



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**Gestión empresarial y calidad de servicio en clientes de la empresa Somos
Perú music eventos y servicios - Trujillo, 2023**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Administración de Empresas**

AUTORA:

Capristan Davila, Natalia Rosa (orcid.org/0000-0002-4976-2634)

ASESORES:

Dra. Mosqueira Rodriguez, Guisella Balbina (orcid.org/0000-0001-6170-5838)

Dr. Sevilla Angelaths, Manuel Amadeo (orcid.org/0000-0001-6428-002X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

TRUJILLO - PERÚ

2023

DEDICATORIA

A mis padres, mi principal motor y motivo para la realización de este trabajo, a mi hermano Ale por confiar en mí y apoyarme desde un inicio en mi carrera universitaria, a mi hermana Milagros por darme los consejos necesarios para confiar en este proceso de la culminación de mi tesis.

A mi Rosita linda, este trabajo es por ti, a mi hermano Walter que desde el cielo me mandó la fuerza necesaria para continuar día a día. Este logro es para ambos. La distancia al cielo es larga, pero los llevo en mi corazón por siempre.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por darme la fortaleza necesaria en días que creía oscuros para mí, por permitirme llegar hasta este punto para culminar mi tesis.

A mis padres por inculcar valores en mí, por ser mi apoyo en mi carrera universitaria, por darme la fortaleza necesaria y las palabras correctas para nunca rendirme, el camino no fue fácil, pero con su amor lo hicieron menos complicado para mí, sobre todo agradezco que hoy me permitan este logro profesional.

A mi Universidad César Vallejo por brindarme conocimientos que hoy puedo demostrar con total seguridad, a mis asesores por el principal apoyo brindado en este trabajo, con sus consejos y su motivación estoy logrando este gran paso profesional.



Declaratoria de Autenticidad de los Asesores

Nosotros, SEVILLA ANGELATHS MANUEL AMADEO , MOSQUEIRA RODRIGUEZ GUISELLA BALBINA, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC -TRUJILLO, asesores de Tesis titulada: "Gestión empresarial y calidad del servicio en clientes de la empresa Somos Perú music eventos y servicios - Trujillo, 2023", cuyo autor es CAPRISTAN DAVILA NATALIA ROSA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

Hemos revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

TRUJILLO, 11 de Diciembre del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MOSQUEIRA RODRIGUEZ GUISELLA BALBINA DNI: 18095897 ORCID: 0000-0001-6170-5838	Firmado electrónicamente por: GBMOSQUEIRA el 11-12-2023 09:37:24
SEVILLA ANGELATHS MANUEL AMADEO DNI: 40557024 ORCID: 0000-0001-6428-002X	Firmado electrónicamente por: SEVILLAM el 18-12-2023 08:56:09

Código documento Trilce: TRI - 0691891



Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, CAPRISTAN DAVILA NATALIA ROSA estudiante de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gestión empresarial y calidad del servicio en clientes de la empresa Somos Perú music eventos y servicios - Trujillo, 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
CAPRISTAN DAVILA NATALIA ROSA DNI: 71085053 ORCID: 0000-0002-4976-2634	Firmado electrónicamente por: NCAPRISTANDA16 el 04-12-2023 16:34:26

Código documento Trilce: INV - 1563449

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DE LOS ASESORES	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	12
3.1 Tipo y diseño de investigación	12
3.2 Variables y operacionalización	13
3.3 Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis	14
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	15
3.5 Procedimientos	15
3.6 Método de análisis de datos	16
3.7 Aspectos éticos	16
IV. RESULTADOS	18
V. DISCUSIÓN	25
VI. CONCLUSIONES	30
VII. RECOMENDACIONES	32
REFERENCIAS	33
ANEXOS	39

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Nivel de gestión empresarial en la empresa Somos Perú music eventos y servicios, Trujillo, 2023.....	18
Tabla 2 Nivel de calidad de servicio en la empresa Somos Perú music eventos y servicios, Trujillo, 2023.....	19
Tabla 3 Relación de dimensión planificación y calidad de servicio en la empresa Somos Perú music eventos y servicios, Trujillo, 2023.....	20
Tabla 4 Relación de dimensión organización y calidad de servicio en la empresa Somos Perú music eventos y servicios, Trujillo, 2023.....	21
Tabla 5 Relación de dimensión dirección y calidad de servicio en la empresa Somos Perú music eventos y servicios, Trujillo, 2023.....	22
Tabla 6 Relación de dimensión control y calidad de servicio en la empresa Somos Perú music eventos y servicios, Trujillo, 2023.....	23
Tabla 7 Relación de gestión empresarial y calidad de servicio en la empresa Somos Perú music eventos y servicios, Trujillo, 2023.....	24

RESUMEN

Para la presente investigación titulada “Gestión empresarial y calidad de servicio en la empresa Somos Perú music eventos y servicios, Trujillo, 2023” tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre la gestión empresarial y calidad de servicio. Se utilizó una metodología de tipo aplicada, de diseño no experimental, descriptiva correlacional, teniendo como muestra a 80 clientes quienes tienen un contrato con Somos Perú music eventos y servicios, se les aplicó la técnica de la encuesta conformada por un cuestionario de 30 preguntas, con sus respuestas se halló resultados significativos, los cuales determina que el 93% de los clientes señalan a la gestión empresarial como buena, un 7% nivel regular, para el nivel de calidad de servicio en la empresa señalan un 95% en nivel bueno y un 5% en nivel regular, ambos resultados tienen similitud en nivel bueno, sin embargo en el nivel regular no se puede bajar la guardia debido que la empresa deber tener un nivel de 100% bueno para dar un servicio de calidad en excelencia. Por otro lado, se concluye que la gestión empresarial y calidad de servicio se relacionan significativamente con un Rho de Spearman de 0.837 y p valor menor a 0.01.

Palabras clave: calidad de servicio, gestión empresarial, clientes.

ABSTRACT

The general objective of this research entitled "Business management and service quality in the company Somos Perú music eventos y servicios, Trujillo, 2023" was to determine the relationship between business management and service quality. An applied methodology of non-experimental, descriptive correlational design was used, with a sample of 80 clients who have a contract with Somos Perú music eventos y servicios, the survey technique was applied, consisting of a 30-question questionnaire, These results determine that 93% of the clients indicate that the company's management is good, 7% at a regular level, for the level of quality of service in the company 95% indicate a good level and 5% at a regular level, both results are similar at a good level, however, at a regular level we cannot let our guard down because the company must have a level of 100% good to provide a quality service in excellence. On the other hand, it is concluded that business management and service quality are significantly related with a Spearman's Rho of 0.837 and a p-value of less than 0.01.

Keywords: service quality, business management, customers.

I. INTRODUCCIÓN

En el mundo empresarial, se buscan muchas maneras de llegar al cliente, esto incluye su correcta forma de dirigir los procesos. Actualmente, una empresa no sería nada sin su correcta gestión empresarial esta se ve reflejada en su organización ya que con ella funciona y sobre todo permite darle un debido crecimiento. Sabemos que cada empresa tiene un objetivo principal que beneficiará al correcto desarrollo de sus procesos, para ello, el gerente cumple un rol importante aquí ya que es sumamente importante para la empresa que este desarrolle un buen manejo, desde la toma de decisiones hasta las diferentes estrategias que plantee para beneficio de cada proceso.

Por otro lado, los clientes requieren de una calidad de servicio muy especializada, dejando una experiencia previa positiva la cual el cliente pueda recordar y regresar por el mismo producto o servicio, muchas empresas se están olvidando de este factor, sin darse cuenta que es uno de los pilares más importantes, ya que, si el cliente no queda satisfecho la empresa no será considerada una de las mejores por el público al que está dirigido. Está más allá de solo cumplir con sus expectativas es interesarse por su completa satisfacción, desde el inicio de cada interacción y hasta el fin del servicio brindado.

Pereira (2019) en su investigación enfocada en los diferentes países: España, México y Colombia, realiza la gestión empresarial haciendo uso correcto de las pymes, por lo cual en este contexto internacional considerando los países mencionados, se analiza dando como resultado que la producción de las empresas y organizaciones están establecidas por su correcta producción, considerando que la innovación impacta considerablemente para el crecimiento de toda empresa. Según Banco mundial, obtuvo como resultado que en el caribe las empresas, precisamente el 53% no presentaron una buena innovación lo contrario a las empresas en América latina quienes conforman el 33%. Es importante enfatizar que está vinculado con la correcta gestión que demuestra el gerente debido que actualmente la mayoría de las empresas proponen como estrategia y meta principal innovar en sus procesos.

Garcia (2014), nos refiere que la gestión empresarial está comprometida a ampliar y mejorar la productividad y competitividad para generar una buena

estabilidad en todo tipo de empresa, dentro de estudio aplicado a México y toda América latina refiere que el crecimiento tecnológico y la debilidad financiera complican la gestión empresarial.

Indecopi (2021) precisó que en el Perú, resguarda al consumidor, mediante el archivo central que posee la institución podemos saber que en el año 2021 se recibieron 112 500 reclamos y la cantidad determina un aumento de 19.37% respecto al año anterior, esto refiere que los reclamos van en aumento a pesar que en el 2020 los reclamos eran muy seguidos debido a la pandemia, el porcentaje que nos muestra Indecopi se puede interpretar que la calidad de servicio influye en cada caso presentado ya que no hubieran reclamos si se le brinda una buena experiencia al cliente.

La calidad de servicio se basa en los conocimientos y necesidades de todo cliente, Izquierdo (2021) resalta que en un mundo tan cambiante brindar servicios netamente de calidad es uno de los pilares primordiales en las políticas del Estado Peruano.

Actualmente, la empresa Somos Perú music eventos y servicios muestra debilidad en uno de sus importantes procesos, el cual es tener una buena gestión empresarial para entregarle un buen servicio a sus clientes, la decisiones más importantes las toma el gerente, quien es la cabeza de la empresa, pero ciertas decisiones están afectando la empresa, las cuales implican bajarle mucho el precio al servicio, como también no implementar estrategias de innovación cómo crear publicaciones llamativas o crearse cuenta en unas de la redes sociales que los jóvenes y adultos más utilizan como Instagram y tiktok, seguido a ello, es de vital importancia que estos servicios se planifiquen de manera adecuada y se tenga una buena organización con los recursos materiales ya que estos sirven para darle un buen servicio al cliente. Somos Perú music eventos y servicios trata de innovar su materia prima y generar experiencias más innovadoras para sus clientes, pero con ello, no puede realizar pedidos de materiales extras, que aún funcionan en la empresa ya que esto solo le generaría pérdidas financieras. La empresa si bien ensayan constantemente para presentar un espectáculo o están en constante revisión de todos los equipos, no es suficiente para entregar un buen servicio al cliente, ya que ciertos clientes muestran su indiferencia y esto se ve reflejado al momento del cobro de servicio, ya que es ahí donde desean bajar el monto y no pagar lo acordado.

Es importante realizar este estudio debido a que, a nivel empresarial, las organizaciones representan una producción económica de un país, lo cual permite que el entorno empresarial y el bienestar de la sociedad vaya en aumento. La gestión empresarial maneja recursos para maximizar resultados positivos, no es sencillo ya que muchos empresarios resaltan que el mundo empresarial cambia constantemente con las nuevas innovaciones y con la complicación del manejo de los recursos.

Debido a esa razón, se desarrolla la pregunta para formulación del problema ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión empresarial y la calidad del servicio en clientes de la empresa Somos Perú music eventos y servicios – Trujillo, 2023?

Se justifica teóricamente esta investigación debido a que se podrá analizar todo tipo de información y saber, en mayor medida, la importancia de las dos variables de estudio, para que puedan ser utilizadas en futuras investigaciones, por otro lado, en el aspecto práctico, en esta investigación los resultados obtenidos servirán de ayuda para la empresa Somos Perú music eventos y servicios ya que la empresa presenta un déficit en la gestión empresarial lo cual no permite mejorar la calidad de servicio. Se justifica socialmente, también, debido a que se podrá plantear buenas estrategias para que con el servicio brindado los clientes se sientan satisfechos. Por último, se justifica metodológicamente ya que con esta investigación se plantean realizar estrategias que aporten a la empresa y mejorar a partir de ello.

