



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN
DE NEGOCIOS - MBA**

Gestión administrativa en la calidad de servicio en una empresa
privada de servicios de instalaciones mecánicas, Lima Este - 2021

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Administración de Negocios - MBA

AUTOR:

Lopez Mejia, Luis Enrique (ORCID: 0000-0002-5513-6111)

ASESORA:

Dra. Ledesma Cuadros, Mildred Jénica (ORCID: 0000-0001-6366-8778)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gerencias Funcionales

LIMA - PERÚ

2022

Dedicatoria:

A mis padres por darme la vida, a mi esposa e hijos por acompañarme en el camino hacia la superación tanto profesional como personal.

Agradecimiento:

A nuestro Dios por darme vida, salud y permitirme alcanzar una meta anhelada.

A los docentes, quienes me orientaron y asesoraron en la realización de este trabajo, a mi familia por el apoyo incondicional

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	V
Índices de figuras	VII
Resumen	VIII
Abstract	
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	13
III. METODOLOGÍA	31
3.1. Tipo y diseño de la investigación	31
3.2. Variables y operacionalización	33
3.3. Población, muestra y muestreo	34
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	37
3.5. Procedimientos	40
3.6. Método de análisis de datos	40
3.7. Aspectos éticos	41
IV. RESULTADOS	42
V. DISCUSIÓN	62
VI. CONCLUSIONES	67
VII. RECOMENDACIONES	68
REFERENCIAS	69
ANEXOS	

Índices de tablas

	Pág.	
Tabla 1	Relación de validadores	38
Tabla 2	Confiabilidad de Alfa de Cronbach gestión administrativa	39
Tabla 3	Confiabilidad de Alfa de Cronbach calidad de servicio	39
Tabla 4	Prueba de la normalidad de variables	42
Tabla 5	Gestión administrativa en la empresa privada de servicios de instalaciones mecánicas	43
Tabla 6	Calidad de servicio en la empresa privada de servicios de instalaciones mecánicas	44
Tabla 7	Gestión Administrativa y calidad de servicio en la empresa	45
Tabla 8	Contingencia entre variable gestión administrativa elementos tangibles	47
Tabla 9	Gestión administrativa y la fiabilidad en la empresa	49
Tabla 10	Gestión administrativa y la capacidad de respuesta en la empresa	51
Tabla 11	Determinación de ajuste de los datos gestión administrativa incide significativamente en la calidad de servicio	53
Tabla 12	Determinación de las variables para el modelo de regresión logística ordinal	53
Tabla 13	Pseudo coeficiente de determinación de las variables	54
Tabla 14	Presentación de los coeficientes de gestión administrativa incide significativamente en los elementos tangibles de la empresa	54
Tabla 15	Pseudo coeficiente de determinación de las variables	56
Tabla 16	Presentación de los coeficientes de gestión administrativa incide significativamente en los elementos de la empresa	56
Tabla 17	Pseudo coeficiente de determinación de las variables	58
Tabla 18	Presentación de los coeficientes de gestión administrativa incide significativamente en la fiabilidad de la empresa	58

Tabla 19	Pseudo coeficiente de determinación de las variables	60
Tabla 20	Presentación de los coeficientes de gestión administrativa incide significativamente en la capacidad de respuesta de la empresa	60

Índices de figuras

	Pág.
Figura 1	43
Diagrama de barras de gestión administrativa en la empresa privada se servicios de instalaciones mecánicas	
Figura 2	44
Diagrama de barra de calidad de servicio en la empresa privada de servicios de instalaciones mecánicas	
Figura 3	46
Nivel de percepción de variable gestión administrativa y calidad de servicio	
Figura 4	48
Nivel de percepción de variable gestión administrativa y elementos tangibles	
Figura 5	50
Nivel de percepción de variable gestión administrativa y la capacidad de respuesta	
Figura 6	52
Nivel de percepción de variable gestión administrativa y la capacidad de respuesta	
Figura 7	55
Presentación del área de COR como incidencia de gestión administrativa en la calidad de servicio de la empresa privada de servicios de instalaciones mecánicas, Lima Este - 2021	
Figura 8	57
Presentación del área COR como incidencia de gestión administrativa en los elementos tangibles de la empresa privada de servicios de instalaciones mecánicas, Lima Este - 2021	
Figura 9	59
Presentación del área COR como incidencia de gestión administrativa en la fiabilidad de la empresa privada de servicios de instalaciones mecánicas, Lima Esta - 2021	

