores ingresos y menores costos para la organización. (p.48)	Esta variable se definirá operacionalmente mediante las dimensiones elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.	Elementos tangibles	- Ambiente. - Mobiliario. - Limpieza.
			Fiabilidad	- Calidad de servicio en la organización. - Control en la atención.
			Capacidad de respuesta	- Agilidad en el servicio.
			Seguridad	- Profesionalismo. - Confianza.
			Empatía	- Amabilidad. - Asertividad.

1.7. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.7.1. Justificación Teórica

Con esta investigación se pretendió determinar la incidencia de la gestión administrativa en la calidad de servicio en el contexto del Covid 19 en la empresa SODIMAC ORIENTE Pucallpa, 2021, lo cual esto permitió analizar sobre cómo se estuvieron manejando actualmente los procesos de la gestión administrativa y servicio de calidad la empresa SODIMAC ORIENTE, y a partir de los nuevos conocimientos hallados, conlleven a una reflexión y cambio para mejorar para el beneficio de los clientes que somos todos los peruanos principalmente.

1.7.2. Justificación Práctica

Desde una justificación práctica, este estudio permitió que la empresa SODIMAC ORIENTE Pucallpa, contó con información actualizada que permitió conocer la apreciación de los clientes sobre la calidad de servicios que brindan el personal de la empresa, y esto fue mediante los resultados que se obtendrán en el desarrollo, buscando posibles alternativas de mejora en la gestión administrativa, y esto ayude a tomar decisiones favorables sobre la calidad de servicio. También buscará implementar recomendaciones, a partir de las decisiones acordes a las necesidades pertinentes de mejora de la sede de estudio.

1.7.3. Justificación Metodológica

En lo metodológico se justificó por ser una investigación que se sustentó en cuanto a todos los procesos del método científico, y que a partir de sus resultados motivaron realizar investigaciones nuevas que conlleven a generar nuevas propuestas de mejora en los procesos de la gestión administrativa para que de esta manera se brinde una calidad de servicio a los clientes.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1. A Nivel Internacional

Reyes (2015) en su tesis Gestión administrativa y su incidencia en la calidad de los servicios a los usuarios de la cooperativa interprovincial de transporte de pasajeros La Maná periodo 2013, sostuvo que: La aplicación del Manual de Gestión Administrativa en la Cooperativa Interprovincial de Transporte de Pasajeros La Maná permitió lograr un mejor funcionamiento de los procesos administrativos y de los servicios. Las transformaciones logradas en los criterios de los usuarios encuestados posibilitaron corroborar la factibilidad del Manual de Gestión Administrativa como nueva alternativa al proceso de gestión administrativa de la Cooperativa Interprovincial de Transporte de Pasajeros La Maná. (p.149)

Tagua (2016) en su tesis La gestión administrativa y la calidad del servicio al cliente en el mercado el dorado del cantón Pastaza, año 2014, concluyó que: Un 32% la Gestión Administrativa que se encuentra ejecutando en el Mercado “El Dorado” no es lo suficientemente competitiva; ya que no aplica estrategias de Gestión que encaminen al mejoramiento organizacional del mercado y al mismo tiempo cumplir con los objetivos. La investigación concluye que en el Mercado “El Dorado” de la ciudad de Puyo, es necesario desarrollar un “Modelo de Gestión Administrativa que permita mejorar la calidad del servicio hacia el usuario”, propiciando una cultura de

calidad basada en los principios que abarca el concepto de la calidad. (p.68)

Espinoza (2019) en su estudio La gestión administrativa y la calidad del servicio al cliente en el hotel el Molino periodo 2018, concluyó que: De acuerdo al estudio realizado se determinó que la gestión administrativa es muy importante ya que permite agilizar los procesos de manera eficiente, a través de la buena planificación organización dirección y control de todos los directivos de una empresa, para de esta manera conseguir una excelente calidad en el servicio al cliente. A través del modelo Servqual se pudo identificar que el grado de satisfacción de los huéspedes del hotel el molino es significativamente alto, es por ello que le ha permitido colocarse entre los mejores de la Ciudad de Riobamba, además proyectarse para brindar un servicio de excelencia hacia futuros clientes. (p.51)

Rocafuerte (2019) en su tesis Gestión administrativa y su incidencia en la calidad del servicio de la cooperativa de transporte Mar Azul, Parroquia Anconcito, Cantón Salinas, provincia de Santa Elena, año 2017, concluyó que: La Gestión Administrativa en la cooperativa Mar Azul no es adecuada, debido a que los procesos administrativos no se cumplen de manera íntegra, en consecuencia, el nivel de calidad percibida por los usuarios es deficiente y el nivel de calidad percibido por los usuarios de la cooperativa es regular, debido a las deficiencias que existen en cuanto al estado de las unidades, la seguridad, el tiempo de espera y el trato que brindan a la ciudadanía. En la prueba estadística del Chi Cuadrado se comprobó que existe alta relación entre la Gestión Administrativa y la calidad del servicio en la cooperativa Mar Azul, concluyendo que a mayor

nivel de gestión mayor será la calidad del servicio. (p.80)

2.1.2. A Nivel Nacional

Huallpa (2016) en su estudio Gestión administrativa de la empresa Marasal S.A., concluyó que: Las características actuales del proceso administrativo son: En planeación: No existe una clara y formal definición de los tipos y elementos de planeación a nivel de la empresa MARASAL S.A. En organización: Diseño organizacional funcional ejecutado empíricamente con deficiente nivel de especialización de trabajo, mayor grado de centralización en la parte directiva con bajo grado de formalización. En dirección: Motivación ciertamente de nivel alto, estilo de liderazgo democrático participativo, en razón del tratamiento en las Juntas Generales de Accionistas, el nivel de participación de los comités y grupos es inconsecuente, el grado de efectividad de la comunicación es alto, por razones comunes de confianza. En control: Adecuada frecuencia en la ejecución del control, inexistencia de estándares de control formalmente definidos, bajo grado en la ejecución de acciones administrativas, grado de efectividad organizacional no definida o no determinada formalmente, ejecución de tipos control de modo preventivo, concurrente y de retroalimentación de manera empírica. (p.170)

Ramos (2018) en su tesis Gestión administrativa y calidad de servicio en el centro de atención al cliente de movistar, Santa Anita, 2018, concluyó que: Se usó la prueba de Rho de Spearman, teniendo como resultado significativo de 0.187, por lo tanto, la investigación da conocer que existe una correlación positiva media entre las variables gestión

administrativa y calidad de servicio en el centro de atención al cliente de Movistar, Santa Anita, 2018. (p.13)

Vargas (2017) en su tesis Gestión administrativa y Calidad de servicio en la empresa Modas Diversas del Perú S.A.C de San Juan de Lurigancho, 2017, concluyó que: Se encontró como resultado en opinión de los encuestados que la Gestión administrativa cuenta con un nivel regular de 22% y Bueno de 78%; por otro lado, la calidad de servicio cuenta con un nivel de 23.7% regular, y 76.3% bueno. Se analizó e interpretó la diagonal de las variables Gestión administrativa y Calidad de servicio indicando que en cuanto a la significancia de p=0,000 muestra que p es menor a 0,01 lo que permite señalar que la relación es significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Se concluye que: A mayor nivel de gestión administrativa mayor nivel de calidad de servicio se desarrollarán en los trabajadores de la empresa Modas Diversas del Perú 2017. (p.11)

Tipian (2017) en su tesis Gestión administrativa y la calidad de servicio a usuarios de la Dirección General de Protección de Datos Personales del Minjus, conclusión: Los resultados obtenidos en la investigación indicaron que el nivel de la gestión administrativa se relacionó significativa y positivamente con la calidad de servicio. Se verificó la validez de la hipótesis formulada, que “existe una relación significativa (0,000) y positiva (0,500) entre el nivel de la gestión administrativa y la calidad de servicio a usuarios de la DGPDP del Minjus en el 2016”. (p.12)