Para esta investigación se considera como objetivo general: Determinar la relación que existe entre gestión empresarial y la calidad de servicio en la empresa Somos Perú music eventos y servicios, Trujillo, 2023. Teniendo como objetivos específicos 1) Identificar el nivel de gestión empresarial en la empresa Somos Perú music eventos y servicios Trujillo, 2023. 2) Identificar el nivel de calidad de servicio en la empresa Somos Perú music eventos y servicios Trujillo, 2023. 3) Analizar la relación de las dimensiones de gestión empresarial con la variable calidad de servicio.

Se plantearon las siguientes hipótesis: Ha: La relación que existe entre la gestión administrativa con la calidad de servicio en la empresa Somos Perú music eventos y servicios – Trujillo, 2023, es significativa. H0: La relación que

existe entre la gestión administrativa con la calidad de servicio en la empresa Somos Perú music eventos y servicios – Trujillo, 2023, no es significativa.

II. MARCO TEÓRICO

Dentro de esta investigación se tuvo en cuenta importantes antecedentes de investigación que permiten sustentar el trabajo desarrollado.

A nivel internacional, Garcia y Mendez (2014), en su ensayo realizado para América Latina y México refieren que la gestión empresarial se desarrolla con el propósito para que la competitividad y productividad mejore afrontando importantes retos y desafíos que harán más complicado cada proceso, pero con una buena gestión se tendrá muy buenos resultados. En América Latina hay una notable aceleración de la tecnología e innovación de recursos, pero el poco desarrollo humano e interés por mejorar y realizar un cambio implementando tecnología dificultan el crecimiento de cada empresa. En esta investigación mencionan ciertos niveles económicos y dentro de ello consideran la competitividad empresarial la cual, al no adaptarse a los cambios y nuevos retos, la empresa estará obligada a mantener la misma estructura estratégica en un mundo tan cambiante. Es por ello que la gestión empresarial cumple un rol importante ya que estas decisiones de mantener la misma estructura o mejorarla pueden no beneficiar a la empresa.

Suarez (2018), en su artículo científico, nos da a conocer que todo hombre de negocios debería conocer sobre la gestión empresarial ya que es una base fundamental que representa la economía del mercado, y que a través de ellos se crean procedimientos con distintas actividades que benefician a la empresa y al consumidor. Por otro lado el objetivo es dar a entender que una buena gestión realizada por un gerente podrá ser recomendada si se da a notar que da buenos resultados, este deberá mostrar mejoras en cada cuestión que influya directamente con el éxito de cada proceso en la empresa, como los procesos financieros, logísticos y productivos, estos campos deberían ser dominados por el profesional a cargo para que pueda demostrar coherencias estratégicas y buena identificación en las necesidades del entorno empresarial y de mercado.

Rodríguez (2019), en su trabajo académico sobre la gestión empresarial en una sociedad emprendedora, presentó definiciones metodológicas respecto a la gestión de procesos en empresas y organizaciones con distintos análisis estratégicos y nuevos aprendizajes para asociaciones empresariales. En

Colombia para incentivar las iniciativas de emprendimiento el tema está relacionado a producción de bienes y servicios culturales, así se puede constituir la iniciativa emprendedora a través de la perspectiva de la gestión empresarial, esto incluye la competitividad, innovación, entre otras.

Henao (2019) refiere que las empresas de hoy deben ser una prioridad y, a la vez, centrar sus refuerzos en nuevas estrategias para garantizar buenos resultados ya que deben direccionar de acuerdo a cada servicio ofertado, teniendo también en cuenta su calidad de servicio ya que sin ella no son nada, ofrecerle una buena experiencia a pesar de encontrar mucha competitividad que dificultan el desarrollo de cada estrategia.

A nivel nacional, según López y Ramos (2020) precisan que las empresas siempre tienden a tener la necesidad de mejorar su calidad de servicio, debido que se presentan desafíos provenientes de los competidores directos, la tecnología moderna y sobre todo la adaptación a las necesidades generadas recientemente en cada cliente. Los clientes, hoy en día, no solo exigen un servicio de calidad o producto en buen estado servicio de calidad, es por ello, que ha surgido un aumento de organizaciones en el mundo, quienes toman conciencia en el desarrollo de sistemas integrados.

Ticona (2022), en su estudio de enfoque cuantitativo, y de tipo aplicada se estudia la relación que se encuentra en sus dos variables, calidad de servicio y gestión empresarial, mediante el resultado de sus instrumentos aplicados a colaboradores, el estudio se enfoca en las carencias una importante gestión empresarial, que afectan la calidad de servicio.

Según Parodi (2021), explicó en su estudio sobre la gestión empresarial y la calidad de servicio, indica que fue no experimental, básica y descriptiva correlacional, utilizando a los usuarios como muestra. Los hallazgos del estudio lograron evidenciar la relación entre ambas variables estudiadas.

Araujo y Gutierrez (2019), en su estudio de tipo transversal y correlacional, nos menciona como principal variable a la gestión empresarial y como segunda variable a la calidad de servicio, dentro de la investigación se trabajó con una muestra 30 personas incluyendo 10 trabajadores y 20 empresas clientes, este estudio utilizó dato estadístico a la significancia asintótica bilateral la cual arroja resultados positivos para las variables estudiadas.

Continuando con la investigación, las siguientes variables están definidas de la siguiente manera.

La importante gestión empresarial es crucial para el progreso económico, tanto para las empresas que han establecido sistemas de gestión en constante crecimiento, como para el país y sus diversas áreas de actividad, además si se efectúa una buena gestión la organización crecerá y si pasa lo contrario la empresa decaerá. Por otro lado, con la gestión empresarial se podrá disminuir la repentización en los procesos, ya que cada proceso debe ser objetivamente bien planificado para que se sepa cómo actuar en cada situación de funcionamiento (Duran et al., 2016).

Lorenzo (2015) define la gestión empresarial como un objetivo fundamental para una empresa, ya que este tiene que dedicarse a mejorar la productividad, competitividad y sostenibilidad, asegurando a largo plazo la viabilidad de la empresa. Para lograr ese objetivo se tienen que aplicar un conjunto de técnicas teniendo en cuenta el tamaño de la empresa, las cuales incluyen el análisis estratégico, el proceso administrativo, la gestión financiera gestión de tecnología e innovación. La gestión empresarial para que pueda aplicar estas técnicas y obtenga un desempeño eficiente necesita tener en cuenta cuatro funciones fundamentales que ayudarían a obtener buenos resultados, como la planificación que se utiliza para plantear proyectos nuevos, dirección que conlleva a tener un alto nivel de comunicación por parte del empleador con los empleados. También se considera la organización en el cual se ordenará los recursos que tiene la empresa y por último el control, una función muy importante que va de la mano con los conceptos administrativos que permitan el progreso de la empresa.

La gestión empresarial se caracteriza por ser la actividad dirigida a incrementar en una empresa el ser competentes y generar mayor productividad, involucrando la participación de roles como gerentes, directores institucionales, productores, expertos y consultores. (Leon et al., 2007, p,19).

Para un adecuado desarrollo de gestión administrativa es indispensable tener en cuenta la teoría de la administración ya que es importante y ayudará a lograr los objetivos de la empresa.

Chiavenato (2006) refiere que la teoría de la administración de manera general es el campo del conocimiento humano que desempeña la

administración dentro de un estudio, sin tener en cuenta el lugar en el que se aplique, ya que puede ser en empresas no lucrativas o lucrativas.

Para la variable gestión empresarial se plantearon cuatro dimensiones, establecidas por Bellido y Quispe (2019), con sus principales indicadores.

Planificación: es todo proceso que lleva un orden en cada una de sus etapas, desarrollando objetivos para cada una, con acciones importantes que tengan el fin de lograr el objetivo planteado desde un inicio (Burdiles et al., 2017).

Como indicador se tiene, justo a tiempo

Según Lefcovich, refiere que el indicador justo a tiempo, ayuda al correcto manejo dentro de una empresa, para que estas operen de manera eficiente, esto permite evitar un mínimo de desperdicios dentro de la empresa y generar motivación para solucionar problemas en cuanto estos surjan. Además, este indicador actúa como un mecanismo que facilita a las empresas llevar a cabo sus operaciones de manera eficaz, optimizando sus recursos de producción y su personal. (Lefcovich, 2004, citado en Badillo y Detre, 2017).

El segundo indicador es la productividad, es utilizar de manera efectiva los principales recursos de toda empresa, como materiales, recursos humanos, con ello puede haber un notable incremento de trabajo, dentro de un entorno empresarial la productividad está derivada a un desempeño laboral y el proceso productivo que se cumple para generar el producto o servicio a entregar (Sladogna, 2017).

Como tercer indicador tenemos al conocimiento de funciones, Guerrero (2016) nos refiere que el conocimiento dentro de un entorno empresarial es la forma en la que se aprovecha el conocimiento general en una organización para de esa manera mejorar y facilitar la competitividad de toda empresa, el conocimiento va de la mano con las funciones que cumple todo trabajador, manteniendo alto nivel de observación, compartiendo ideas mediante la realización de prácticas.

Para la segunda dimensión organización, Gomez (2021) refiere que es muy importante mantener un equilibrio total para organizar actividades, para esto se tienen que considerar algunos aspectos externos e internos los cuales facilitarán la entrega de un servicio o tarea importante que se haya organizado por la empresa.

Control: cumple la función en la administración de dar garantía que todas las actividades se desarrollen tal cual fueron establecidas al inicio para que se pueda lograr cumplir con los objetivos y metas planeados. El control está ligado a la operatividad y realización de la empresa junto con los colaboradores ya que el control debe realizarse de forma coherente y justificada (Dextre, 2012).

Como indicador tenemos la comunicación y la estrategia, Maldonado (2018) lo define la estrategia como un plan de acción que una empresa tendrá que plantear para seguir manteniendo ventajas competitivas, ya que para que una empresa sea exitosa, es de vital importancia dirigir y desarrollar estrategias innovadoras.

Dirección: según Chiavenato (2006). Tiene como principal actividad guiar y orientar el desenvolvimiento de los trabajadores para lograr objetivos, cumpliendo con diferentes actividades como la comunicación, liderazgo y motivación.

Las definiciones que tiene la segunda variable son:

Se menciona que la calidad de servicio es la que surge de la estimación que hace el cliente, la cual está influenciada por las expectativas previas al servicio y la captación posterior una vez que ha sido recibido. (Berry et al., 1993, citado en Arellano, 2017, pp, 72 - 83).

Dentro de una empresa la calidad de servicio se tiene relación con la satisfacción del cliente, un cliente está totalmente satisfecho recibe lo que la empresa le prometió, incluso más, pero esta satisfacción está determinada conjuntamente con las expectativas y la percepción, esto no se puede definir ya que cada cliente es diferente y busca una experiencia diferente. Es por ello, que es necesario que las organizaciones estén en constante retroalimentación sobre lo que percibe su cliente de su servicio.

Skinner y León (2016) precisan que la calidad de servicio está basada en una opinión que da el consumidor a la empresa del servicio recibido, la cual depende mucho de sus expectativas iniciales y la percepción con la que se quedan si algo sale bien o mal. Se habla mucho de las expectativas ya que es un valor fundamental para el cliente, aquí se pone en práctica la paciencia y la tolerancia al cliente, esto puede representar niveles como superior e inferior, ya que, si el cliente sobrepasa el nivel inferior con sus respuestas o recomendando el lugar, el cliente regresará y se convertirá en su primera opción para requerir

un servicio al que brindamos. Por lo tanto, si este llega al nivel inferior es mejor comenzar a plantear diferentes estrategias que beneficien a los clientes.

Duque (2005) define que la calidad de servicio es un grupo de estrategias y diferentes acciones con el fin de darle un progreso del servicio al cliente, para establecer una relación de la marca con el consumidor, lo principal está en plantear buenas relaciones y transmitir positividad, ser amigable y mantener una sonrisa siempre para que ello garantice que los clientes tengan una buena impresión y quieran regresar siempre ya que aparte de darle un buen servicio, se le brinda lindas experiencias.

Para la variable calidad de servicio se plantearon 5 dimensiones con sus principales indicadores.

Fiabilidad: se define en el entorno empresarial como la capacidad que toda empresa debe tener al ofrecer un servicio, el cliente mediante la fiabilidad podrá identificar conocimientos profesionales, confiabilidad que brinda la empresa, les permite saber que el servicio se realizará de forma correcta desde el inicio (Duque, 2005).