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo principal Determinar la incidencia de la gestión administrativa en la calidad de servicio de la empresa privada de servicios de instalaciones mecánicas, Lima Este 2021. Se empleó una metodología de tipo aplicada, con enfoque cuantitativo, diseño no experimental, nivel de investigación es correlacional causal; la población fueron los trabajadores de una empresa privada.

Se utilizó un muestreo de tipo probabilístico aleatorio con una población de 2800 trabajadores considerando la muestra de 114 personas quienes respondieron dos cuestionarios relacionados con gestión administrativa y calidad de servicio siendo validados por juicio de expertos para determinar su validez y aplicación, para la confiabilidad de los instrumentos se usó el Alpha de Cronbach.

La investigación gestión administrativa en la calidad de servicio de la empresa privada de servicios de instalaciones mecánicas los resultados interpretan la dependencia de la calidad de servicio en función de la gestión administrativa. El valor de Chi cuadrado es 61,155 y p valor 0,000, valor significativo, p valor < 0,05, se rechaza la H_0 , los datos de la variable no son independientes, refleja la dependencia de una variable sobre la otra, aceptando la hipótesis general planteada. Considerando la Bondad de los resultados donde se rechazan la H_0 , con los datos se observa la dependencia de las variables, el modelo presentado contiene el p valor de 0,666 frente al alfa = 0.05, el modelo y los resultados demuestran una dependencia de una variable sobre la otra.

Palabras clave: Gestión administrativa, calidad de servicio, elementos tangibles

Abstract

The main objective of this research was to determine the incidence of administrative management on the quality of service of the private company of mechanical installations services, Lima East 2021. An applied methodology was used, with a quantitative approach, non-experimental design, level research is causal correlational; the population was the workers of a private company.

A random probability sampling was used with a population of 2800 workers considering the sample of 114 people who answered two questionnaires related to administrative management and quality of service, being validated by expert judgment to determine their validity and application, for the reliability of the Instruments Cronbach's Alpha was used.

The administrative management research on the quality of service of the private mechanical installation services company, the results interpret the dependence of the quality of service as a function of administrative management. The Chi square value is 61.155 and p value 0.000, significant value, p value <0.05, H_0 is rejected, the data of the variable are not independent, it reflects the dependence of one variable on the other, accepting the general hypothesis raised. Considering the Goodness of the results where the H_0 is rejected, with the data the dependence of the variables is observed, the model presented contains the p value of 0.666 compared to the alpha = 0.05, the model and the results show a dependence of a variable on the other.

Keywords: Administrative management, quality of service, tangible elements

I. INTRODUCCIÓN

Desde inicios del siglo XXI, estamos presenciando el perfilamiento de un mundo distinto, con la perspectiva de transformar el estado burocrático en un estado con una nueva forma de funcionamiento, en la que se cambie las relaciones de la administración con la sociedad.

Según Henkel et al. (2019) en los años 60 se da el surgimiento de las pymes se dan a cabo por dos formas, por un lado, están las empresas formales, donde hay organización y estructura y por otro lado están las de origen familiar con el solo fin de supervivencia empresarial, sin considerar todos los tecnicismos que ayude al crecimiento de la empresa, estas limitaciones pusieron en negatividad la productividad, así como el grado de servicio que ofrecían.