Lopa (2020) en su estudio Logística de distribución y calidad de servicio en los colaboradores del centro de distribución Sodimac, Lurín – 2020, sostuvo que: Los resultados adquiridos en la investigación fueron satisfactorios porque se descubrió una relación positiva moderada entre las variables de estudio. De igual modo, se utilizó un coeficiente de correlación Rho de Spearman que asciende a 0,550, a un nivel de significancia p=0,000 < 0,05, por dicho motivo, se puede decir que existe una relación positiva moderada entre las variables. Finalmente se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, estableciendo que existe una correlación positiva alta entre logística de distribución y calidad de servicio en el centro de distribución Sodimac Lurín – 2020. (p.9)

2.1.3. A Nivel Local

Alva, Cristóbal y Flores (2020) en su tesis Gestión administrativa y su relación con la calidad de servicio al usuario del Hospital Regional de Pucallpa, 2018, concluyeron que: La relación es significativa entre La Gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en el Hospital Regional de Pucallpa, 2018, se define que la Gestión del Talento Humano si se relaciona con la calidad de servicio al usuario en los colaboradores. (p.15)

Navarro y Ríos (2020), en su tesis Desempeño laboral y calidad del servicio de la empresa Sodimac Pucallpa, Ucayali, 2019, concluyó que: Los resultados establecen que existe una relación positiva muy baja y no significativa, entre el desempeño laboral y la calidad del servicio en la empresa Sodimac Pucallpa, 2019, lo que significa que la eficiencia, el

desarrollo de talentos, el trabajo en equipo y la comunicación con lo que opera la empresa Sodimac Pucallpa no contribuyen a una relación positiva más alta y significativa con la calidad del servicio. (p.16)

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. Gestión Administrativa

- **Definición de la Gestión Administrativa**

Ilustrado (Citado por Reyes, 2015), precisó en su estudio que la gestión administrativa es la acción y efecto de gestionar o de administrar, realizando un conjunto de actividades coordinadas y diligencias conducentes al logro de los objetivos que se desea alcanzar en una determinada institución o empresa. La gestión administrativa en una empresa se encarga de realizar los procesos correctos utilizando todos los recursos que se presenten en una organización con el fin de alcanzar aquellas metas que fueron planteadas al comienzo de la misma. (p.41)

Montana (Citado por Espinoza, 2019), trata de profundizar un poco más e indica que la gestión administrativa no se trata de otra cosa que de un proceso mediante el cual las empresas aplicarán la planificación, la organización, la dirección y el control, como herramientas de desempeño con la finalidad de lograr los objetivos planteados mediante la optimización de los recursos. (p.27)

- **Características de la Gestión Administrativa**

Según Chiavenato (2017, p.326), nos precisa las siguientes características:

- **Universalidad**

La gestión administrativa s universal, puesto que es libre de aplicarse en cualquier empresa independientemente de su giro del negocio, es decir, hospitales, hoteles, fábricas, entre otros.

- **Valor instrumental**

La gestión administrativa es un instrumento mediante el cual los directivos de una compañía buscan lograr la consecución de sus objetivos, es decir la meta no es aplicar la gestión sino utilizarla para obtener los mejores resultados.

- **Niveles jerárquicos con los que cuente la empresa**

- **Especificidad**

La gestión es específica, es decir sus características la hacen única dentro del proceso administrativo de la empresa.

- **Interdisciplinariedad**

La gestión administrativa tiene relación directa con aquellas ciencias que determinan la eficiencia en los procesos.

- **Flexibilidad**

Al igual que la gestión administrativa se adapta a cualquier tipo de empresa, de igual manera lo hace con los sistemas sociales adaptándose a las necesidades de los usuarios.

- **Unidad temporal**

La gestión administrativa deberá ser incluida en cada una de las etapas que forman parte del proceso dentro de la empresa.

- **Amplitud de ejercicio**

El proceso de gestión deberá ser aplicado en todos los niveles jerárquicos con los que cuente la empresa.

- **Dimensiones de la Gestión Administrativa**

En base a muchos autores las dimensiones de la gestión administrativa, las más representativas son:

- **Planificación**

Según Ramírez (2013, citado por Espinoza, 2019), la planificación es el primer paso de aplicación de la gestión administrativa, ya que mediante esta los directivos de una empresa realizarán el planteamiento de los objetivos que se desean alcanzar, y además se definen los recursos con los que cuenta la compañía para la ejecución de los mismos en un período de tiempo determinado, a su vez, se deberá establecer los indicadores,

estrategias y políticas mediante los cuales se realizará la medición y control de las actividades realizadas. (p.28)

Mora, Cercado, Hualcapi, Praxedes, y Reyes. (2017, p.4), señalan: El proceso sistemático y estructurado que permite emplear la inteligencia de la organización en búsqueda de respuesta a preguntas vitales para su diseño, estructurada, dirección y control, tomando en consideración la dinámica del cambio social tanto en el entorno actual como en un escenario futuro, lo cual implica:

a) Definir los criterios que encaminarán las tareas al logro de objetivos y metas.

b) Explotar las competencias centrales para incrementar las utilidades, expandir la participación en el mercado y afrontar la responsabilidad social.

c) Comprometer los recursos necesarios para alcanzar las metas.

d) Transformar insumos en productos y servicios de calidad.

e) Alcanzar ventajas competitivas sustentables.

- **Organización**

Chiavenato (2017), establece que se trata de un paso mediante el cual la organización pretende definir los responsables para la ejecución de los procesos definidos en la consecución de los objetivos planteados.

Mora, Cercado, Hualcapi, Praxedes, y Reyes. (2017, p.4), precisaron que oorganizar es el proceso que parte de la especialización y división de trabajo para agrupar y asignar funciones a unidades específicas, interrelacionadas por líneas de mando, comunicación y jerarquía, con el fin

de contribuir al logro de los objetivos compartidos por un grupo de personas. Para lo cual deben considerar las siguientes acciones:

a) Crear una estructura organizacional que defina con claridad los niveles de autoridad y responsabilidad.

b) Distribuir las funciones y delimitar los procesos para repartir de manera equitativa las cargas de trabajo.

c) Generar una cultura organizacional acorde con el perfil de la organización.

d) Gestionar sus recursos humanos de manera inteligente.

e) Visualizar el cambio como una incubadora de ideas.

- **Dirección**

Según Ramírez (2013, citado por Espinoza, 2019), indicó que La dirección corresponde al tercer paso de la puesta en marcha de la gestión administrativa, y es el momento en el cual se pondrá en marcha todo lo que se ha planificado anteriormente y además de acuerdo a la organización fijada en el paso dos; y consiste en influir o guiar al personal para que se realicen los pasos ya establecidos y además que se ejecute la utilización de recursos tal como se lo espera y de esta manera se puedan lograr las metas y objetivos empresariales fijados anteriormente. (p.29)

Mora, Cercado, Hualcapi, Praxedes, y Reyes. (2017, p.4), precisaron que dirigir es el proceso de guiar y proveer el soporte necesario a las personas para que contribuyan con efectividad al logro de las metas de la organización. Para poder encaminar los esfuerzos en ese sentido, la dirección debe pensar en términos de:

a) Liderazgo, al inspirar a las personas a implementar de la mejor manera sus acciones.

b) Comunicar, para ayudarla a comprender el significado de lo que hacen.

c) Motivar para dar sentido al esfuerzo personal y grupal.

d) Fortalecer los grupos y equipos de trabajos.