Para la dimensión fiabilidad se tiene como indicador la confianza: La confianza en términos generales dentro de una institución y para todo individuo es trabajar con la creencia y la expectativa de algo beneficioso para el presente y futuro, esto se desarrolla con acciones, acuerdos y objetivos.

Empatía: se define como la disposición que tiene la organización para ofrecer al cliente la atención detallada y personalizada, tiene que ver mucho con el compromiso y la cordialidad que se le brinda al cliente (Duque, 2005).

Como indicador para la dimensión empatía se tiene:

La capacidad de respuesta, va de la mano con las acciones demostradas, las habilidades y los conocimientos aprendidos dentro de una organización, se relaciona con el actuar y el desempeño, de tal forma que las organizaciones con buena capacidad de respuesta pasan a ser competidores debido a su completo ingenio y la habilidad de atender sus errores y aprender de ellos (Liao et al., 2003 citado en Becerril et al., 2020).

Seguridad: Según Duque (2005) la seguridad dentro de una empresa como lo importante que es el cuidado de la integridad de sus trabajadores y el cliente, trabajando con honestidad y confiabilidad para generar una buena satisfacción con el cliente.

Para la dimensión seguridad se tiene como indicador

Gestión del conocimiento, es el proceso de usar todos los recursos por los colaboradores de una empresa, con el objetivo de desarrollar por completo la mejora del desempeño. Este indicador se encuentra dentro del área administrativa, debe poseer alto nivel de conocimiento sobre sus productos, mercado, empleados, clientes y su entorno para que así se desarrolle el conocimiento para el desarrollo social y la capacidad para aprender (Durán, 2019).

Elementos tangibles: Luna y Torres (2017) manifiestan que los elementos tangibles son todo aquello físico de la empresa, como los equipos, apariencias de las instalaciones y empleados.

Sensibilidad: se define dentro de un entorno empresarial como el conocimiento que tienen los trabajadores para trabajar con profesionalidad, seguridad y generar credibilidad y confianza (Duque, 2005).

Para la dimensión sensibilidad se tiene a responsabilidad

La responsabilidad dentro de un entorno empresarial destaca debido que es primordial para tratar con consumidores o clientes, la responsabilidad se encarga de trabajar con diferentes normas y objetivos establecidos para cumplir con los requerimientos de los clientes.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de investigación

Es necesario mencionar que fue aplicada. Según Alvarez (2020), nos menciona que toda investigación es aplicada cuando se orienta a conseguir nuevos conocimientos que permitan dar soluciones a problemas prácticos.

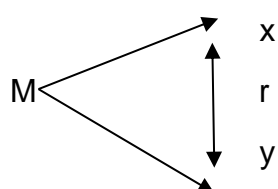
Además, la presente investigación tuvo un enfoque cuantitativo, por lo que Hernández et al. (2014) explicó que, se emplea la recopilación de datos para un método cuantitativo. tiene medición numérica con la que se podrá corroborar las hipótesis y conlleva a un análisis estadístico, con el único motivo de desarrollar estrategias de comportamientos y probar teorías.

3.1.2 Diseño de investigación

Fue un diseño netamente no experimental. Alvares (2020) refiere, dentro de un diseño no experimental, las variables estudiadas no serán alteradas por parte del investigador.

La investigación fue de corte transversal ya que las variables se midieron una sola vez y se realizó el respectivo análisis. Por otro lado, la investigación es descriptiva – correlacional ya que implica observar, describir y analizar características de las variables y a su vez medir la relación de ambas variables. (Guevara et al., 2020)

Esquema:



M = Clientes

x = Gestión empresarial

y = Calidad de servicio

r = relación entre ambas variables

3.2 Variables y operacionalización

Variable 1: gestión empresarial

- **Definición conceptual:** La gestión empresarial se caracteriza por ser la actividad dirigida a incrementar la producción, la competencia, involucrando la participación de roles como gerentes, directores institucionales, productores, expertos y consultores (León et al., 2007, p,19).
- **Definición operacional:** la gestión empresarial tuvo las siguientes dimensiones: planificación, dirección, control y organización establecidas por Bellido y Quispe (2019).
 - **Indicadores:** justo a tiempo, productividad, conocimiento de funciones, comunicación, estrategias.
 - **Escala de medición:** ordinal.

Variable 2: calidad de servicio

- **Definición conceptual:** Skinner y León (2016) precisan que la calidad de servicio surge de la opinión y evaluación que da el consumidor a la empresa del servicio recibido, la cual depende mucho de sus expectativas iniciales y la percepción con la que se quedan si algo sale bien o mal.
- **Definición operacional:** se realizó una operacionalización de acuerdo a las dimensiones: fiabilidad, empatía, sensibilidad, elementos tangibles y seguridad (Matsumoto, 2014).
- **Indicadores:** calidad de equipos, método de manejo, capacidad de respuesta, conocimiento de funciones, tiempo de servicio, progreso de objetivos.
- **Escala de medición:** ordinal.

3.3 Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis

3.3.1 Población

La población es de 100 clientes que solicitaron el servicio mediante un contrato en la empresa Somos Perú music eventos y servicios, cuyos servicios están reflejados en actuaciones culturales, planeación de eventos artísticos, etc. Arias et al. (2019) precisan que la población en una investigación se define como un objeto de estudio, donde se encuentran el conjunto total de elementos de interés, para ser analizados y obtener resultados.

- **Criterios de inclusión:** se consideró a clientes que tienen interés por shows artísticos y requieren planeación de eventos sociales. Así como también, personas que generaron solo contrato físico o virtual para la realización del servicio.
- **Criterios de exclusión:** Menores de 18 años.

3.3.2 Muestra

80 clientes formaron parte de la muestra. Hernández et al. (2014) nos refieren dicha muestra viene a ser el pequeño grupo de toda la población estudiada de la cual se recolectan datos que deben ser los más representativos de ésta.

3.3.3 Muestreo

Se usó un muestreo probabilístico, aleatorio simple para muestra finita. Según Manterola y Otzen (2017) indican dentro del muestreo probabilístico aleatorio simple, cada individuo que forma parte de dicha población tiene la misma posibilidad para aparecer en la muestra. De la misma manera refieren que el muestreo tiene como fin generar un análisis para estudiar si dentro de una población ambas variables tienen una relación y también para desarrollar de manera correcta las variables en la muestra que se maneja.

3.3.4 Unidad de análisis

- Clientes que solicitan servicio por medio de un contrato.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

La técnica escogida que se desarrolló para la investigación fue la encuesta. Facheli y Lopez (2015) consideran que es un instrumento para la investigación científica, donde se establecen rasgos para la producción y recojo de información como método de investigación a través de interrogación para generación de resultados e información de alta calidad. Asimismo, destacan que el cuestionario es un discurso en el que cada pregunta planteada responde con una frase o párrafo enlazada con los temas diversos en la vida social de las personas.

Tuvo una escala ordinal para conocer si la relación que tiene la gestión empresarial con la calidad de servicio para brindar una experiencia positiva a los clientes de Somos Perú music eventos y servicios.

Instrumentos

Para el instrumento se consideró realizar un cuestionario virtual formulando preguntas para la variable: gestión empresarial, el cual comprende 4 segmentos: organización, planificación, control y dirección. La calidad de servicio como variable tiene 5 segmentos: fiabilidad, empatía, sensibilidad, seguridad y elementos tangibles.

Validez

Como validez, se efectuó una evaluación a juicio de expertos con docentes de la universidad Cesar Vallejo, los cuales son: Miguel Elías Pinglo Bazán, Carlos Cedrón Medina, Miguel Ángel Otoya Arrese.

Confiabilidad

Para medir de cada instrumento aplicado a los clientes, se utilizó la técnica de Alfa de Cronbach, obteniendo como resultado en base al instrumento de la primera dimensión (gestión empresarial) 0.801 y la segunda dimensión (calidad de servicio) 0.807 determinando que ambos instrumentos son confiables.

3.5 Procedimientos

La encuesta se aplicó a los clientes de Somos Perú music eventos y servicios, para la recolección de información, también para obtener principales datos y conocer la percepción de cada cliente, luego de ello, cada respuesta fue revisada y analizada para proceder después al

desarrollo de resultados y redactar a su vez los resultados e interpretarlos, para llevar a cabo la conocida discusión, con las conclusiones y finalizar en recomendaciones

3.6 Método de análisis de datos

La respuesta del instrumento aplicado fue en una escala ordinal, estructurada de la siguiente manera de respuesta que fueron: Totalmente de acuerdo (5), de acuerdo (4), ni acuerdo ni en desacuerdo (3), en desacuerdo (2), totalmente en desacuerdo(1), Con los resultados recogidos de cada encuesta, se desarrolló una base de datos para hallar el nivel de confiabilidad a través de la técnica de Alfa de Cronbach en el programa SPSS versión 27 el cual con lo analizado arrojó para la gestión empresarial 0.801 y para calidad de servicio 0.807, a su vez con los resultados de los instrumentos ya aplicados a los clientes, se generó datos estadísticos que ayudaron a medir la relación que existe entre ambas variables, estos datos estadísticos se vieron reflejados en tablas mediante el programa SPSS versión 27 las cuales fueron interpretadas para saber con exactitud sus resultados.

3.7 Aspectos éticos

La investigación estuvo elaborada con toda honestidad y transparencia ya que los datos informativos utilizados en esta investigación son totalmente confiable, sustentado por autores y otros investigadores estando debidamente citado respetando las normas APA – 7ma edición. Así mismo se considera los principios de ética en investigación de la Universidad César Vallejo estipulado en el 3er artículo, demostrando principios generales como:

Beneficencia: en este principio se establece beneficios para los investigadores que son participé de la investigación.

Autonomía: con este principio los investigadores participan de manera voluntaria y también no aceptan estar y participar en el estudio.

Justicia: con esta norma se establecen partes igualitarias para los investigadores.

Libertad: la investigación se realizará de manera libre por el investigador.

Respeto de la propiedad intelectual: Los estudiantes respetarán los derechos de propiedad de otros autores, sin poder plagiar parcial o total cualquier investigación de otros autores.

IV. RESULTADOS

De acuerdo al objetivo específico 1 se presentan los resultados a continuación.

Tabla 1

Nivel de gestión empresarial en la empresa Somos Perú music eventos y servicios, Trujillo, 2023

Dimensión	Nivel	fi	%
	Deficiente	0	0
Gestión empresarial	Regular	6	7.5
	Bueno	74	92.5
TOTAL		80	100.0

Nota. Información recolectada, en el mes de septiembre de 2023, con una muestra de 80 clientes.

Interpretación:

Se interpreta que 74 de los encuestados califican con un nivel bueno (92.5%) a la gestión empresarial. Asimismo, un 7.5% califica a la variable de manera regular, sin embargo, no existe un número de porcentaje para el nivel deficiente. lo que significa que la empresa presenta una buena planificación en sus contratos, cumple con las actividades planificadas que ayudan con la correcta gestión empresarial, se considera que tienen procesos de mejora, pero a su vez la coordinación con sus trabajadores es la correcta presentando una correcta comunicación y empleando estrategias que permiten diferenciarse de la competencia.

Se muestran los siguientes resultados respecto al objetivo específico 2.

Tabla 2

Nivel de calidad de servicio en la empresa Somos Perú music eventos y servicios, Trujillo, 2023

Dimensión	Nivel	fi	%
Calidad de servicio	Deficiente	0	0
	Regular	4	5
	Bueno	76	95
TOTAL		80	100

Nota. Información recolectada, en el mes de septiembre de 2023, con una muestra de 80 clientes.

Interpretación:

Se interpreta que 76 de los encuestados califican con un nivel bueno (95%) a la calidad de servicio. Asimismo, un 5% califica a la variable de manera regular, sin embargo, no existe un número de porcentaje para el nivel deficiente. Esto se debe a que los encuestados señalan que hay una notable una mejoría en lo que ofrecen, los usuarios consideran que se puede confiar en su servicio, cuentan con un personal atento, amable, hay un debido compromiso con cada servicio, los equipos tienen apariencia moderna y existe una atención personalizada en cada servicio entregado.

En relación al objetivo específico 3, se muestran los resultados:

Tabla 3

Relación de la dimensión planificación y calidad de servicio en la empresa Somos Perú music eventos y servicios, Trujillo, 2023

			Planificación	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Planificación	Coeficiente correlación	1,000	,618**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	Calidad de servicio	Coeficiente correlación	,618**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

Nota. Información recolectada, en el mes de septiembre de 2023, con una muestra de 80 clientes.