Según Romero (2006) en los años 70 hasta los 80, una época de inestabilidad macroeconómica, solo buscaran el no extinguirse dejando de lado la calidad de servicio. Pero sin embargo es en ese tiempo donde tomaron un mayor grado de importancia para la sociedad. En 1999 la disponibilidad del financiamiento externo y una mejor estabilidad macroeconómica interna que permitió el auge de una nueva etapa de oportunidades para las pymes que lograron sobrevivir, siempre con algunos obstáculos que aún faltaban superarse.

Según Rodríguez y Sánchez (2016) estos obstáculos suelen presentarse en todos los niveles de la empresa y en los diferentes ambientes y rubros donde se desarrollan, es así que estos problemas se dan a nivel mundial. En la mayoría de los países las pymes representan entre el 95% y 99% del total de empresas y aportan a su industria un promedio de 80% de empleo. En la actualidad muchas de estas PYMES europeas se encuentran mejor estabilizadas debido a la formalización y a la educación por parte de los empresarios empleadores y sus empleados, presenta una mejor gestión administrativa dando como resultado una mayor productividad en sus ventas y una mejor calidad de servicio, ya que cuentan con mayores beneficios y una mejor educación empresarial y financiera,

además de conocer y estar a la vanguardia de los aportes que ofrecen las TIC'S a sus negocios.

Según Olmedo (2011) en América Latina un continente que se encuentra en vías de desarrollo, con miras por parte de las pymes a alcanzar un cierto grado de conocimiento empresarial y financiero para lograr llevar un mejor manejo y un mayor alcance de su producción y ganancias. Es por ejemplo en Argentina, un país en el cual el empleo formal es el 70%, lo mismo que en Chile y Brasil, 86 y 60 % respectivamente.

En la actualidad, en Latinoamérica se está afrontando una situación económica complicada debido a la coyuntura como resultado, genera problemas en relación con la pobreza y la desigualdad, las pequeñas y medianas empresas deben ver las manera de impulsar la competitividad y la productividad, a pesar de todos los inconvenientes legales que se presentan en la mayoría de empresas, además de la mala educación empresarial que presentan los dueños de estas, que mayormente estas no hacen una buena organización dentro de su entorno laboral y no aplican estrategias de comunicación por ende presenta una mala gestión administrativa, además de estar en una cierta desinformación tecnológica que no les permite desarrollarse y extenderse.

Según Alva (2017) en el Perú, las pymes simbolizan un peldaño importante en el país, especialmente en el área productiva, debido a ellas, se ha generado el fomento de empleo y el implemento de establecimientos. En el año 2014 las empresas quebraron en un 5,6% del total y las microempresas representaron un 5,9 % del total. En el año 2016, se realizó la cumbre APEC en nuestro país, se resaltó que las empresas fundadas hace 10 años representa el 92,2% de empresas que permanecen aún, es decir, se incrementó el nivel de MYPES y se mantiene a lo largo de los años, pero no evolucionaron.

En general, las PYMES están relacionadas con el acceso a las tecnologías básicas de la información y de la telecomunicación (TICs), como, por ejemplo, la telefonía móvil y fija, laptops y PC'S y uso de internet, obviando las diferentes

tecnologías que le permiten desarrollar sus ventas y aminorar costos, presentando una leve gestión administrativa.

Asimismo, la empresa privada en estudio, no es ajena a estos problemas, ya que también presenta algunas deficiencias que no les permite desarrollarse y expandirse, logrando estar en cierto estancamiento económico empresarial. Como es el caso de algunas pymes peruanas que no presentan una buena administración directiva por ende está claro que no presenta una buena gestión administrativa, permitiendo así un estancamiento económico empresarial llevando a una baja la calidad de servicio.

Actualmente la empresa privada cuenta con una baja demanda de sus productos debido a los constantes reclamos que presenta por sus clientes, desarrollando así una mala calidad de servicio en sus clientes, además no presenta un buen uso de las tecnologías de la información, por ende, no puede expandir su negocio, sin contar los problemas que el exceso de pedidos produciría si continúa con la gestión administrativa que presenta.