- **Control**

Chiavenato (2017) determina que el control es la última pero más importante escala para la gestión administrativa, y esto debido a que en esta etapa se deberá realizar un monitoreo exhaustivo de todo lo que se ha realizado anteriormente, con la finalidad de llevar un registro de todas las actividades planificadas, ejecutadas, cumplidas y por cumplir. Por lo mencionado el autor indica que la fase de control debe establecer las siguientes características:

a) Establecer estándares de desempeño.

b) Medir los resultados presentes.

c) Comparar estos resultados con normas establecidas.

d) Tomar medidas correctivas cuando se detectan desviaciones.

Mora, Cercado, Hualcapi, Praxedes, y Reyes. (2017, p.4), indicaron que controlar es el proceso que utiliza una persona, un grupo o una organización para regular sus acciones y hacerlas congruentes con las expectativas definidas en los planes en las metas y en los estándares de

desempeño. El proceso de control establece los niveles de prevención, seguimiento, y corrección, en los diferentes ámbitos de operación al:

a) Establecer estándares.

b) Medir el desempeño.

c) Comparar el desempeño contra los estándares.

2.2.2. Calidad de Servicio

- **Definición de Calidad de Servicio**

Pérez (Citado por Espinoza, 2019), precisó que la calidad en el servicio permite proporcionar un producto o servicio a los consumidores, que satisface planamente las expectativas y necesidades de estos a un precio que refleja el valor real del producto o servicio que los provee. (p.32)

Acle, Santiesteban y Claudio (2016), señalan que “La calidad en el servicio se define de manera general como una evaluación de la misma, desde la percepción y el juicio de los consumidores, en forma de actitud”. (p.4)

- **Dimensiones de la Calidad de Servicio**

Según Morales, Hernández y Blanco (2015), el modelo SERVQUAL tiene como objetivo la mejora de la calidad del servicio dentro de la empresa, en el cuestionario intervienen los siguientes elementos:

- Fiabilidad.
- Capacidad de respuesta.
- Seguridad.

- Empatía.
- Elementos tangibles.

Acle, Santiesteban y Claudio (2016), precisaron las siguientes dimensiones:

- **Elementos tangibles**

Representan la apariencia y características físicas de las instalaciones, equipo, personal, material de comunicación y otros elementos del proveedor del servicio y con los que el cliente está en contacto. (p.5)

- **Fiabilidad**

Implica la capacidad que tiene la organización a través de sus bienes o servicios para desempeñarse en la forma requerida bajo condiciones establecidas y durante un tiempo establecido y de manera confiable, cuidadosa y con precisión. (p.5)

- **Capacidad de Respuesta**

Es la disposición y la voluntad del proveedor de servicios para ayudar y satisfacer las necesidades de los clientes brindando un servicio inmediato, de forma rápida, eficiente y ágil. (p.5)

- **Seguridad**

Representa conocimientos, atención y cortesía por los trabajadores, respecto al servicio que están brindando, además de habilidad para inspirar confianza, credibilidad y protección al cliente. (p.5)

- **Empatía**

Capacidad del ponerse en la posición del cliente y atenderlo de manera personalizada y cuidadosa. (p.5)

2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

- **Gestión**

Huallpa (2016), precisa que es una acción y efecto de administrar, diligenciar lo conducente para lograr las metas planificadas. (p.75)

- **Administración**

Huallpa (2016), precisa que es el proceso de estructurar y manejar los recursos orientados a alcanzar las metas, para llevar a cabo las tareas organizacionales. (p.74)

- **Objetivos**

Huallpa (2016), precisa que son expresiones cuantitativas o cualitativas de aquellos fines que la empresa desea alcanzar en un corto plazo. (p.74)

- **Programas**

  Huallpa (2016), precisa que son los que describen los pasos que se deben realizar en alguna de las unidades de un área específica de la organización. (p.74)

- **Comunicación**

  Huallpa (2016), precisa que es como el sistema nervioso de un organismo social, pues lleva al centro director todos los elementos que deben conocerse, y de este las órdenes de acciones necesarias hacia cada órgano y célula, debidamente coordinadas. (p.74)

- **Empresa**

  Huallpa (2016), precisa que es una institución caracterizada por la organización de los factores económicos de la producción. Es cualquier tipo de negocio, corporación o sociedad. (p.74)

- **Motivación**

  Huallpa (2016), precisa que son los procesos que dan cuenta de la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo de un individuo por conseguir su meta. (p.74)

- **Calidad**

  Grima y Tort (2015), desde el punto de vista empresarial, la calidad tiene dos enfoques, el interno y el externo. El interno se refiere al cumplimiento de las especificaciones técnicas de un determinado

producto o servicio; en cambio el externo se dirige a la satisfacción de las necesidades con las que cuenta el mercado objetivo. (p.9)

- **Servicio**

Grömroos (Citado por Espinoza, 2019), establece que un servicio “es una actividad o una serie de actividades de naturaleza intangible que por regla general se establecen en una interacción que se produce entre el cliente y los empleados de servicios, que se proporcionan como soluciones a los problemas del cliente”. (p.32)

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. MÉTODO DE LA INVESTIGACIÓN

3.1.1. Tipo de Investigación

Esta investigación fue de tipo aplicada, ya que estuvo basado en funcion a los objetivos, según Lozada (2014), precisó que “una investigación aplicada busca la creación del conocimiento con aplicación directa a los problemas relacionado a la sociedad y el sector productivo. Se basa principalmente en los hallazgos tecnológicos de los estudios de tipo básica, centrado en la teoría y el producto”. (p.34)

3.1.2. Nivel de Investigación

El nivel de este estudio fue no experimental. Al respecto, Llanos y Fernández (2015), afirmaron que una investigación, en el cual no se manipula o maneja las variables son del nivel no experimental.

3.1.3. Diseño de Investigación

El diseño de esta investigación fue descriptivo correlacional con su variante transversal, debido a que, su propósito fue describir las variables en un momento dado. Llanos y Fernández (2015), afirmaron que los diseños transaccionales o transversales, son investigaciones que recopilan datos en un momento único.

Así mismo, este estudio fue correlacional, ya que, midió el grado de relación o correlación entre las variables descritas. (Llanos y Fernández, 2015)

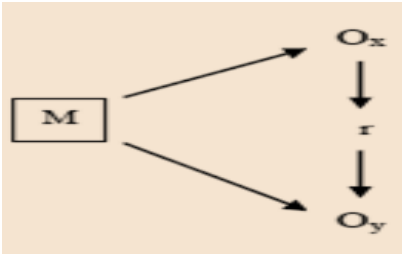


Figura 1. Esquema de un estudio correlacional

Dónde:

M : Muestra.

X : Gestión administrativa.

Y : Calidad de servicio.

r : Correlación entre variables.

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1. Población

Estuvo conformada por todos los trabajadores de la empresa SODIMAC ORIENTE Pucallpa, que son 85 unidades de análisis.

3.2.2. Muestra

Estuvo conformada por todos los trabajadores de la empresa SODIMAC ORIENTE Pucallpa, que son aproximadamente 85 unidades; es decir, fue una muestra poblacional.

3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.3.1. Técnicas

Este estudio de investigación empleó la técnica de la encuesta, técnica que ayudó con la recolección de la información mediante los instrumentos.

3.3.2. Instrumentos

Los instrumentos de este estudio fueron dos cuestionarios con escalas de tipo Likert para medir las variables.

3.4. VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

La validez de los cuestionarios fue a través de la valoración de expertos y la confiabilidad, mediante el estadístico Alfa de Cronbach, obteniendo resultados favorables de su aplicabilidad para el estudio en la muestra de estudio.