Interpretación:

Se obtuvo un valor 0.618 Rho Spearman, lo que refiere que se evidencia una correlación netamente positiva moderada entre ambas dimensiones, planificación y la variable calidad del servicio lo que significa que, si aumenta la planificación, la calidad de servicio mejorará paralelamente. Se resalta, del mismo modo, que tiene un nivel de significancia 0,00 (p-valor < 0.05), lo que establece una relación muy significativa entre la planificación y la calidad de servicio en la empresa Somos Perú music eventos y servicios.

Tabla 4

Relación de organización y calidad de servicio en la empresa Somos Perú music eventos y servicios, Trujillo, 2023

		Organización	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Organización	Coeficiente correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,813**
		N	.
	Calidad de servicio	Coeficiente correlación	,813**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	.
		80	80

Nota. Información recolectada, en el mes de septiembre de 2023, con una muestra de 80 clientes.

Interpretación:

Se tiene un valor de 0.813 rho de Spearman, demuestra que la relación es positiva alta, esto determina que, si la organización aumenta, la calidad de servicio mejorará paralelamente. Se resalta, del mismo modo, que tiene un nivel de significancia 0,00 (p-valor < 0.05). lo cual indicó que existe una relación significativa entre la dimensión organización con variable calidad de servicio.

Tabla 5

Relación de dirección con calidad de servicio en la empresa Somos Perú music eventos y servicios, Trujillo, 2023

		Dirección	Calidad de servicio	
Rho de Spearman	Dirección	Coeficiente correlación	1,000	,874**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	N		80	80
	Calidad de servicio	Coeficiente correlación	,874**	1,000
Sig. (bilateral)		,000	.	
N		80	80	

Nota. Información recolectada, en el mes de septiembre de 2023, con una muestra de 80 clientes.

Interpretación:

El valor Rho de Spearman es de 0.874 indicando una relación positiva alta, esto quiere decir que, si la dirección aumenta, la calidad de servicio mejorará paralelamente. Se resalta, del mismo modo, que tiene un nivel de significancia de 0,000 la cual se encuentra debajo a 0,01 requerido, determinando una relación muy significativa en cuanto a la dirección y calidad de servicio en la empresa Somos Perú music eventos y servicios.

Tabla 6

Relación de control con calidad de servicio en la empresa Somos Perú music eventos y servicios, Trujillo, 2023.

			Control	Calidad servicio
Rho de Spearman	Control	Coefficiente correlación	1,000	,905**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	Calidad servicio	Coefficiente correlación	,905**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

Nota. Información recolectada, en el mes de septiembre de 2023, con una muestra de 80 clientes.

Interpretación:

El valor rho de Spearman es de 0.905 indicando una relación positiva muy alta, esto significa que, si el control aumenta, calidad de servicio mejorará paralelamente. Se resalta, del mismo modo, que tiene un nivel de significancia de 0,000 que se encuentra debajo a 0,01 requerido, lo que determina una relación muy significativa entre el control y calidad de servicio en la empresa Somos Perú music eventos y servicios.

Se muestran a continuación los resultados del objetivo general:

Tabla 7

Relación que existe entre gestión empresarial y calidad de servicio en la empresa Somos Perú music eventos y servicios, Trujillo, 2023

			Gestión empresarial	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Gestión empresarial	Coefficiente correlación	1,000	,837**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
		Coefficiente correlación	,837**	1,000
	Calidad de servicio	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

Nota. Información recolectada, en el mes de septiembre de 2023, con una muestra de 80 clientes.

Interpretación:

El valor rho de Spearman es de 0.837 indicando que la correlación es positiva alta entre las dos variables, lo que significa que mientras la variable gestión empresarial esté en aumento, la variable calidad de servicio mejorará paralelamente. Se resalta, del mismo modo, que tiene un nivel de significancia de 0,000 que se encuentra debajo a 0,01 requerido, determinando una relación muy significativa entre la gestión empresarial y calidad de servicio en la empresa Somos Perú music eventos y servicios.

V. DISCUSIÓN

Para el objetivo 1: identificar el nivel de gestión empresarial en la empresa Somos Perú music eventos y servicios, se pudo demostrar que el mayor número de encuestados califica con un nivel bueno a la gestión empresarial, esto representa el 93% de la muestra lo que significa que la gestión empresarial dentro de la empresa está mejorando, considerando su correcta planificación en los contratos, organización en su plan de comunicación, la buena dirección a la hora de guiar y orientar a sus trabajadores y, por último, el control establecido en cada servicio a entregar. Según Lorenzo (2015) afirma que la gestión empresarial es un objetivo fundamental para toda empresa, para mejorar la productividad, competitividad y sostenibilidad, para que a largo plazo se asegure la viabilidad de la empresa. De la misma manera Bellido y Quispe (2019) en su investigación cuantitativa realizada a empresarios en Arequipa, señalan en un nivel aceptable a la gestión empresarial debido que presenta una mejora en gestionar sus recursos administrativos, humanos, materiales y financieros. Se puede confirmar que la gestión empresarial cumple un rol importante en las empresas estudiadas, teniendo un nivel alto bueno y aceptable, debido a su correcto manejo, orientación y organización en la empresa.

Para el objetivo específico 2, determinar el nivel de calidad de servicio en la empresa Somos Perú music eventos y servicios, se pudo demostrar que 76 de los clientes con un (95%) señalan que la calidad de servicio es la adecuada, la cual va mejorando en cada servicio entregado. Sin embargo, Parodi (2021) en su investigación enfocada en una empresa de servicio de agua, demostró que del total de encuestados solo 18 colaboradores (15,70 %) consideran en un nivel bueno a la calidad de servicio, lo que consideran un problema en los servicios entregados. Para (Peña et al., 2022) de acuerdo a los resultados de su investigación señala que el 80% de los usuarios califican bueno un nivel de la calidad de servicio. lo cual coincide con nuestro estudio, teniendo en alto nivel bueno a la calidad de servicio. Baldeon (2021) en su investigación elaborada Huancayo en una empresa privada, en la cual se demuestra que 33 del

total de trabajadores señalan en un nivel bueno a la calidad de servicio que entrega la organización, consideran que dentro de la empresa debe comprender ciertos estándares para ofrecer un servicio de buena calidad, esto confirma que en ambos estudios la calidad de servicio se califica en un nivel bueno, confirmando de esa manera que los resultados arrojados por los clientes dentro de la organización Somos Perú music eventos y servicios se resalta en alto nivel por la correcta atención, el trabajo especializado y por mantener el estándar correcto para los clientes.

Para el objetivo específico 3, tenemos determinar la relación que existe entre las dimensiones de la gestión empresarial con calidad de servicio en los clientes de la empresa Somos Perú music eventos y servicios, Trujillo, 2023. Debido a ello se relaciona la primera dimensión planificación con calidad de servicio el cual nos arrojó un resultado utilizando rho de Spearman como prueba de análisis con valor de 0,618 indicando que la correlación es positiva moderada, a su vez teniendo como significancia 0,000 menos de lo requerido 0.01 con ello, se afirma que es muy significativa, debido a que los clientes consideran que existe una buena planificación que ayuda con la calidad de servicio que se entrega. Burdiles et al. (2017) nos indica que la planificación dentro de una empresa es todo proceso que contiene un orden en todas sus etapas, aplicando objetivos con acciones necesarias e importantes con el fin de lograr lo planeado desde el principio. De igual manera, Ticona (2021) en su investigación halló que la planificación tiene relación positiva con la calidad de servicio debido al coeficiente de correlación de r Pearson con 0.770 lo que da como resultado una relación moderada, un nivel de significancia alto 0.000 menor a 0.01 requerido, lo cual indica que, si la planificación es mayor, la calidad de servicio también lo será. Este resultado concuerda en ambas investigaciones ya que guardan una relación positiva y significativa. La correlación entre la dimensión organización y la calidad de servicio en la empresa Somos Perú music eventos y servicios es 0,813, con una correlación positiva alta, significancia (bilateral) 0,000 menor de lo requerido 0.01 lo que determina una muy significativa relación, debido que los clientes consideran que la organización es fundamental para entregar una buena calidad de servicio. Gomez (2021) menciona que, para una

buena organización es importante conservar un buen equilibrio al momento de organizar actividades, considerando aspectos internos y externos que ayuden con la entrega correcta de un excelente servicio. De la misma manera Parodi (2021) en su investigación donde a través del análisis estadístico de Rho de Spearman obtuvo un coeficiente de correlación positiva alta de 0,952, con un valor bilateral igual a 0,000 menor de lo requerido 0.01 lo que refiere que la relación es muy significativa. Este resultado concuerda en ambas investigaciones determinando que, a mayor organización, mejor calidad de servicio se brindará en ambas empresas estudiadas. La relación que existe entre la dimensión dirección y calidad de servicio en la empresa Somos Perú music eventos y servicios es 0.874 Rho Spearman, lo que da como resultado una correlación positiva alta, una significancia (bilateral) de 0.000 menor a 0.01 requerido, lo que determina una relación muy significativa, esto quiere decir que a mayor dirección la calidad de servicio mejorará paralelamente. Según Chiavenato (2006) la dirección es de vital importancia dentro de la gestión empresarial debido a que ésta tiene como actividad principal orientar el desarrollo de sus trabajadores para alcanzar objetivos, trabajando de la mano con el liderazgo, motivación y sobre todo la buena comunicación. De igual manera, Ticona (2021) en su investigación halló que la dirección y calidad de servicio se relaciona de manera positiva, con 0.916 Rho Spearman, lo que significa una relación positiva muy alta, con una significancia de 0.000 menor a lo requerido 0.01, esto dio resultado según la percepción de los colaboradores, lo cual indica que, si la dirección es mayor, la calidad de servicio también lo será. Por otro lado, tenemos a Ayulo y Gutierrez (2022) el cual mide la relación de la dirección con la calidad de servicio mediante una significancia asintótica (bilateral) igual a 0.003 menor a 0.05 en la cual se determina que si existe relación significativa entre la dimensión planificación y la calidad de servicio. Este resultado concuerda en ambas investigaciones ya que guardan una relación positiva y significativa. La relación que existe entre la dimensión control y calidad de servicio en la empresa Somos Perú music eventos y servicios es 0.905, se halló mediante el coeficiente Rho de Spearman, lo que significa una correlación

positiva muy alta, con un nivel de significancia (bilateral) de 0.000 menor a 0.01 requerido, lo que determina una relación muy significativa, esto quiere decir que a mayor control la calidad de servicio mejorará paralelamente. Según Dextre (2012) define el control como la función administrativa que asegura que todas las actividades planteadas se realicen como fueron establecidas en un inicio para que, se pueda cumplir con metas establecidas. Nos dice también que el control va de la mano con la realización y operatividad de toda empresa junto con sus trabajadores.

De la misma manera Parodi (2021) en su investigación donde a través del análisis estadístico de Rho de Spearman obtuvo un coeficiente de correlación positiva alta entre control y calidad de servicio de 0,968 con un valor bilateral igual a 0,000 menor de lo requerido 0.01 lo que refiere que la relación es muy significativa, lo que determina que a mayor control la calidad de servicio mejorará paralelamente.

Por otro lado se tiene a Ticona (2021), el cual según su investigación y el resultado obtenido fue de 0.688 R de Pearson, positiva moderada la correlación, pero teniendo a su vez un valor de significancia (bilateral) de 0,000 menor a 0,01 requerido, esto quiere decir que la relación es muy significativa entre la dimensión control y calidad de servicio, para este estudio mientras mejor se desarrolle el control dentro de la empresa, se brindará una adecuada calidad de servicio. Este resultado si bien concuerda en ambas investigaciones, tienen diferente resultado de correlación ya que dos tienen un coeficiente positivo muy alta y la otra investigación positiva moderada, esto es resultado de las respuestas de sus encuestados con ello de igual manera se puede determinar que, la dimensión control y calidad de servicio se relacionan muy significativamente y a mayor control mejor calidad de servicio se brindará en las organizaciones estudiadas.