De acuerdo al autor se interpreta que el problema general de la investigación científica estará bajo la denominación de miramiento para que se pueda realizar un planteamiento puntual y de forma precisa respecto al tema central que se está abordando como tema de investigación y de acuerdo al problema general se debe presentar una estructura que menciona al autor, la cual se interrelacionan o se menciona las características del objeto o problema que se encuentra seleccionado como base fundamental y así relacionarla con las variables presentes como independientes y dependientes ,de acuerdo a lo establecido para poder tener un problema general bien estructurado, de forma clara y debidamente fundamentado en excelentes bases científicas (Ñaupas et al., 2014).

De acuerdo al autor se menciona que el problema general de la investigación se encuentra constituido por un problema principal la cual nos refiere que se encuentra en la incógnita de la investigación más grande en el proyecto de

investigación, en la que se concentrará fundamentalmente ampliar la variedad de conocimiento y visualizar una solución, es decir, se tiene en cuenta la importancia de una guía principal. (Ríos, 2017)

¿Cuál es la incidencia de la gestión administrativa en la calidad de servicio de la empresa privada de servicios de instalaciones mecánicas, Lima Este - 2021?

Respecto a los problemas específicos, son formulaciones de problemas; pero que se encuentran destinados a un nivel de influencia o importancia menor a la formulación del problema general; asimismo, nos señala cuál es la cantidad mínima de problemas específicos que se tiene en cuenta, la cual es una cantidad mínima de 2 problemas específicos debidamente fundamentadas en las variables que han seleccionado para la investigación científica. Es por ello, se examina la parte final que dichos problemas científicos contribuyen y enriquecen al problema general o también denominado problema macro, en la cual las situaciones no será necesario formular problemas científicos, según considere el auto de la investigación científica. (Ríos, 2017)

Según Ñaupas et al, (2014) De acuerdo al autor se define que el problema específico de la investigación científica se encuentra fundamentada en el problema general o problema central o macro problema que se interpreta de éstos problemas específicos que indica el autor como mínimo 2 problemas específicos y permite que la cantidad y complejidad está condicionada pues se generará una mayor cantidad de variabilidad de problemas específicos que se encuentra resueltos durante la investigación y se debe a las variables que se escoge dentro del tema de investigación científica.

Dentro del problema general se consideró ¿Cuál es la incidencia de la gestión administrativa en la calidad de servicio de la empresa privada de servicios de instalaciones mecánicas, Lima Este - 2021?, y los problemas específicos de las cuales encontramos ¿Cuál es la incidencia de la gestión administrativa en los elementos tangibles de la variable calidad de servicio de una empresa privada de servicios de instalaciones mecánicas, Lima Este - 2021? ¿Cuál es la incidencia de la gestión administrativa en la fiabilidad de la variable calidad de

servicio de una empresa privada de servicio de instalaciones mecánicas, Lima Este - 2021?, ¿Cuál es la incidencia de la gestión administrativa en la capacidad de respuesta de la variable calidad de servicio de una empresa privada de servicio de instalaciones mecánicas, Lima Este – 2021?

Según Carhuancho et al. (2019), la justificación teórica plantea realizar preguntas como, ¿Por qué se va a realizar el análisis? ¿Cómo estas teorías aportan a la investigación?; la respuesta de toda pregunta que se nos plantee debe tener incluida el estudio con temas administrativos, económicos, contables, de turismo y de ingeniería, con un análisis lógico para que este sustento sea consistente. Es por ello que a medida que se desarrolle el tema, se deben analizar con fundamentos teóricos y lógicos para una mejor aplicación de la teoría hacia la práctica y poder así tener una mayor ventaja en los futuros trabajos que se presenten. Además de poder incluir diversos temas se trabaja de la mano de fundamentos teóricos que se trazan en un principio para un mejor funcionamiento de los métodos a aplicar.