3.5. PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

El procedimiento de recolección de datos de este estudio fue, en primer lugar, con el permiso de la aplicación del proyecto de investigación a la alta dirección de la empresa, luego se aplicó los instrumentos en un solo momento y una sola vez. Con los cuestionarios rellenados, se procedió a elaborar una base de datos en el programa Excel 2016; finalmente se procedió al vacío de la información en el software estadístico SPSS 26.0, para respectivo desarrollo y análisis estadístico.

3.6. TRATAMIENTO DE LOS DATOS

El tratamiento de los datos de este estudio, fue mediante la estadística descriptiva, con tablas y figuras estadísticas; también de la estadística inferencial con la prueba de normalidad de los datos, la contrastación de las hipótesis mediante la prueba de correlación Spearman, y se tomó decisiones de aceptación de las hipótesis de este estudio, resultados que se aprecian y sustentan en el siguiente capítulo.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS

Tabla 2. Gestión administrativa y calidad de servicio

Estadísticos			Calidad de servicio			Total
			Malo	Regular	Bueno	
Gestión administrativa	Deficiente	Recuento	16	7	5	28
		% del total	18,8%	8,2%	5,9%	32,9%
	Regular	Recuento	4	12	7	23
		% del total	4,7%	14,1%	8,2%	27,1%
	Eficiente	Recuento	3	13	18	34
		% del total	3,5%	15,3%	21,2%	40,0%
Total		Recuento	23	32	30	85
		% del total	27,1%	37,6%	35,3%	100,0%

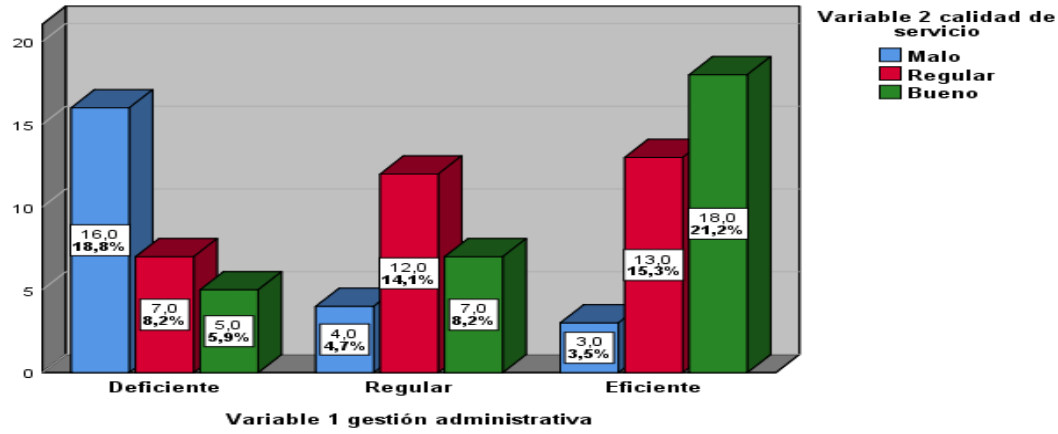


Figura 2. Gestión administrativa y calidad de servicio

Interpretación

En base a los resultados obtenidos, se apreció que la gestión administrativa fue eficiente y la calidad de servicio fue bueno con un 21.2% de aceptación de los trabajadores.

Tabla 3. Planificación de la gestión administrativa y calidad de servicio

Estadísticos			Calidad de servicio			Total
			Malo	Regular	Bueno	
Planificación de la gestión administrativa	Deficiente	Recuento	16	7	5	28
		% del total	18,8%	8,2%	5,9%	32,9%
	Regular	Recuento	1	15	8	24
		% del total	1,2%	17,6%	9,4%	28,2%
	Eficiente	Recuento	6	10	17	33
		% del total	7,1%	11,8%	20,0%	38,8%
Total		Recuento	23	32	30	85
		% del total	27,1%	37,6%	35,3%	100,0%

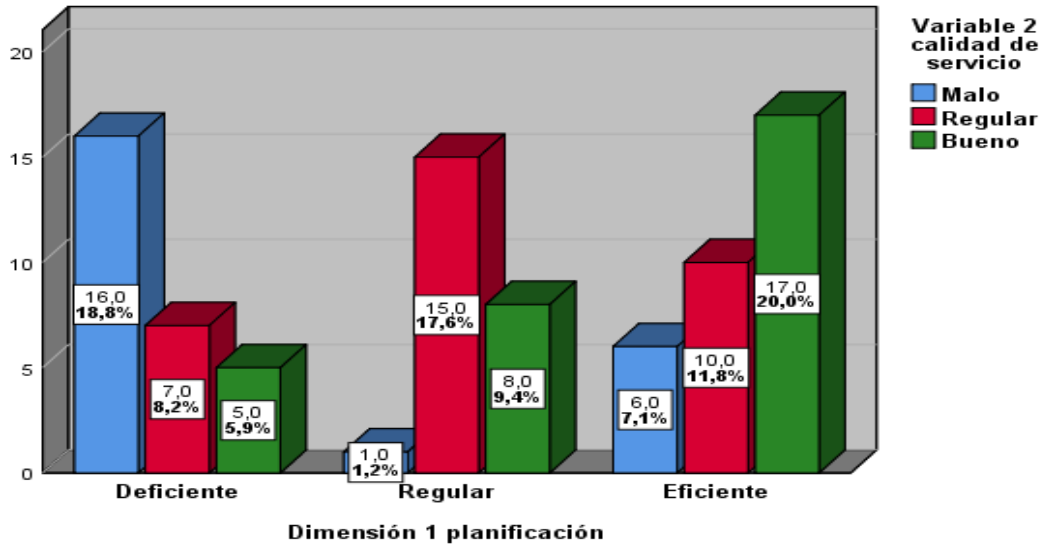


Figura 3. Planificación de la gestión administrativa y calidad de servicio

Interpretación:

En base a los resultados obtenidos, se apreció que la planificación de la gestión administrativa fue eficiente y la calidad de servicio fue bueno con un 20% de aceptación de los trabajadores.

Tabla 4. Organización de la gestión administrativa y calidad de servicio

Estadísticos			Calidad de servicio			Total
			Malo	Regular	Bueno	
Organización de la gestión administrativa	Deficiente	Recuento	17	10	5	32
		% del total	20,0%	11,8%	5,9%	37,6%
	Regular	Recuento	3	10	7	20
		% del total	3,5%	11,8%	8,2%	23,5%
	Eficiente	Recuento	3	12	18	33
		% del total	3,5%	14,1%	21,2%	38,8%
Total		Recuento	23	32	30	85
		% del total	27,1%	37,6%	35,3%	100,0%

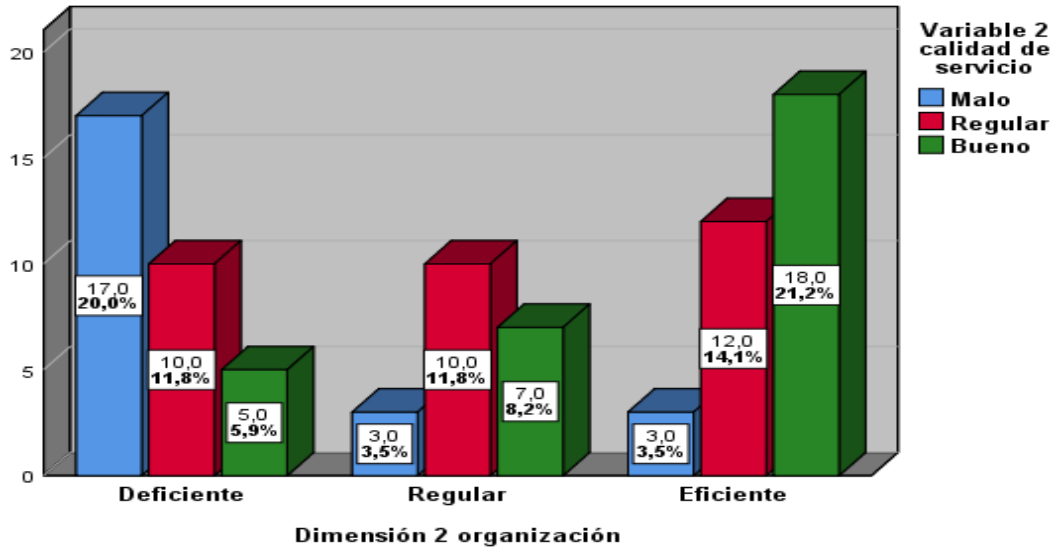


Figura 4. Organización de la gestión administrativa y calidad de servicio

Interpretación:

En base a los resultados obtenidos, se apreció que la organización de la gestión administrativa fue eficiente y la calidad de servicio fue bueno con un 21.2% de aceptación de los trabajadores.