Para el objetivo general de la investigación; se tiene determinar la relación que existe entre la gestión empresarial y la calidad de servicio en la empresa Somos Perú music eventos y servicios, Trujillo, 2023. Los datos obtenidos segundo el valor rho de Spearman es de 0.837, determina una

correlación positiva muy alta entre las dos variables, además se resalta que tiene un nivel de significancia de 0,000 que se halla por debajo de 0.01, existe una relación muy significativa entre la gestión empresarial y calidad de servicio en la empresa Somos Perú music eventos y servicios. Esto significa que ambas variables mejorarán paralelamente. De igual manera para Parodi (2021) en su investigación halló que las dos variables (gestión empresarial y calidad de servicio) tuvieron un análisis rho de Spearman de 0.997 teniendo así una correlación netamente positiva muy alta, su significancia 0,000, es decir ambas variables se relacionan significativamente debido a la alta correlación que tienen. Lo mismo halló Ticono (2021) en su investigación en una organización dedicada al alquiler de materiales de construcción en la cual se mide la relación que hay entre la gestión empresarial y la calidad de servicio, la cual mediante un análisis se halló una correlación positiva muy alta de 0,987 R de Spearman, significancia (bilateral) de 0,000 requerido, esto quiere decir que mientras mejor se desarrolle la gestión empresarial se obtendrán mejores resultados con la calidad de servicio. Con ambas investigaciones se puede obtener como resultado que si existe relación en dichas variables y tienen una correlación muy significativa es por ello que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

VI. CONCLUSIONES

1. Siguiendo con el objetivo específico 1; concluye que el nivel de gestión empresarial, dentro de la empresa Somos Perú music eventos y servicios es buena, el 93%, de los clientes consideran que la empresa mostró una mejora en sus funciones teniendo en cuenta la correcta planificación, control, organización y dirección han permitido que la empresa siga favoreciendo a los clientes por la correcta gestión y manejo de la empresa.
2. Para el objetivo específico 2; se concluye el nivel de calidad de servicio dentro de la empresa Somos Perú music eventos y servicios es buena con un 95%, debido a que los clientes han podido notar una mejora en el servicio brindado, que va desde la confianza antes de recibir el servicio hasta el fin de el mismo, la calidad de sus productos, la empatía de los trabajadores y la seguridad brindada en cada servicio entregado.
3. Continuando con el objetivo específico 3; se concluye que, la relación entre la dimensión planificación y la variable calidad de servicio es positiva alta, considerando que, si los trabajadores y el director de empresa emplean una buena planificación, la calidad de servicio será la adecuada. Para la dimensión dirección y la variable calidad de servicio existe una relación positiva alta, lo cual demuestra que la dirección con respecto al manejo de los colaboradores en cada trabajo realizado es la correcta. Para la dimensión organización y la variable calidad de servicio existe una relación positiva alta lo que indica que, a mejor organización dentro de la empresa, mejor calidad de servicio se entregará a los clientes.
4. En relación al objetivo general se concluye, que, si existe una correlación con un Rho de Spearman de 0.837, indicando una relación positiva fuerte, con una significancia de 0.000 menor a 0.01 requerido, se puede sustentar que la relación es muy significativa, de tal manera se acepta la hipótesis de investigación

que mientras la importante gestión empresarial mejore, la calidad servicio lo hará de igual forma.

VII. RECOMENDACIONES

1. Para el gerente de la empresa se le recomienda centralizarse en sus puntos débiles, seguir trabajando en base a las mejoras, estudiar cada petición de sus clientes antes y después de entregar el servicio ya que es importante seguir desarrollando una correcta gestión empresarial.
2. Se recomienda al gerente seguir con lo planteado y fortaleciendo estrategias para su personal, manteniendo en pie todas las actividades que ayudan a que todo servicio sea correctamente entregado.
3. Se recomienda al gerente trabajar más en la fidelización de los clientes, los buenos comentarios no bastan, es importante utilizar todo tipo de canal de comunicación cercana al cliente, para crear lazos más fuertes que ayuden con la fidelización con la empresa.
4. Por último, se recomienda al gerente seguir en mejora continua con lo demostrado, establecer normas para los trabajadores, que se apliquen y sobre todo que se respeten para que esto permita seguir trabajando en todo tipo de mejora para la empresa.

REFERENCIAS

- Álvarez, A. (2020). *Clasificación de las investigaciones*. Universidad de Lima, Facultad de Ciencias Empresariales y Económicas. <https://repositorio.ulima.edu.pe/handle/20.500.12724/10818>.
- Arellano, H. (2017). La calidad en el servicio como ventaja competitiva. *Dominio de las ciencias*, vol. 3, 72-83. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6093282>
- Amoros, E., Becerra, J., Diaz, D., Huarachi, J., León, C. (2007). *Gestión empresarial para agronegocios*, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. www.eumed.net/libros/2007c/318/
- Arias, G., J., Villasís, K., M., Á., Miranda, M., G. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*, 63(2), 201-206. <https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>
- Arias, O., E., Crespi, G., Tacsir, E., Vargas, F., Zuñiga, P. (2013). Innovación para el desempeño económico, el caso de las empresas en América Latina y el Caribe. *Banco interamericano de desarrollo*, 2-28. <file:///C:/Users/nati/Downloads/Innovaci%C3%B3n-para-el-desempe%C3%B1o-econ%C3%B3mico-El-caso-de-las-empresas-en-Am%C3%A9rica-Latina-y-el-Caribe.pdf>
- Ayulo, A., F., Gutierrez, V., G. (2019). *Gestión empresarial y calidad de servicio de la empresa Corporación Infinity SAC* Lima, 2019 [Tesis para título de maestría, Universidad Nacional del Callao] Repositorio UNAC. <https://hdl.handle.net/20.500.12952/6574>
- Badillo, C., Cetre, N. (2018). "Uso de la metodología "Justo a tiempo" en las empresas de servicios", *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*, ISSN 1696 – 8352 <https://www.eumed.net/rev/oel/2018/09/metodologia-justoatiempo-empresas.html>
- Baldeon, C., P. (2021). *Gestión administrativa y calidad de servicio de la empresa JBP SAC* [Tesis para título de licenciamiento, Universidad Alas Peruanas] Repositorio UAP. <https://repositorio.uap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12990/10436/Tesi>

[s_Gesti%C3%B3nAdministrativa_Calidad.Servicio_Empresa%20JBP%20SAC_Huancayo_Jun%C3%ADn.pdf?sequence=1&isAllowed=y](#)

- Baptista, P., Fernández, C., Hernández, R. (2014). Definiciones de los enfoques cuantitativo y cualitativo, sus similitudes y diferencias, *Metodología de la investigación*, sexta edición, McGraw Hill Education, pp.221.https://www.academia.edu/download/58257558/Definiciones_de_los_enfoques_cuantitativo_y_cualitativo_sus_similitudes_y_diferencias.pdf.
- Bellido, L., y Quispe, E. (2019). La gestión empresarial y su relación con la competitividad de las Mypes ferreteras cercado Arequipa [Tesis para licenciamiento en administración, Universidad Tecnológica del Perú] Repositorio UTP. <https://hdl.handle.net/20.500.12867/2575>
- Berrios, K., y Ramirez, S. (2020). Gestión administrativa y su influencia en la calidad de servicio de seda Huánuco [Tesis para título de economista, Universidad nacional Hermilio Valdizán] Repositorio UNHEVAL. <https://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/5903/TEC00390B46.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Burdiles, P., Castro, M., Simian, D. (2019). Planificación y factibilidad de un proyecto de investigación clínica, *Revista Médica Clínica Las Condes*, Vol30, Pages 8-18. <https://doi.org/10.1016/j.rmclc.2018.12.004>.
- Calderón, E., Germán, R., Ramírez, A., Ramírez, G. (2017). La gestión administrativa en el desarrollo empresarial, *Revista Contribuciones a la Economía*. <http://eumed.net/ce/2017/1/gestion.html>
- Catillo Poma, J. A. (2017). *La gestión empresarial y su influencia en la competitividad de las MYPES del centro comercial Covida* [Tesis para licenciamiento en Administración, Universidad César Vallejo] Repositorio UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/3127/Catillo_PJA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Castro, M., N., Verdesoto, A., A., Guevara, A., G. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción), *Revista Recimundo*, vol 4,163-173. <https://recimundo.com/index.php/es/article/view/860>

- De Fátima, M., León, A., Romero, S. (2017). Calidad en el servicio de las empresas aseguradoras del municipio libertador del estado Mérida. *Sapienza Organizacional*, vol. 4, pp. 183 – 218. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=553056607009>
- De La Hoz, E., Herrera, T., & Morelos, J. (2018). La productividad y sus factores: incidencia en el mejoramiento organizacional. *Dimensión Empresarial*, 16(1), 47-60. <https://doi.org/10.15665/dem.v16i1.1375>
- Duque, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Innovar*, 15 (25), 64-80. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-50512005000100004&lng=en&tlng=es.
- Duran, V., Mora, L., Zambrano, L. (2016). Consideraciones actuales sobre gestión empresarial, *Dominio de las ciencias*, vol. 2, núm. 4, 511 – 520. <http://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/index>
- Durán, S. (2019) Gestión del conocimiento y satisfacción laboral en las instituciones educativas del nivel inicial. *Revista Innova Educación*, 1(3), 355-362. <https://revistainnovaeducacion.com/index.php/rie/article/view/43>
- Fachelli, S., López, P. (2016). Metodología de la investigación social cuantitativa, cap. II.3. *Bellaterra: Universitat Autònoma de Barcelona*. <https://ddd.uab.cat/record/163567>
- García, J. y Méndez, L. (2014). Retos y perspectivas de la gestión empresarial en América latina y México. *Hitos de Ciencias Económico Administrativas*, 58, 21-128. <https://revistas.ujat.mx/index.php/hitos/article/download/968/806/3501>
- Gob.pe (2022, enero). *Balance 2021: El Indecopi resolvió más de 112 mil reclamos de consumo de la ciudadanía a nivel nacional en un promedio de 16 días*, Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual. <https://www.gob.pe/institucion/indecopi/noticias/579605-balance-2021-el-indecopi-resolvio-mas-de-112-mil-reclamos-de-consumo-de-la-ciudadania-a-nivel-nacional-en-un-promedio-de-16-dias>

- Godoy, M. J. C., Álvarez, J. C. E., Zurita, I. N., & Moreno, V. P. (2020). La responsabilidad social en las empresas camaroneras. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 5(10), 455-482.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7439110>
- Gómez, S. (2021). Equilibrio y organización de la rutina diaria. *Revista Chilena De Terapia Ocupacional*, 22(2), 169–176. <https://doi.org/10.5354/0719-5346.2006.111>
- Guerrero, B., M. A. (2016). La gestión del conocimiento en las empresas, su importancia y dependencia del estilo del liderazgo de la alta gerencia. *INNOVA Research Journal*, vol 1, 1–7.
<https://doi.org/10.33890/innova.v1.n1.2016.2>
- Henao, L. (2020). Calidad de servicio y valor percibido como antecedentes de la satisfacción de los clientes de las empresas de telecomunicaciones en Colombia, *Contaduría y administración*, vol. 65, núm. 3.
<https://doi.org/10.22201/fca.24488410e.2020.231>
- Izquierdo, J. R. (2021). La calidad de servicio en la administración pública. *Horizonte empresarial*, 8(1), 425–437.
<https://doi.org/10.26495/rce.v8i1.1648>
- Lorenzo, Y. (2015). La gestión empresarial vista desde la Práctica Profesional. *Avances*, 17 (1), 57-67.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=637867041001>
- Luna, I., Torres, J. (2017). Evaluación de la percepción de la calidad de los servicios bancarios mediante el modelo SERVPERF. *Revista Contaduría y administración* 62, 1270-1293.
<https://www.scielo.org.mx/pdf/cya/v62n4/0186-1042-cya-64c-04-01270.pdf>
- Maldonado, J. Á. (2016). La estrategia empresarial. Formulación, planeación e implantación.
https://www.academia.edu/download/56886333/ESTRATEGIA_EMPRESARIAL_2018.pdf
- Martínez, L. (2013). Confiabilidad en la medición. Investigación en educación médica, 2(6), 107-111.
http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-50572013000200007&lng=es&tlng=es.