Según Bernal (2010) la justificación teórica contrae añadir diversos puntos de enfoques de teorías o métodos que se apliquen en torno al tema o problema correspondiente donde se deben ejecutar razonamientos estratégicos lógicos que estén acorde a las bases principales del desarrollo del tema, además de usar fundamentos claves para resolver la problemática de un tema específico del proyecto de investigación por realizar, resaltando el conocimiento teórico y práctico como las mejores soluciones del problema, también usando las pautas de mejoramiento y desarrollo de los resultados que se obtengan para un aumento de la eficacia de las variables con ayuda de los ítems. El desarrollo empleado busca una mejor forma de mejorar el conocimiento empleado usando diversas teorías dentro del entorno específico en la cual busca una reflexión sobre los diversos conocimientos que puedan servir con el manejo y desarrollo del tema.

Según Bernal (2010) brinda un concepto más amplio, menciono que un estudio cuenta con justificación práctica pues, permite resolver algún

inconveniente que se pueda presentar con la finalidad de ofrecer estrategias que al ser efectuadas ayuda a la consecución de una solución. Además, afirma que los trabajos de investigación son generalmente prácticos según los análisis de investigación que se presentan en los centros de estudio en las áreas de pregrado y posgrado. Por tal razón, el autor implementa un carácter práctico en sus investigaciones específicamente en los sectores administrativos y económicos. La justificación práctica es una explicación fundamentada en sucesos que buscan el desenlace de alguna incertidumbre que sucede a nuestro alrededor y asimismo solucionarlas para encontrar una mejor explicación y fundamentarlas con una base de investigación.

Para el autor Carrasco (2005) menciona que la justificación práctica dentro de una investigación servirá para solucionar problemas prácticos, en otras palabras, resuelve un problema de investigación que consta de un concepto con estrategias adecuadas para una solución. Lo anteriormente mencionado permitirá gestionar de mejor manera el planeamiento de la explicación que se fundamenta en encontrar un desenlace para un mejor manejo con un nivel de investigación que se enfoca en lo práctico. Además, se enfatizará en un trabajo de investigación con un fin dado en relación a la materia de estudio. De acuerdo al autor se encarga de manejar un fundamento práctico como tema de investigación que suceden para explicar algún suceso que no se entiende y se pueda dar un desenlace con un mayor sostenimiento pragmático. Por tal razón, es necesario tener en cuenta esta justificación que mejorará en grandes rasgos la resolución de incertidumbre que suscitan.

Como justificación práctica, la presente investigación busca la gestión administrativa en función de liderar el equipo que busca la administración eficiente de los recursos a fin de una mejor planificación que demuestra una tendencia estadística de los directivos para su mayor prevalencia de una gestión crítica. Todo directivo debe tener características personales, experiencia profesional, capacidades y conocimientos académicos y realizar un liderazgo hacia una plena realización. Por último, busca la calidad de servicio en función del posicionamiento de la mente del consumidor, con ciertos elementos que

generan en el consumidor un nexo de empatía entre el vendedor y la clientela a fin de incrementar las ventas y generar una experiencia de compra en el cliente.

Según Ñaupas et al. (2014) la justificación social busca solucionar los problemas de un grupo social así dándoles a ellos un mejor bienestar es así como ejemplo tenemos el empoderamiento de las mujeres de la serranía o dándole liberación al individuo y desarrollar su conciencia de las personas iletradas en el medio rural esto a través del método psicosocial, entonces llegamos a la idea de que la justificación social más que hablar sobre un problema es buscar que el trabajo investigativo garantice y aporte nuevas ideas.

Según Fidias (2006) la justificación social tiene como fin solucionar problemas que afectan a la población de una determinada área geográfica es decir busca solucionar problemas sociales en general. Los problemas sociales los podemos indagar mediante las preguntas que uno se formula a si mismo sobre los hechos que se han dado ya sea en tiempos recientes o muy antiguos, características que percibe este problema es decir saber de lo que se está hablando en el tema toca y también tiene que ver los sucesos han estado unido a este como puede ser los diferentes factores que han podido ocasionar este problema. Ya con todo esto formulado se puede construir las definiciones y una estrategia para poder solucionar el problema social.