Tabla 5. Dirección de la gestión administrativa y calidad de servicio

Estadísticos			Calidad de servicio			Total
			Malo	Regular	Bueno	
Dirección de la gestión administrativa	Deficiente	Recuento	16	8	5	29
		% del total	18,8%	9,4%	5,9%	34,1%
	Regular	Recuento	4	12	10	26
		% del total	4,7%	14,1%	11,8%	30,6%
	Eficiente	Recuento	3	12	15	30
		% del total	3,5%	14,1%	17,6%	35,3%
Total		Recuento	23	32	30	85
		% del total	27,1%	37,6%	35,3%	100,0%

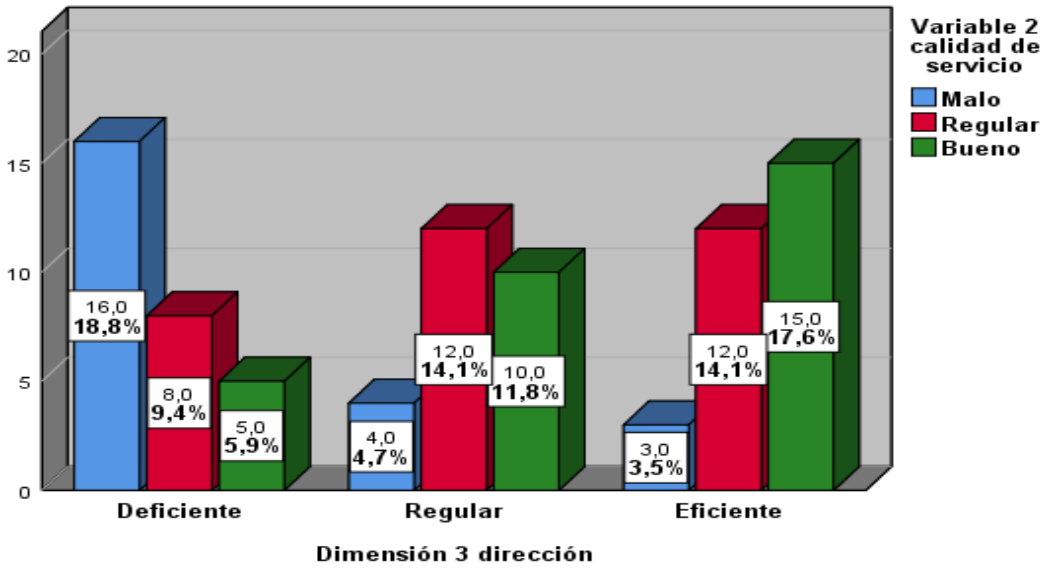


Figura 5. Dirección de la gestión administrativa y calidad de servicio

Interpretación:

En base a los resultados obtenidos, se apreció que la dirección de la gestión administrativa fue deficiente y la calidad de servicio fue malo con un 18.8% de aceptación de los trabajadores.

Tabla 6. Control de la gestión administrativa y calidad de servicio

Estadísticos			Calidad de servicio			Total
			Malo	Regular	Bueno	
Control de la gestión administrativa	Deficiente	Recuento	14	3	5	22
		% del total	16,5%	3,5%	5,9%	25,9%
	Regular	Recuento	6	16	7	29
		% del total	7,1%	18,8%	8,2%	34,1%
	Eficiente	Recuento	3	13	18	34
		% del total	3,5%	15,3%	21,2%	40,0%
Total		Recuento	23	32	30	85
		% del total	27,1%	37,6%	35,3%	100,0%

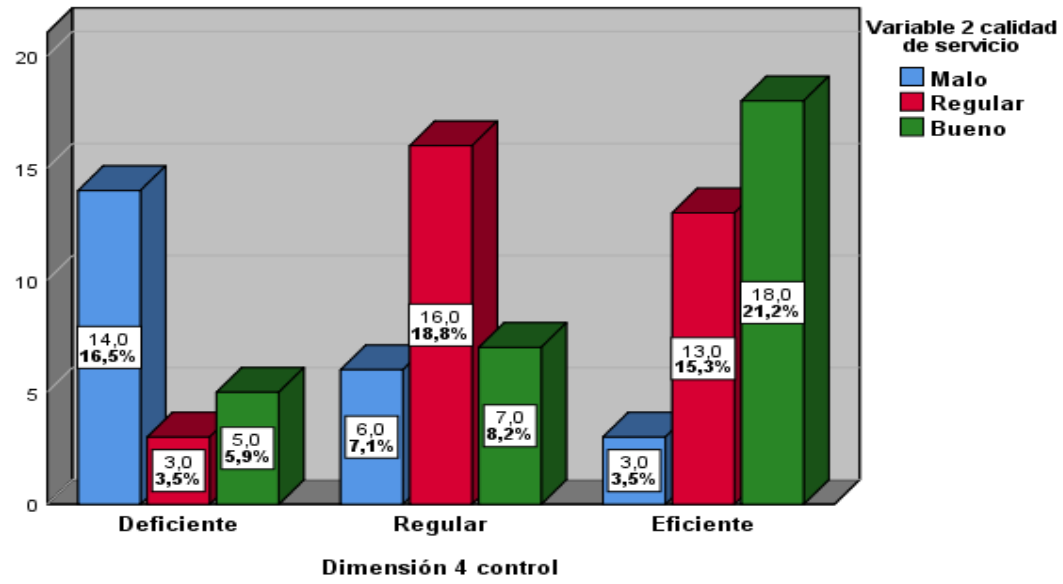


Figura 6. Control de la gestión administrativa y calidad de servicio

Interpretación:

En base a los resultados obtenidos, se apreció que el control de la gestión administrativa fue eficiente y la calidad de servicio fue bueno con un 21.2% de aceptación de los trabajadores.

Tabla 7. Prueba de Kolmogorov-Smirnov

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Dimensión 1 Planificación	,254	85	,000
Dimensión 2 Organización	,258	85	,000
Dimensión 3 Dirección	,234	85	,000
Dimensión 4 Control	,257	85	,000
Variable 1 Gestión administrativa	,261	85	,000
Variable 2 Calidad de servicio	,230	85	,000

Interpretación:

Dado que todos los resultados del Sig. son menores de 0.000, se estableció usar el estadístico Rho de Spearman para la comprobación de las hipótesis de este estudio.

Tabla 8. Decisión de la hipótesis general

Prueba de correlación		Variable 2 Calidad de servicio
Variable 1 Gestión administrativa	Valor de correlación	0,442
	Sig. (bilateral)	0,000
	N	85

Interpretación:

Se tuvo una correlación positiva moderada de 0.442 y una significancia de 0.000, estableciendo la aceptación de la hipótesis general, es decir que la gestión administrativa incide de manera significativa en la calidad de servicio en el contexto del Covid 19 en la empresa SODIMAC ORIENTE Pucallpa, 2021.