- Matsumoto, N., R. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *Revista Perspectivas*, (34), 181-209.
http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1994-37332014000200005&lng=es&tlng=es
- Otzen, T., y Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *Revista Internacional de Morfología*, 35 (1), 227-232.
<https://dx.doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>
- Pastor, B. F. R. (2019). Población y muestra. *Pueblo continente*, 30(1), 245-247.
<http://journal.upao.edu.pe/PuebloContinente/article/view/1269>
- Parodi Ramírez, Y, G. (2021) *Gestión empresarial y calidad de servicio de agua en la empresa Prestadora de Servicios Moyobamba S.A, 2021* [Tesis para título de maestría, Universidad Cesar Vallejo] Repositorio UCV.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/83046>
- Peña, D. K., Sanchez, M. R., & Sancan, L. T. (2022). Gestión administrativa y su impacto en la calidad del servicio. *Recimundo*, vol 6, 120-131.
[https://doi.org/10.26820/recimundo/6.\(suppl1\).junio.2022.120-131](https://doi.org/10.26820/recimundo/6.(suppl1).junio.2022.120-131)
- Quimí Asencio, R. E. (2016). *Modelo de gestión administrativa para mejorar la calidad del servicio público de correos del ecuador* [Tesis de licenciamiento en administración, Universidad estatal península de santa elena] Repositorio UPSE.
<https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/3254/1/UPSE-TAP-2015-0061.pdf>
- Quiñones, J. O. (2021). *Gestión administrativa y su relación con la calidad de servicio al usuario en la oficina de abastecimiento y servicios auxiliares del ministerio de trabajo y promoción del empleo* [Tesis para título de licenciado en administración, Universidad peruana de las américas] Repositorio ULAS.
<http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/1235/QUI%C3%91ONES%20VELASQUEZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Rodríguez, H. (2019). La gestión empresarial, en la construcción de una sociedad emprendedora. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*, XV (28), <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=409659500010>
- Skinner, A., & León, M. (2017). Calidad en el servicio de las empresas aseguradoras del municipio libertador del estado Mérida. *Sapientia Organizacional*, 4 (8), 183-218. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=553056607009>
- Suárez, M. J. (2018). Gestión Empresarial: una paradigma del siglo XXI. *Revista Científica FIPCAEC (Fomento De La investigación Y publicación científico-técnica multidisciplinaria)*, 3(8), 44-64. <https://doi.org/10.23857/fipcaec.v3i8.57>
- Ticona, L, G. (2022). *Gestión empresarial y calidad de servicio de una empresa de alquiler de equipos de construcción, Villa el Salvador 2022* [Tesis para título de licenciamiento, Universidad Autónoma del Perú] Repositorio Autónoma. <https://hdl.handle.net/20.500.13067/2102>

ANEXOS

ANEXO 1. Tabla de operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
V1: Gestión Empresarial	La gestión empresarial se define como la actividad empresarial orientada a mejorar la productividad y, en consecuencia, la competitividad de las empresas o negocios mediante la participación de individuos como directores institucionales, gerentes, productores, consultores y expertos (León et al., 2007, p,19).	La variable gestión empresarial será operacionalizada de acuerdo a las dimensiones: planificación, organización, dirección y control establecidas por Quispe y Bellido (2019).	Planificación	Justo a tiempo	Ordinal
			Organización	Productividad	
			Dirección	Conocimiento de funciones	
			Control	Comunicación Estrategias	

<p>V2: Calidad de servicio</p>	<p>Skinner y León (2016) precisan que la calidad de servicio surge de la opinión y evaluación que da el consumidor a la empresa del servicio recibido, la cual depende mucho de sus expectativas iniciales y la percepción con la que se quedan si algo sale bien o mal.</p>	<p>Será operacionalizada de acuerdo a las dimensiones: Fiabilidad, empatía, confianza, elementos tangibles y seguridad establecidas por Matsumoto (2014)</p>	Fiabilidad	Confianza	<p>Ordinal</p>
			Empatía	Capacidad de respuesta	
			Sensibilidad	Responsabilidad	
			Elementos tangibles	Apariencia de equipos	
			Seguridad	Gestión de conocimiento	

Anexo 2. Tabla de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA					
TÍTULO: “Gestión empresarial y calidad de servicio en clientes de la empresa Somos Perú music eventos y servicios, Trujillo, 2023”					
AUTORES: Capristan Davila Natalia Rosa					
PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVO GENERAL Y OBJETIVOS ESPECÍFICOS	VARIABLES	METODOLOGÍA	POBLACIÓN
¿Cuál es la relación que existe entre la gestión empresarial y calidad de servicio en la empresa Somos Perú music eventos y servicios Trujillo, 2023?	<p>H1: la relación de la gestión empresarial y la calidad de servicio, en la empresa Somos Perú music eventos y servicios. Trujillo, 2023 es significativa.</p> <p>H0: la relación de la gestión empresarial y la calidad de servicio en la empresa Somos Perú music eventos y servicios, Trujillo, 2023 no es significativa.</p>	<p>General: Analizar la relación que existe entre la gestión empresarial y calidad de servicio en la empresa Somos Perú music eventos y servicios, Trujillo, 2023.</p> <p>OE1: Identificar el nivel de la gestión empresarial en la empresa Somos Perú music eventos y servicios, Trujillo, 2023.</p> <p>OE2: Identificar el nivel de calidad de servicio en la empresa Somos Perú music eventos y servicios, Trujillo, 2023.</p>	<p>V1: Gestión empresarial</p> <p>V2: Calidad de servicio</p>	<p>TIPO: aplicada</p> <p>NIVEL:</p> <p>DISEÑO: no experimental</p> <p>TÉCNICA: encuesta</p> <p>INSTRUMENTO: cuestionario</p>	<p>POBLACIÓN: 100</p> <p>MUESTRA: 80</p>

		<p>OE3: Determinar la relación de las dimensiones de la gestión empresarial con la variable calidad de servicio en la empresa Somos Perú music eventos y servicios, Trujillo, 2023.</p>			
--	--	--	--	--	--

ANEXO 3. Autorización de la organización

AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20609261286
Somos Perú music eventos y servicios	
Nombre del Titular o Representante legal: Capristán Asmat Walter Orlando	
Nombres y Apellidos: Capristan Asmat Walter Orlando	DNI: 17910861

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal “f” del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (*), autorizo [SI], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Gestión empresarial y calidad de servicio en los clientes de la empresa Somos Perú music eventos y servicios.	
Nombre del Programa Académico: Diseño de proyecto de investigación	
Autor: Nombres y Apellidos Natalia Rosa Capristan Dávila	DNI: 71085053

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: Trujillo, 30 de Mayo de 2023

Sello y Firma: _____


SOMOS PERÚ MUSIC
Eventos y Servicios E.I.R.L.
RUC: 20609261286
WALTER CAPRISTAN A.
E.I.R.L.

(Titular o Representante legal de la Institución)

(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal “ f ” Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.

ANEXO 4. Consentimiento informado e instrumento de recolección de datos.

CONSENTIMIENTO INFORMADO *

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°062-2023-VI-UCV

Título de la investigación: **Gestión empresarial y la calidad de servicio en los clientes de la empresa Somos Perú music eventos y servicios**

Investigadora: Capristan Dávila Natalia Rosa

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Gestión empresarial y la calidad de servicio en los clientes de la empresa Somos Perú music eventos y servicios”, cuyo objetivo es determinar la relación que existe entre gestión empresarial y calidad de servicio para así poder plantear estrategias de solución que ayuden a la empresa. Esta investigación es desarrollada por estudiantes de pregrado de la carrera profesional de Administración, de la Universidad César Vallejo del campus Trujillo, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución Somos Perú music eventos y servicios.

Describir el impacto del problema de la investigación.

Se desarrollará información auténtica sobre como la gestión empresarial se relación con la calidad de servicio que se le brinda a los clientes en Somos Perú music eventos y servicios en el año 2023.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “Gestión empresarial y la calidad de servicio en los clientes de la empresa Somos Perú music eventos y servicios”.
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 20 minutos y se realizará en modalidad virtual. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de no maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con la investigadora **[Capristán Dávila Natalia Rosa]** email ncapristanda16@ucvvirtual.edu.pe y Docente asesor **[Mosqueira Rodríguez, Guisella Balbina]** email gbmosqueira@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo mi participación en la investigación.

Nombre y apellidos:

Fecha y hora:

[Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google].

** Obligatorio a partir de los 18 años*

INSTRUMENTO 1: GESTIÓN EMPRESARIAL

Le invitamos a participar en esta encuesta dirigida hacia usted para saber su honesta opinión sobre la gestión empresarial y la calidad de servicio que le brinda la empresa Somos Perú music eventos y servicios, donde 5 es totalmente de acuerdo, 4 de acuerdo, 3 ni en acuerdo ni en desacuerdo, 2 en desacuerdo y 1 totalmente en desacuerdo.

Gestión empresarial	5	4	3	2	1
Planificación					
1. En la organización se cumple las actividades planificadas.					
2. En la organización aún se tienen procesos por mejorar.					
3. El medio de comunicación escogido por la empresa para la difusión de los contratos es la más pertinente.					
4. Las funciones realizadas por el gerente son adecuadas para el servicio que ofrece.					
5. Observa con frecuencia errores en la planificación del servicio ofrecido.					
Organización					
6. La empresa realiza una adecuada coordinación con los trabajadores					
7. El plan de comunicación establecido por la empresa es apropiado					
8. Recomendarías el servicio de la empresa por su correcta organización.					
9. Las habilidades que demuestra el gerente en la organización del servicio son acertadas.					
10. La estructura del contrato que plantea la empresa es acorde con el servicio brindado.					
Dirección					
11. El gerente guía y orienta a sus trabajadores al momento de realizar el servicio.					
12. El servicio que ofrece la empresa es la esperada.					
13. El gerente desarrolla buena comunicación y motivación con los trabajadores durante el servicio ofrecido.					
Control					
14. Las estrategias que implementa la empresa permiten diferenciarse de la competencia.					
15. El gerente supervisa constantemente las funciones que desarrollan sus trabajadores.					



INSTRUMENTO 2: CALIDAD DE SERVICIO

Le invitamos a participar en esta encuesta dirigida hacia usted para saber su honesta opinión sobre la gestión empresarial y la calidad de servicio que le brinda la empresa Somos Perú music eventos y servicios, donde 5 es totalmente de acuerdo, 4 de acuerdo, 3 ni en acuerdo ni en desacuerdo, 2 en desacuerdo y 1 totalmente en desacuerdo.

Calidad de servicio	5	4	3	2	1
Fiabilidad					
1. La calidad del servicio que brinda la empresa es confiable.					
2. El personal muestra interés en resolver el problema del cliente.					
3. El comportamiento del personal inspira confianza.					
Empatía					
4. El personal es cordial cuando realiza alguna tarea adicional.					
5. Los trabajadores responden con amabilidad ante cualquier inquietud.					
Sensibilidad					
6. El personal cumple con los tiempos establecidos de inicio y fin en cada servicio.					
7. El gerente muestra compromiso con el servicio a entregar.					
Elementos tangibles					
8. La empresa cuenta con equipos de apariencia moderna y atractiva.					
9. Los documentos emitidos para los contratos, generados por la empresa, son entendibles.					
10. El personal de la empresa tiene apariencia pulcra.					
11. El personal brinda una atención personalizada.					
Seguridad					
12. El método que utilizan para manejar cada servicio es el adecuado.					
13. Los equipos que utiliza la empresa son especializados para cada servicio brindado.					
14. Las instalaciones de la empresa son visualmente seguras.					
15. El personal instala los equipos de sonido adecuadamente.					



ANEXO 5. Fichas de validación firmadas.

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Gestión empresarial y calidad de servicio en los clientes de la empresa Somos Perú music eventos y servicios Trujillo, 2023” La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombres y Apellidos del juez:	MIGUEL ANGEL G. OTOYA ARRESE		
Grado profesional:	Maestría (<input checked="" type="checkbox"/>)	Doctor	(<input type="checkbox"/>)
Área de formación académica:	Clinica (<input type="checkbox"/>)	Social	(<input type="checkbox"/>)
	Educativa (<input type="checkbox"/>)	Organizacional	(<input type="checkbox"/>)
Áreas de experiencia profesional:	Docente de la Escuela Profesional de Administración		
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo		
Tiempo de experiencia profesional el área:	2 a 4 años	(<input type="checkbox"/>)	
	Más de 5 años	(<input type="checkbox"/>)	



2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala: (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en escala ordinal
Autor(es):	Natalia Rosa Capristan Davila
Procedencia:	Adaptado de Matsumoto(2014)
Administración:	Virtual
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Clientes de la empresa
Significación:	Está compuesta por dos variables: - La primera variable contiene 4 dimensiones, de 5 indicadores y 15 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. - La segunda variable contiene 5 dimensiones, de 6 indicadores y 15 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.