Como justificación social se busca solucionar el tanto desempleo que existe en el Perú esto lo haremos con la generación masiva de empleados que tengan conocimiento sobre computadoras y marketing, hoy en día se sabe que la genera esta mucha más unida con la tecnología por este mismo hecho será muchas más sencillo que ellos sean capacitados. En la empresa privada se busca la gestión administrativa y la calidad de servicio y esto se logrará de una manera más eficaz con la aplicación de las tecnologías de información.

Según Fernández (2014) la justificación metodológica es emplearle cuando en el proceso de investigación se haya podido lograr una nueva o varias formas de recopilar los datos, o bien una nueva forma de analizar todos los datos

obtenidos, también es aplicable cuando se obtiene una nueva metodología de emplear distintos métodos que le permitan experimentar con distintas variables para lograr una mayor relación de entre estas y expandir nuevas relaciones que permitan expandir el conocimiento para futuras investigaciones, siempre y cuando esta nueva metodología le permite estudiar de una forma más adecuada a una determinada población, es por ello la gran importancia de redactar este tipo de justificación, ya que nos brinda las razones que sustentan un aporte, ya sea por la creación o el uso de instrumentos de la investigación.

Como justificación metodológica la presente investigación tiene como instrumento de recolección de datos a las nuevas relaciones entre los distintos instrumentos que utiliza la gestión administrativa con la calidad de servicio, estas nuevas relaciones ayudarán a establecer nuevos parámetros de medición de la calidad que se brinda en la empresa privada para ver el grado de relación que tienen las nuevas gestiones con el aumento de la calidad de servicio. Estos datos se analizarán en relación al grado de efecto positivo que tiene con la calidad de servicio, en el cual se hará uso de encuestas a los clientes para observar los resultados. Esto contribuye a una nueva relación entre variables, las cuales definirán un nuevo concepto de medición de la calidad de servicio en una empresa, permitirá realizar mejoras en el estudio de este campo, las cuales llevarán a realizar un mejor estudio de la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio.

Según Ñaupás et al. (2014) la justificación metodológica se da cuando el investigador presenta una idea novedosa de técnicas e instrumentos que permitan una mejor comprensión del problema, que le permitan tener una idea más clara de la realidad, siempre y cuando estas metodologías de recolección de la información puedan ser útiles a investigaciones futuras sobre un tema similar al tratado, estas técnicas a realizar deben ser novedosas para el campo en el cual se está presentando, presentando un gran aporte al estudio a tratar. Entre las técnicas a realizarse están las encuestas, pruebas o diagramas que relacionan nuevas variables en el campo a estudiarse, para que resulte útil y

provechoso a futuras investigaciones relacionadas al tema tratado en la investigación, es por ello la gran importancia de su redacción.

En el campo de la gestión administrativa existe muchos aspectos a tratar, existen muchos indicadores a relacionar, muchas variables a relacionar, es por ello la gran importancia de justificar metodológicamente esta investigación, es por ello que la presente investigación busca ofrecer al campo de la gestión nuevos indicadores que sean de gran utilidad en la medición de estándares de calidad, dichos indicadores podrían ser llevados a cabo en otras ramas de la industria que traten con la calidad de un producto y de un servicio de alto grado de sensibilidad como es la empresa, ya que un mal producto sin calidad es muy perjudicial en este rubro de la industria, ya que traería grandes pérdidas económicas, es por ello la necesidad de seguir buscando más indicadores de calidad en este rubro de la industria para lograr un mejor producto.