Tabla 9. Decisión de la hipótesis específica 1

Prueba de correlación		Variable 2 Calidad de servicio
Dimensión 1 Planificación de la gestión administrativa	Valor de correlación	0,376
	Sig. (bilateral)	0,000
	N	85

Interpretación:

Se tuvo una correlación positiva moderada de 0.376 y una significancia de 0.000, estableciendo la aceptación de la hipótesis especifica 1, es decir que la planificación incide de manera significativa en la calidad de servicio en el contexto del Covid 19 en la empresa SODIMAC ORIENTE Pucallpa, 2021.

Tabla 10. Decisión de la hipótesis específica 2

Prueba de correlación		Variable 2 Calidad de servicio
Dimensión 2 Organización de la gestión administrativa	Valor de correlación	0,457
	Sig. (bilateral)	0,000
	N	85

Interpretación:

Se tuvo una correlación positiva moderada de 0.457 y una significancia de 0.000, estableciendo la aceptación de la hipótesis especifica 2, es decir que la organización incide de manera significativa en la calidad de servicio en el contexto del Covid 19 en la empresa SODIMAC ORIENTE Pucallpa, 2021.

Tabla 11. Decisión de la hipótesis específica 3

Prueba de correlación		Variable 2 Calidad de servicio
Dimensión 3 Dirección de la gestión administrativa	Valor de correlación	0,406
	Sig. (bilateral)	0,000
	N	85

Interpretación:

Se tuvo una correlación positiva moderada de 0.406 y una significancia de 0.000, estableciendo la aceptación de la hipótesis específica 3, es decir que la dirección incide de manera significativa en la calidad de servicio en el contexto del Covid 19 en la empresa SODIMAC ORIENTE Pucallpa, 2021.

Tabla 12. Decisión de la hipótesis específica 4

Prueba de correlación		Variable 2 Calidad de servicio
Dimensión 4 Control de la gestión administrativa	Valor de correlación	0,423
	Sig. (bilateral)	0,000
	N	85

Interpretación:

Se tuvo una correlación positiva moderada de 0.423 y una significancia de 0.000, estableciendo la aceptación de la hipótesis específica 4, es decir que el control incide de manera significativa en la calidad de servicio en el contexto del Covid 19 en la empresa SODIMAC ORIENTE Pucallpa, 2021.

4.2. DISCUSIÓN

En base a los resultados descriptivos que se tuvieron líneas arriba, se lograron responder a los objetivos establecidos en este estudio. En cuanto al objetivo general, se tuvo que la gestión administrativa fue eficiente y la calidad de servicio fue bueno con un 21.2% (Ver tabla y figura 2); sobre el objetivo específico 1, se tuvo que a planificación de la gestión administrativa fue eficiente y la calidad de servicio fue bueno con un 20% (ver tabla y figura 3); con respecto al objetivo 2, se tuvo que la organización de la gestión administrativa fue eficiente y la calidad de servicio fue bueno con un 21.2% (ver tabla y figura 4); sobre el objetivo 3, se observó que, la dirección de la gestión administrativa fue deficiente y la calidad de servicio fue malo con un 18.8% (ver tabla y figura 5); finalmente respondiendo al objetivo específico 4, se observó que el control de la gestión administrativa fue eficiente y la calidad de servicio fue bueno con un 21.2%. Estos hallazgos se lograron comparar y discutir con los estudio de Rocafuerte (2019), quien tuvo como conclusión que La Gestión Administrativa y no es adecuada, debido a que los procesos administrativos no se cumplen de manera íntegra, en consecuencia, el nivel de calidad percibida por los usuarios es deficiente y el nivel de calidad percibido por los usuarios de la cooperativa es regular, debido a las deficiencias que existen en cuanto al estado de las unidades, la seguridad, el tiempo de espera y el trato que brindan a la ciudadanía; también tenemos el estudio de Vargas (2017), quien concluyo que Gestión administrativa cuenta con un nivel regular de 22% y Bueno de 78%; por otro lado, la calidad de servicio cuenta con un nivel de 23.7% regular, y 76.3% bueno.

En base a los resultados inferenciales que se tuvieron líneas arriba, se lograron responder las hipótesis establecidos en este estudio, con respecto a la hipótesis principal, se tuvo una correlación positiva moderada de 0.442 y una significancia de 0.000, estableciendo la aceptación de la hipótesis general, es decir que la gestión administrativa incide de manera significativa en la calidad de servicio en el contexto del Covid 19 en la empresa SODIMAC ORIENTE Pucallpa, 2021. Con las otras hipótesis también se tuvieron resultados similares; es decir, se tuvo una correlación positiva moderada de 0.376 y una significancia de 0.000, estableciendo la aceptación de la hipótesis específica 1, es decir que la planificación incide de manera significativa en la calidad de servicio en el contexto del Covid 19 en la empresa SODIMAC ORIENTE Pucallpa, 2021; se tuvo una correlación positiva moderada de 0.457 y una significancia de 0.000, estableciendo la aceptación de la hipótesis específica 2, es decir que la organización incide de manera significativa en la calidad de servicio en el contexto del Covid 19 en la empresa SODIMAC ORIENTE Pucallpa, 2021; se tuvo una correlación positiva moderada de 0.406 y una significancia de 0.000, estableciendo la aceptación de la hipótesis específica 3, es decir que la dirección incide de manera significativa en la calidad de servicio en el contexto del Covid 19 en la empresa SODIMAC ORIENTE Pucallpa, 2021; finalmente, se tuvo una correlación positiva moderada de 0.423 y una significancia de 0.000, estableciendo la aceptación de la hipótesis específica 4, es decir que el control incide de manera significativa en la calidad de servicio en el contexto del Covid 19 en la empresa SODIMAC ORIENTE Pucallpa, 2021. Estos resultados obtenidos se lograron discutir

y comparar, con los estudios de Vargas (2017), quien tuvo resultados que las variables gestión administrativa y calidad de servicio tuvieron una significancia de p=0,000 menor a 0,01, lo que permite señalar que la relación es significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, también con el estudio de Tipian (2017) quien tuvo que el nivel de la gestión administrativa se relacionó significativa y positivamente con la calidad de servicio, ya que el Sig. fue 0,000 y una correlación positiva (0.500) entre el nivel de la gestión administrativa y la calidad de servicio a usuarios. También se tuvo el estudio de Lopa (2020), quien concluyó que, sus resultados adquiridos fueron satisfactorios porque se descubrió una relación positiva moderada entre las variables de estudio y se tuvo un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,550, a un nivel de significancia p=0,000 < 0,05, lo cual precisó que existió una relación positiva moderada entre las variables.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

- Se tuvo una correlación positiva moderada de 0.442 y una significancia de 0.000, estableciendo la aceptación de la hipótesis general, es decir que la gestión administrativa incide de manera significativa en la calidad de servicio en el contexto del Covid 19 en la empresa SODIMAC ORIENTE Pucallpa, 2021.

- Se tuvo una correlación positiva moderada de 0.376 y una significancia de 0.000, estableciendo la aceptación de la hipótesis específica 1, es decir que la planificación incide de manera significativa en la calidad de servicio en el contexto del Covid 19 en la empresa SODIMAC ORIENTE Pucallpa, 2021.

- Se tuvo una correlación positiva moderada de 0.457 y una significancia de 0.000, estableciendo la aceptación de la hipótesis específica 2, es decir que la organización incide de manera significativa en la calidad de servicio en el contexto del Covid 19 en la empresa SODIMAC ORIENTE Pucallpa, 2021.