4. Soporte teórico

☐ **Variable 1:** Gestión empresarial

“Es la actividad empresarial que busca a través de personas (como directores



institucionales, gerentes, productores, consultores y expertos) mejorar la productividad y por ende la competitividad de las empresas o negocios” (Leon et al., 2007, p,19).

▣ **Variable 2:** Calidad de servicio

“La calidad de servicio percibida, surge de la evaluación que realiza el consumidor, la cual depende de la brecha que existe entre las expectativas sobre el servicio y la percepción que tiene luego de recibido” (Arellano, 2017, pp, 72 - 83).

Variable	Dimensiones	Definición
Gestion empresarial	Planificación	Es todo proceso que lleva un orden en cada una de sus etapas, desarrollando objetivos para cada una, con acciones importantes que tengan el fin de lograr el objetivo planteado desde un inicio. (Burdiles et al., 2017)
	Organización	Gomez (2021) nos comenta que es muy importante mantener un equilibrio total para organizar actividades, para esto se tienen que considerar algunos aspectos externos e internos los cuales facilitarán la entrega de un servicio o tarea importante que se haya organizado por la empresa.
	Dirección	La dirección es una función muy importante dentro de la gestión empresarial según Chiavenato (2006) tiene como principal actividad guiar y orientar el desenvolvimiento de los trabajadores para lograr objetivos, cumpliendo con diferentes actividades como la comunicación, liderazgo y motivación.
	Control	El control cumple la función en la administración de asegurar que todas las actividades se desarrollen tal cual fueron establecidas al inicio para que se pueda lograr cumplir con los objetivos y metas planeados. El control está ligado a la operatividad y realización de la empresa junto con los colaboradores ya que el control debe realizarse de forma coherente y justificada. (Dextre, 2012)
Calidad de servicio	Tangibles	Torres y Luna (2017) nos comentan que los elementos tangibles son todo aquello físico de la empresa, como los equipos, apariencias de las instalaciones y empleados.
	Fiabilidad	Se define en el entorno empresarial como la capacidad que toda empresa debe tener al ofrecer un servicio, el cliente mediante la fiabilidad podrá identificar conocimientos profesionales, confiabilidad que brinda la empresa, les permite saber que el servicio se realizará de forma correcta desde el inicio. (Duque, 2005)
	Empatía	Se define como la disposición que tiene la organización para ofrecer al cliente la atención detallada y personalizada, tiene que ver mucho con el compromiso y la cordialidad que se le brinda al cliente. (Duque, 2005)
	Seguridad	Duque(2005) define la seguridad dentro de una empresa como lo importante que es el cuidado de la integridad de sus trabajadores y el cliente, trabajando con honestidad y confiabilidad para generar una buena satisfacción con el cliente.



	Responsabilidad	Se define dentro de un entorno empresarial como el conocimiento que tienen los trabajadores para trabajar con profesionalidad, seguridad y generar credibilidad y confianza. (Duque, 2005)
--	-----------------	--

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario “Gestión empresarial y calidad de servicio en los clientes de la empresa Somos Perú music eventos y servicios” elaborado por Capristan Davila Natalia Rosa en el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.

RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Variable del instrumento: Gestión empresarial.

Primera dimensión: Planificación



Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Justo a tiempo	1-5	4	4	4	

Segunda dimensión: Organización

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Productividad	6-10	4	4	4	

Tercera dimensión: Dirección

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Conocimiento de funciones	11-13	4	4	4	

Cuarta dimensión: Control

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Estrategias	14-15	4	4	4	

Variable del instrumento: Calidad de servicio

Primera dimensión: Fiabilidad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Tiempo de servicio	1-4	4	4	4	

Segunda dimensión: Empatía

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Capacidad de respuesta	4-5	4	4	4	

Tercera dimensión: Responsabilidad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Progreso de objetivos	6-7	4	4	4	

Cuarta dimensión: Elementos tangibles

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Calidad de equipos	8-11	4	4	4	

Quinta dimensión: Responsabilidad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Conocimiento de funciones	12-15	4	4	4	



Mag, Miguel Ángel G. Otoy Arrese
DNI No. 18084048

(Grado, Nombres y Apellidos del juez)

DNI N°

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.



Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Gestión empresarial y calidad de servicio en los clientes de la empresa Somos Perú music eventos y servicios Trujillo, 2023” La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

6. Datos generales del juez

Nombres y Apellidos del juez:	CARLOS CEDRON MEDINA	
Grado profesional:	Maestría (<input checked="" type="checkbox"/>)	Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica ()	Social ()
	Educativa ()	Organizacional (<input checked="" type="checkbox"/>)
Áreas de experiencia profesional:	Docente de la Escuela Profesional de Administración	
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo	
Tiempo de experiencia profesional el área:	2 a 4 años ()	
	Más de 5 años (<input checked="" type="checkbox"/>)	

7. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

8. Datos de la escala: (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en escala ordinal
Autor(es):	Natalia Rosa Capristan Davila
Procedencia:	Adaptado de Matsumoto (2014)
Administración:	Virtual
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Clientes de la empresa
Significación:	Está compuesta por dos variables: – La primera variable contiene 4 dimensiones, de 5 indicadores y 15 Ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. – La segunda variable contiene 5 dimensiones, de 6 indicadores y 15 Ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.

9. Soporte teórico

☐ **Variable 1:** Gestión empresarial

“Es la actividad empresarial que busca a través de personas (como directores institucionales, gerentes, productores, consultores y expertos) mejorar la productividad y por ende la competitividad de las empresas o negocios” (Leon et al., 2007, p,19).

☐ **Variable 2:** Calidad de servicio





“La calidad de servicio percibida, surge de la evaluación que realiza el consumidor, la cual depende de la brecha que existe entre las expectativas sobre el servicio y la percepción que tiene luego de recibido” (Arellano, 2017, pp, 72 - 83).

Variable	Dimensiones	Definición
Gestion empresarial	Planificación	Es todo proceso que lleva un orden en cada una de sus etapas, desarrollando objetivos para cada una, con acciones importantes que tengan el fin de lograr el objetivo planteado desde un inicio. (Burdiles et al., 2017)
	Organización	Gomez (2021) nos comenta que es muy importante mantener un equilibrio total para organizar actividades, para esto se tienen que considerar algunos aspectos externos e internos los cuales facilitarán la entrega de un servicio o tarea importante que se haya organizado por la empresa.
	Dirección	La dirección es una función muy importante dentro de la gestión empresarial según Chiavenato (2006) tiene como principal actividad guiar y orientar el desenvolvimiento de los trabajadores para lograr objetivos, cumpliendo con diferentes actividades como la comunicación, liderazgo y motivación.
	Control	El control cumple la función en la administración de asegurar que todas las actividades se desarrollen tal cual fueron establecidas al inicio para que se pueda lograr cumplir con los objetivos y metas planeados. El control está ligado a la operatividad y realización de la empresa junto con los colaboradores ya que el control debe realizarse de forma coherente y justificada. (Dextre, 2012)
Calidad de servicio	Tangibles	Torres y Luna (2017) nos comentan que los elementos tangibles son todo aquello físico de la empresa, como los equipos, apariencias de las instalaciones y empleados.
	Fiabilidad	Se define en el entorno empresarial como la capacidad que toda empresa debe tener al ofrecer un servicio, el cliente mediante la fiabilidad podrá identificar conocimientos profesionales, confiabilidad que brinda la empresa, les permite saber que el servicio se realizará de forma correcta desde el inicio. (Duque, 2005)
	Empatía	Se define como la disposición que tiene la organización para ofrecer al cliente la atención detallada y personalizada, tiene que ver mucho con el compromiso y la cordialidad que se le brinda al cliente. (Duque, 2005)
	Seguridad	Duque(2005) define la seguridad dentro de una empresa como lo importante que es el cuidado de la integridad de sus trabajadores y el cliente, trabajando con honestidad y confiabilidad para generar una buena satisfacción con el cliente.
	Responsabilidad	Se define dentro de un entorno empresarial como el conocimiento que tienen los trabajadores para trabajar con profesionalidad, seguridad y generar credibilidad y confianza. (Duque, 2005)

10. **Presentación de instrucciones para el juez:**



A continuación, a usted le presento el cuestionario “Gestión empresarial y calidad de servicio en los clientes de la empresa Somos Perú music eventos y servicios” elaborado por Capristan Davila Natalia Rosa en el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.

RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Variable del instrumento: Gestión empresarial.

Primera dimensión: Planificación



Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Justo a tiempo	1-5	4	4	4	

Segunda dimensión: Organización

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Productividad	6-10	4	4	4	

Tercera dimensión: Dirección

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Conocimiento de funciones	11-13	4	4	4	

Cuarta dimensión: Control

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Estrategias	14-15	4	4	4	

Variable del instrumento: Calidad de servicio

Primera dimensión: Fiabilidad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Tiempo de servicio	1-4	4	4	4	

Segunda dimensión: Empatía

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Capacidad de respuesta	4-5	4	4	4	

Tercera dimensión: Responsabilidad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Progreso de objetivos	6-7	4	4	4	

Cuarta dimensión: Elementos tangibles

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Calidad de equipos	8-11	4	4	4	

Quinta dimensión: Responsabilidad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Conocimiento de funciones	12-15	4	4	4	

.....
Mg. Carlos Cedrón Medina
DNI N° 18070929



Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.



Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Gestión empresarial y calidad de servicio en los clientes de la empresa Somos Perú music eventos y servicios Trujillo, 2023” La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

11. Datos generales del juez

Nombres y Apellidos del juez:	Miguel Elias Pinglo Bazan	
Grado profesional:	Maestría (<input checked="" type="checkbox"/>)	Doctor (<input type="checkbox"/>)
Área de formación académica:	Clínica (<input type="checkbox"/>)	Social (<input type="checkbox"/>)
	Educativa (<input type="checkbox"/>)	Organizacional (<input checked="" type="checkbox"/>)
Áreas de experiencia profesional:	Docente de la Escuela Profesional de Administración	
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo	
Tiempo de experiencia profesional el área:	2 a 4 años (<input type="checkbox"/>)	Más de 5 años (<input checked="" type="checkbox"/>)

12. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

13. Datos de la escala: (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en escala ordinal
Autor(es):	Natalia Rosa Capristan Davila
Procedencia:	Adaptado de Matsumoto(2014)
Administración:	Virtual
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Clientes de la empresa
Significación:	Está compuesta por dos variables: – La primera variable contiene 4 dimensiones, de 5 indicadores y 15 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. – La segunda variable contiene 5 dimensiones, de 6 indicadores y 15 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.

14. Soporte teórico

▣ Variable 1: Gestión empresarial

“Es la actividad empresarial que busca a través de personas (como directores institucionales, gerentes, productores, consultores y expertos) mejorar la productividad y por ende la competitividad de las empresas o negocios” (Leon et al., 2007, p,19).



▣ **Variable 2:** Calidad de servicio

“La calidad de servicio percibida, surge de la evaluación que realiza el consumidor, la cual depende de la brecha que existe entre las expectativas sobre el servicio y la percepción que tiene luego de recibido” (Arellano, 2017, pp, 72 - 83).