- Se tuvo una correlación positiva moderada de 0.406 y una significancia de 0.000, estableciendo la aceptación de la hipótesis específica 3, es decir que la dirección incide de manera significativa

en la calidad de servicio en el contexto del Covid 19 en la empresa SODIMAC ORIENTE Pucallpa, 2021.

- Se tuvo una correlación positiva moderada de 0.423 y una significancia de 0.000, estableciendo la aceptación de la hipótesis específica 4, es decir que el control incide de manera significativa en la calidad de servicio en el contexto del Covid 19 en la empresa SODIMAC ORIENTE Pucallpa, 2021.

5.2. RECOMENDACIONES

- Mejorar la gestión administrativa en todas sus dimensiones establecidas en este estudio para así brindar una buena calidad de servicio al usuario y/o cliente en la empresa SODIMAC ORIENTE de la sede Pucallpa.

- Mejorar los objetivos, metas y la programación de actividades durante el año fiscal para mejorar la planificación de la gestión administrativa y tener una calidad de servicio buena en la empresa SODIMAC ORIENTE de la sede Pucallpa.

- Renovar mejor la jerarquización funcional, la división y la asignación de trabajo para mejorar la organización de la gestión administrativa y tener una calidad de servicio buena en la empresa SODIMAC ORIENTE de la sede Pucallpa.

- Practicar una mejor comunicación, tomas de decisiones y la motivación al personal para mejorar la dirección de la gestión

administrativa y tener una calidad de servicio buena en la empresa SODIMAC ORIENTE de la sede Pucallpa.

- Practicar una mejor dirección y monitoreo horizontal al personal con la finalidad de mejorar el control de la gestión administrativa y tener una calidad de servicio buena en la empresa SODIMAC ORIENTE de la sede Pucallpa.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Acle, R., Santiesteban, N. y Claudio, A. (2016). Evaluación de la calidad en el servicio a través del modelo SERVQUAL en los museos de la ciudad de Puebla, México.

Alva, C. H., Cristóbal, J. E., y Flores, Y. F. (2020). Gestión administrativa y su relación con la calidad de servicio al usuario del Hospital Regional de Pucallpa, 2018 [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Ucayali]. http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/4587/UNU_ADMINISTRACION_2019_T_CARLOS%20ALVA_JOHANCRISTOBAL_YASMIN-FLORES.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Chiavenato, I. (2014). Introducción de la Teoría General de la Administración (8a ed.). México: McGrawHill.

Chiavenato, I. (2017). Comportamiento organizacional. México: McGraw Hill.

Condori, M. E. (2018). Gestión administrativa y calidad de servicio en el centro de servicios de Sedapal, Comas, 2018 [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/21508/Condori_HME.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Espinoza, O. J. (2019). La gestión administrativa y la calidad del servicio al cliente en el hotel el Molino periodo 2018 [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Chimborazo]. http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/5776/1/UNACH-EC-FCP-ING-COM-2019-0022.pdf

Grima, P. y Tort, J. (2015). Técnicas para la gestión de calidad. Madrid: Díaz de Santos.

Huallpa, V. (2016). Gestión administrativa de la empresa Marasal S.A. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco]. http://repositorio.unsaac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12918/2279/253T20160265_TC.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Hurtado, S. (2012). Criterios de expertos. Su procesamiento a través del Método Delphy. http://www.ub.edu/histodidactica/index.php?option=com_content&view=article&id=21:criterio-de-expertos-su-procesamiento-a-travesdel-metododelphy&catid=11&Itemid=103

Lopa, M. A. (2020). Logística de distribución y calidad de servicio en los colaboradores del centro de distribución Sodimac, Lurín – 2020 [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Perú]. http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/1092/1/Lopa%20La%20Torre%2c%20Mariheli%20Alexandra.pdf

Lozada, J. (2014). Investigación Aplicada: Definición, Propiedad Intelectual e Industria. CienciAmérica: Revista de divulgación científica de la Universidad Tecnológica Indoamérica. Pp.47-50.

Llanos, E. y Fernández, E. (2015). Métodos y técnicas de investigación. Lambayeque-Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. Perú.

Mora, J., Cercado, L., Hualcapi, R., Praxedes, M. y Reyes, J. (2017). Imagen corporativa y gestión administrativa; factores fundamentales de éxito empresarial. http://www.journalprosciences.com/index.php/ps/article/view/23/38

Morales, V., Hernández, A. y Blanco, A. (2015). Evaluación de la calidad en organizaciones deportivas: adaptación del modelo Servqual. Barcelona: Universidad Autónoma de Barcelona.

Navarro, I. C. y Ríos, J. M. (2020). Desempeño laboral y calidad del servicio de la empresa Sodimac Pucallpa, Ucayali, 2019 [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Ucayali]. http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/4222/UNU_ADMINISTRACION_2020_T_IBESNAVARRO-PEZO_ET-AL.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ramos, E. Y. (2018). Gestión administrativa y calidad de servicio en el centro de atención al cliente de movistar, Santa Anita, 2018 [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/24869/Ramos_SEY.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Reyes, T. V. (2015). Gestión administrativa y su incidencia en la calidad de los servicios a los usuarios de la cooperativa interprovincial de transporte de pasajeros La Maná periodo 2013 [Tesis de pregrado, Universidad Técnica De Cotopaxi]. http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/3449/1/T-UTC-00726.pdf

Rocafuerte, A. A. (2019). Gestión administrativa y su incidencia en la calidad del servicio de la cooperativa de transporte Mar Azul, Parroquia Anconcito, Cantón Salinas, provincia de Santa Elena, año 2017 [Tesis de pregrado, Universidad Estatal Península de Santa Elena]. https://repositorio.upse.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/46000/4652/UPSETAE-2019-0004.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Tagua, B. K. (2016). La gestión administrativa y la calidad del servicio al cliente en el mercado el dorado del cantón Pastaza, año 2014 [Tesis de pregrado, Universidad Regional Autónoma de los Andes]. https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/3844/1/TUPADS001-2016.pdf

Tipian, S. M. (2017). Gestión administrativa y la calidad de servicio a usuarios de la Dirección General de Protección de Datos Personales del Minjus [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/9104/Tipi%C3%A1n_ESM.pdf?sequence=1&isAllowed=y

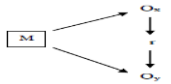
Vargas, A. (2017). Gestión Administrativa y Calidad de servicio en la empresa Modas Diversas del Perú S.A.C. de San Juan de Lurigancho, 2017 [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11206/Vaquez_DA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXO

ANEXO 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: "GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN EL CONTEXTO DEL COVID 19 EN LA EMPRESA SODIMAC ORIENTE PUCALLPA, 2021".

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
Problema General ¿De qué manera la gestión administrativa incide en la calidad de servicio en el contexto del Covid 19 en la empresa SODIMAC ORIENTE Pucallpa, 2021? **Problemas Específicos** ¿De qué manera la planificación incide en la calidad de servicio en el contexto del Covid 19 en la empresa SODIMAC ORIENTE Pucallpa, 2021? ¿De qué manera la organización incide en la calidad de servicio en el contexto del Covid 19 en la empresa SODIMAC ORIENTE Pucallpa, 2021? ¿De qué manera la dirección incide en la calidad de servicio en el contexto del Covid 19 en la empresa SODIMAC ORIENTE Pucallpa, 2021? ¿De qué manera el control incide en la calidad de servicio en el contexto del Covid 19 en la empresa SODIMAC ORIENTE Pucallpa, 2021?	**Objetivo General** Determinar la incidencia de la gestión administrativa en la calidad de servicio en el contexto del Covid 19 en la empresa SODIMAC ORIENTE Pucallpa, 2021. **Objetivos Específicos** Determinar la incidencia de la planificación en la calidad de servicio en el contexto del Covid 19 en la empresa SODIMAC ORIENTE Pucallpa, 2021. Determinar la incidencia de la organización en la calidad de servicio en el contexto del Covid 19 en la empresa SODIMAC ORIENTE Pucallpa, 2021. Determinar la incidencia de la dirección en la calidad de servicio en el contexto del covid 19 en la empresa SODIMAC ORIENTE Pucallpa, 2021. Determinar la incidencia del control en la calidad de servicio en el contexto del Covid 19 en la empresa SODIMAC ORIENTE Pucallpa, 2021.	**Hipótesis General** -La gestión administrativa incide de manera significativa en la calidad de servicio en el contexto del Covid 19 en la empresa SODIMAC ORIENTE Pucallpa, 2021. **Hipótesis Especificas** La planificación incide de manera significativa en la calidad de servicio en el contexto del Covid 19 en la empresa SODIMAC ORIENTE Pucallpa, 2021. La organización incide de manera significativa en la calidad de servicio en el contexto del Covid 19 en la empresa SODIMAC ORIENTE Pucallpa, 2021. La dirección incide de manera significativa en la calidad de servicio en el contexto del Covid 19 en la empresa SODIMAC ORIENTE Pucallpa, 2021. El control incide de manera significativa en la calidad de servicio en el contexto del Covid 19 en la empresa SODIMAC ORIENTE Pucallpa, 2021.	**Variable 1:** Gestión administrativa	Planificación	- Objetivos. - Metas. - Programación de actividades.	**Población** 85 trabajadores de la empresa SODIMAC ORIENTE de la sede Pucallpa. **Muestra** Muestra poblacional. **Tipo** Aplicada **Nivel** No experimental **Diseño** Descriptivo transversal y correlacional. **Esquema**  M: Muestra. X: Gestión administrativa. Y: Calidad de servicio. r: Correlación entre variables. **Técnicas** Encuesta **Instrumento** Cuestionarios
				Organización	- Jerarquización funciona. - División del trabajo. - Asignación de trabajo.	
				Dirección	- Comunicación. - Toma de decisiones. - Motivación.	
				Control	- Dirección. - Monitoreo.	
			Variable 2: Calidad de servicio	Elementos tangibles	- Ambiente. - Mobiliario. - Limpieza.	
				Fiabilidad	- Calidad de servicio en la organización. - Control en la atención.	
				Capacidad de respuesta.	- Agilidad en el servicio.	
				Seguridad	- Profesionalismo. - Confianza.	
				Empatía	- Amabilidad. - Asertividad.	

ANEXO 2

INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

CUESTIONARIO 1

Estimado trabajador, le entregamos un cuestionario para recabar información sobre el estudio cuyo título es Gestión administrativa y la calidad de servicio en el contexto del Covid 19 en la empresa SODIMAC ORIENTE Pucallpa, 2021, el cual usted debe rellenar en base a su criterio personal de acuerdo a los siguientes criterios:

En desacuerdo: 1 **Regularmente de acuerdo: 2** **De acuerdo: 3**

Finalmente, la información que usted nos proporciona será confidencial y de forma anónima con fines académicos.

N°	ÍTEMS	Escala		
		1	2	3
	Planificación			
01	Considera usted que los objetivos de gestión corresponden a las necesidades de la empresa SODIMAC ORIENTE.			
02	Considera que los objetivos planteados por la empresa SODIMAC ORIENTE son adecuados para el desarrollo profesional de los trabajadores.			
03	Considera que las metas establecidas por la empresa SODIMAC ORIENTE, están correctamente definidas			
04	La programación de actividades de la empresa SODIMAC ORIENTE, es acorde a la necesidad del cliente			
	Organización			
05	La organización y distribución de cargos responde a una política de meritocracia (de acuerdo a méritos del trabajador)			
06	Considera usted que la estructura organizacional facilita la comunicación en la empresa SODIMAC ORIENTE.			
07	Considera que empresa la SODIMAC ORIENTE realiza la división del trabajo de acuerdo a la profesión			
08	La empresa SODIMAC ORIENTE divide las funciones de modo adecuado para el cumplimiento de sus metas.			
	Dirección			
09	Considera que en empresa SODIMAC ORIENTE existe una apropiada comunicación entre sus colaboradores.			
10	Considera que la dirección de la empresa la SODIMAC ORIENTE toma decisiones adecuadas.			
11	Considera que la empresa SODIMAC ORIENTE cuenta con trabajadores motivados.			
12	Usted considera que la empresa la SODIMAC ORIENTE a través de sus beneficios laborales los motiva a un mejor rendimiento.			
	Control			
13	Considera que la empresa la SODIMAC ORIENTE cuenta con una metodología de evaluación de acuerdo a su Dirección.			
14	Considera que la empresa la SODIMAC ORIENTE es transparente en el monitoreo de evaluación a los trabajadores.			
15	El control en la empresa la SODIMAC ORIENTE es de manera constante.			
16	El monitoreo de la empresa la SODIMAC ORIENTE es adecuada.			

CUESTIONARIO 2

Estimado trabajador, le entregamos un cuestionario para recabar información sobre el estudio cuyo título es Gestión administrativa y la calidad de servicio en el contexto del Covid 19 en la empresa SODIMAC ORIENTE Pucallpa, 2021, el cual usted debe rellenar en base a su criterio personal de acuerdo a los siguientes criterios:

En desacuerdo: 1 Regularmente de acuerdo: 2 De acuerdo: 3

Finalmente, la información que usted nos proporciona será confidencial y de forma anónima con fines académicos.

N°	ÍTEMS	Escala		
		1	2	3
	Elementos tangibles			
01	La empresa SODIMAC ORIENTE cuenta con los ambientes modernos y adecuados.			
02	Las instalaciones de la empresa SODIMAC ORIENTE cumplen con el aforo correspondiente.			
03	En la empresa SODIMAC ORIENTE los trabajadores utilizan el uniforme adecuado.			
04	La empresa SODIMAC ORIENTE cuenta con equipos (informática y comunicación) en buen estado.			
	Fiabilidad			
05	La empresa SODIMAC ORIENTE cumple con el horario de atención a los Clientes.			
06	La empresa SODIMAC ORIENTE cumple con la atención de los reclamos en el tiempo prometido.			
07	La política de la empresa SODIMAC ORIENTE es atender a los clientes eficientemente.			
08	La empresa SODIMAC ORIENTE muestra un sincero interés en solucionar los problemas del cliente.			
	Capacidad de respuesta			
09	En la empresa SODIMAC ORIENTE, la atención por parte del trabajador se desarrolla con rapidez.			
10	La empresa SODIMAC ORIENTE brinda al cliente todas las facilidades de atención.			
11	Es muy rápida la capacidad de respuesta hacia los clientes.			
12	El cliente muestra su satisfacción frente a la atención inmediata por parte de los trabajadores de la empresa.			
	Seguridad			
13	La empresa SODIMAC ORIENTE cuenta con profesionales con vocación de servicio			
14	La empresa SODIMAC ORIENTE cuenta con trabajadores que laboran de acuerdo a su profesión.			
15	La empresa SODIMAC ORIENTE cuenta con trabajadores que transmite confianza a los clientes.			
16	En la empresa SODIMAC ORIENTE los clientes muestran confianza por el servicio recibido.			
	Empatía			
17	La empresa SODIMAC ORIENTE cuenta con trabajadores que demuestra comprensión a los clientes.			
18	La empresa SODIMAC ORIENTE tiene horarios de trabajo favorables para sus clientes.			
19	La empresa SODIMAC ORIENTE prioriza que la atención al cliente sea personalizada.			
20	La empresa SODIMAC ORIENTE conoce las necesidades específicas de sus clientes.			