Variable	Dimensiones	Definición
Gestion empresarial	Planificación	Es todo proceso que lleva un orden en cada una de sus etapas, desarrollando objetivos para cada una, con acciones importantes que tengan el fin de lograr el objetivo planteado desde un inicio. (Burdiles et al., 2017)
	Organización	Gomez (2021) nos comenta que es muy importante mantener un equilibrio total para organizar actividades, para esto se tienen que considerar algunos aspectos externos e internos los cuales facilitarán la entrega de un servicio o tarea importante que se haya organizado por la empresa.
	Dirección	La dirección es una función muy importante dentro de la gestión empresarial según Chiavenato (2006) tiene como principal actividad guiar y orientar el desenvolvimiento de los trabajadores para lograr objetivos, cumpliendo con diferentes actividades como la comunicación, liderazgo y motivación.
	Control	El control cumple la función en la administración de asegurar que todas las actividades se desarrollen tal cual fueron establecidas al inicio para que se pueda lograr cumplir con los objetivos y metas planeados. El control está ligado a la operatividad y realización de la empresa junto con los colaboradores ya que el control debe realizarse de forma coherente y justificada. (Dextre, 2012)
Calidad de servicio	Tangibles	Torres y Luna (2017) nos comentan que los elementos tangibles son todo aquello físico de la empresa, como los equipos, apariencias de las instalaciones y empleados.
	Fiabilidad	Se define en el entorno empresarial como la capacidad que toda empresa debe tener al ofrecer un servicio, el cliente mediante la fiabilidad podrá identificar conocimientos profesionales, confiabilidad que brinda la empresa, les permite saber que el servicio se realizará de forma correcta desde el inicio. (Duque, 2005)
	Empatía	Se define como la disposición que tiene la organización para ofrecer al cliente la atención detallada y personalizada, tiene que ver mucho con el compromiso y la cordialidad que se le brinda al cliente. (Duque, 2005)
	Seguridad	Duque(2005) define la seguridad dentro de una empresa como lo importante que es el cuidado de la integridad de sus trabajadores y el cliente, trabajando con honestidad y confiabilidad para generar una buena satisfacción con el cliente.
	Responsabilidad	Se define dentro de un entorno empresarial como el conocimiento que tienen los trabajadores para trabajar con profesionalidad, seguridad y generar credibilidad y confianza. (Duque, 2005)

15. **Presentación de instrucciones para el juez:**



A continuación, a usted le presento el cuestionario “Gestión empresarial y calidad de servicio en los clientes de la empresa Somos Perú music eventos y servicios” elaborado por Capristan Davila Natalia Rosa en el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.

RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Variable del instrumento: Gestión empresarial.

Primera dimensión: Planificación

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Justo a tiempo	1-5	4	4	4	

Segunda dimensión: Organización

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Productividad	6-10	4	4	4	

Tercera dimensión: Dirección

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Conocimiento de funciones	11-13	4	4	4	

Cuarta dimensión: Control

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Estrategias	14-15	4	4	4	

Variable del instrumento: Calidad de servicio

Primera dimensión: Fiabilidad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Tiempo de servicio	1-4	4	4	4	

Segunda dimensión: Empatía

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Capacidad de respuesta	4-5	4	4	4	

Tercera dimensión: Responsabilidad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Progreso de objetivos	6-7	4	4	4	

Cuarta dimensión: Elementos tangibles

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Calidad de equipos	8-11	4	4	4	

Quinta dimensión: Responsabilidad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Conocimiento de funciones	12-15	4	4	4	



Mg. Miguel Elías Pinglo Bazán
DNI N° 40717454

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.



ANEXO 6. Determinación del tamaño de muestra

Calculo para muestra finita:

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

Donde:

N= 100

e=0.05

p= 0.5

q= 0.5

Z= 95% (1.96)

Debido a que se halló la fórmula para muestra finita, se halló un resultado de 79,5 igual a 80, es por ello que se trabajó con una muestra en base a 80 clientes.

ANEXO 7. Determinación de la confiabilidad de los instrumentos.

Alfa de Cronbach Gestión empresarial																
N° Encuestas Piloto	Preguntas/items															Total
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	Sum fila (t)
1	3	1	4	2	4	1	3	4	3	3	5	5	3	4	3	48
2	4	1	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	58
3	4	2	3	3	1	2	4	5	3	2	5	5	4	3	5	51
4	5	1	5	4	1	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	64
5	5	1	4	5	2	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	61
6	3	1	3	2	2	2	4	4	4	3	4	4	3	4	4	47
7	4	2	3	4	2	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	58
8	3	1	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	64
9	4	2	4	5	2	4	5	4	5	4	4	5	5	2	4	59
10	3	1	3	2	3	2	3	4	4	3	4	4	4	4	4	59
11	5	3	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	48
12	4	4	4	5	2	4	5	4	5	4	4	5	5	2	4	68
13	5	4	4	5	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	61
14	5	5	5	5	1	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	59
15	5	5	5	5	1	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	69
PROMEDIO	4.13	2.27	4.07	4.07	2.00	3.47	4.20	4.53	4.40	3.93	4.47	4.73	4.47	3.93	4.20	Varianza Total
DESV EST Si	0.83	1.53	0.80	1.22	1.07	1.25	0.77	0.52	0.74	0.88	0.52	0.46	0.74	0.96	0.56	Columnas
VARIANZA por ítem	0.70	2.35	0.64	1.50	1.14	1.55	0.60	0.27	0.54	0.78	0.27	0.21	0.55	0.92	0.31	Varianzas total de ítems S_i^2
SUMA DE VARIANZAS de los ítems S_i^2	12.33															48.78

N° Ítems: K= **15**

Reemplazando:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

$\alpha = 0.801$



Alfa de Cronbach CALIDAD DE SERVICIO

0	Preguntas/items															Total
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	Sum fila (t)
1	1	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	58
2	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	5	5	4	4	65
3	1	4	2	3	3	2	3	5	4	5	3	3	4	2	3	47
4	1	3	4	3	1	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	48
5	5	4	5	5	4	5	5	5	3	4	5	4	3	4	4	65
6	2	3	3	2	3	4	3	3	3	3	5	4	4	5	4	51
7	4	4	5	5	4	5	5	3	5	4	5	5	3	5	4	66
8	2	4	5	5	4	5	4	3	5	4	5	5	4	5	4	64
9	3	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	3	5	3	63
10	3	3	3	5	3	2	3	4	4	4	2	4	4	2	3	49

11	4	4	5	5	4	5	3	5	4	4	5	4	3	5	3	63
12	5	3	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	62
13	5	3	5	5	5	5	4	4	3	3	4	4	4	4	3	61
14	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	5	4	3	4	3	55
15	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	55
PROMEDI O	3.13	3.67	4.13	4.33	3.67	4.13	3.67	4.07	4.00	3.87	4.20	4.13	3.67	4.00	3.47	Varianza Total
DESV EST Si	1.51	0.62	0.99	0.98	0.98	0.99	0.72	0.70	0.65	0.52	1.01	0.64	0.62	1.00	0.52	Columnas
VARIANZ A por ítem	2.27	0.38	0.98	0.95	0.95	0.98	0.52	0.50	0.43	0.27	1.03	0.41	0.38	1.00	0.27	Varianzas total de ítems S_i^2
SUMA DE VARIANZ AS de los ítems S_i^2	11.31															

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

45.84

N° Ítems:

K= 15

Reemplaz ando:

$\alpha = 0.807$

ANEXO 8. Prueba de normalidad de datos.

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión empresarial	,129	80	,002	,866	80	,000
Calidad de servicio	,145	80	,000	,852	80	,000

Se puede interpretar con la tabla mostrada, que con el valor de sig menor a 0,05 la distribución de los datos no son normales, es por ello que se aplicó la correlación de Rho Spearman para contrastar la hipótesis de la investigación.



ANEXO 9. Aplicación de cuestionario.

Preguntas Respuestas **80** Configuración Total de puntos: 0

Seccion 1 de 2

Universidad Cesar Vallejo

Le invitamos a participar en la investigación titulada "Gestión empresarial y la calidad de servicio en los clientes de la empresa Somos Perú music eventos y servicios" por Natalia Rosa Capristan Davila.

Título de imagen

Somos Perú
SERVICIOS MUSICALES Y ESPECTÁCULOS



ANEXO 10: Base de datos piloto
Variable Gestión empresarial

0	Preguntas/items															Total
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	Sum fila (t)
1	1	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	58
2	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	5	5	4	4	65
3	1	4	2	3	3	2	3	5	4	5	3	3	4	2	3	47
4	1	3	4	3	1	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	48
5	5	4	5	5	4	5	5	5	3	4	5	4	3	4	4	65
6	2	3	3	2	3	4	3	3	3	3	5	4	4	5	4	51
7	4	4	5	5	4	5	5	3	5	4	5	5	3	5	4	66
8	2	4	5	5	4	5	4	3	5	4	5	5	4	5	4	64
9	3	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	3	5	3	63
10	3	3	3	5	3	2	3	4	4	4	2	4	4	2	3	49
11	5	3	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	48
12	4	4	4	5	2	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	68
13	5	4	4	5	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	61
14	5	5	5	5	1	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	59
15	5	5	5	5	1	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	69

Variable calidad de servicio

0	Preguntas/items															Total
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	Sum fila (t)
1	1	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	58
2	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	5	5	4	4	65
3	1	4	2	3	3	2	3	5	4	5	3	3	4	2	3	47
4	1	3	4	3	1	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	48
5	5	4	5	5	4	5	5	5	3	4	5	4	3	4	4	65
6	2	3	3	2	3	4	3	3	3	3	5	4	4	5	4	51
7	4	4	5	5	4	5	5	3	5	4	5	5	3	5	4	66
8	2	4	5	5	4	5	4	3	5	4	5	5	4	5	4	64
9	3	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	3	5	3	63
10	3	3	3	5	3	2	3	4	4	4	2	4	4	2	3	49
11	4	4	5	5	4	5	3	5	4	4	5	4	3	5	3	63
12	5	3	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	62
13	5	3	5	5	5	5	4	4	3	3	4	4	4	4	3	61
14	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	5	4	3	4	3	55
15	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	55

ANEXO 12. Ficha técnica de variables

FICHA TÉCNICA

VARIABLE 1: GESTIÓN EMPRESARIAL

Técnica: Encuesta

Instrumento: Cuestionario

Autor: Adaptado de Matsumoto(2014)

Ámbito de aplicación: Clientes de la empresa

Tiempo de aplicación: Aproximadamente 20 minutos.

Administración: De manera virtual

Significación: Evalúa la percepción de los clientes sobre la gestión empresarial que tiene la empresa.

Dimensiones: Planificación, organización

Evaluación: Con escala de Likert: Totalmente de acuerdo (1), de acuerdo (2), ni acuerdo ni en desacuerdo (3), en desacuerdo (4), totalmente en desacuerdo(5)

FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO: GESTIÓN EMPRESARIAL

TÉCNICA	ENCUESTA
INSTRUMENTO	CUESTIONARIO
AUTOR	Matsumoto (2014)
ADAPTADO POR	Capristan Davila Natalia Rosa
ÁMBITO DE APLICACIÓN	Clientes de la empresa
TIEMPO DE APLICACIÓN	20 minutos
ADMINISTRACIÓN O APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO	De virtual
SIGNIFICACIÓN	Evalúa la percepción de los clientes sobre la gestión empresarial que tiene la empresa.
DIMENSIONES	Planificación, control, dirección y organización.
EVALUACIÓN	Con escala de Likert: Totalmente de acuerdo (5), de acuerdo (4), ni acuerdo ni en desacuerdo (3), en desacuerdo (2), totalmente en desacuerdo (1)

FICHA TÉCNICA

VARIABLE 2: CALIDAD DE SERVICIO

Técnica: Encuesta

Instrumento: Cuestionario

Autor: Adaptado de Matsumoto (2014)

Ámbito de aplicación: Clientes de la empresa

Tiempo de aplicación: Aproximadamente 20 minutos.

Administración: De manera virtual

Significación: Evalúa la percepción de los clientes sobre la calidad de servicio que tiene la empresa.

Dimensiones: elementos tangibles, confianza

Evaluación: Con escala de Likert: Totalmente de acuerdo (1), de acuerdo (2), ni acuerdo ni en desacuerdo (3), en desacuerdo (4), totalmente en desacuerdo (5)

FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO: GESTIÓN EMPRESARIAL

TÉCNICA	ENCUESTA
INSTRUMENTO	CUESTIONARIO
AUTOR	Matsumoto (2014)
ADAPTADO POR	Capristan Davila Natalia Rosa
ÁMBITO DE APLICACIÓN	Clientes de la empresa
TIEMPO DE APLICACIÓN	20 minutos
ADMINISTRACIÓN O APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO	De virtual
SIGNIFICACIÓN	Evalúa la percepción de los clientes sobre la gestión empresarial que tiene la empresa.
DIMENSIONES	Fiabilidad, empatía, sensibilidad, seguridad, elementos tangibles.
EVALUACIÓN	Con escala de Likert: Totalmente de acuerdo (5), de acuerdo (4), ni acuerdo ni en desacuerdo (3), en desacuerdo (2), totalmente en desacuerdo (1)