De acuerdo al autor Carrasco (2005) menciono que una justificación cultural se relaciona con las costumbres culturales de las naciones que muchas veces no se toma en cuenta y no se valoran, pero no se debe accionar de esa manera. La importancia de la valoración de la herencia cultural de los pueblos se refleja en los efectos de la investigación y por lo tanto en sus efectos. Al realizar un análisis en la investigación, con respecto a la muestra, en muchos pueblos tienen ciertos hábitos que es caracterizado por la forma de vida, su entorno, cultura, entre otros, y en muchos casos este tipo de estilo se redunda y no se considera. Es por ello, que se debe tomar en cuenta este tipo de justificación pues equivale a los hábitos de la muestra a investigar, que puede afectar y alterar el análisis. Por tal razón, se establece este tipo de justificación para reafirmar los lazos culturales como las normas que se instauran en cada país en relación con las costumbres de un grupo de personas.

Según el autor Guédez (2005) indica que una justificación cultural se encuentra con los efectos de las alegorías relacionadas a la comunicación con respecto a las conductas. El autor tiene la intención desde su punto de vista a nivel sociocultural que se encuentran influenciados en las conductas de los

individuos. Dicho de otro modo, esta revitalización se encuentra de acuerdo a las distintas variedades comunicativas generando cierta justificación que afecta a las costumbres de las personas de acuerdo a sus hábitos relacionados con la comunicación de sus conductas. De esa manera, se genera un fundamento en la justificación cultural de acuerdo al comportamiento de las charlas y adecuado a la costumbre. Por esta razón, el autor indica que esta justificación se encuentra fundamentada en rasgos conductuales asimilados en discursos relacionados a la voluntad de la veleidad y en metáforas ingeniosas.

Como justificación cultural, la presente investigación indaga la gestión administrativa en función de la cultura en el equipo que busca una adecuada administración de acuerdo a los bienes de la empresa conveniente a una mejora de planeamiento estratégico de los dirigentes. De acuerdo a la justificación cultural, planteada por los autores que instan a considerar factores como las costumbres, hábitos, valoración cultural de los pueblos o naciones que no han sido considerados dentro de la unidad de investigación. Por lo tanto, todo directivo en relación con la gestión administrativa debe adecuar sus recursos relacionados a la amplia rama cultural. Asimismo, se plantea la calidad de servicio asegurando que los componentes culturales son afectados en ciertos rasgos que no se considera cuando se realiza un estudio. Finalmente, estos elementos permiten al consumidor tener un mejor nexo con la empresa generando una mejor experiencia de compra para mayor cuantía de ventas y mayores ganancias para la empresa.

Al respecto del objetivo general: Según Otero et al., (2006). El enunciado demuestra que el resumen de la idea central determina una finalidad del trabajo, todo ello se tiene que analizar en primer lugar la hipótesis para llegar a la meta del objetivo que se quiere alcanzar y determinar las soluciones en el problema general que se plantea en el planteamiento del problema y la finalidad de una ocupación difícil en diversos profesionales ,de acuerdo en el lugar de trabajo o entorno laboral en el ámbito universitario o de la salud pública de transformación de las investigaciones de los profesores y el análisis de los científicos de

acuerdo al entorno académico y ambiente es el conjunto de actividades que demanda las necesidades de la salud.

Según Arias (2006), afirma que la lengua cumple una función en la edificación y expansión del conocimiento y el planteamiento del objetivo determina la meta a la que se aspira en alcanzar mediante la investigación. La cualidad del objetivo se determina con claridad la precisión. Se encuentra dirigido a los elementos básicos del problema: en el texto que presenta la postura personal de un investigador de acuerdo a un problema determinado.

Determinar la incidencia de la gestión administrativa en la calidad de servicio de la empresa privada de servicios de instalaciones mecánicas, Lima Este 2021

Con relación a los objetivos específicos, Cabezas et al. (2018). Sostuvo que el objetivo específico se define mediante las metas concretas y medibles que se espera alcanzar en un tiempo determinado pues dichos autores equivalen en la bola de nieve como la finalidad que establece el examinador. Además, se observa de antemano que sucederá en las personas en grado de importancia, por tal razón, se entiende que el proceso y el resultado se estima en las personas importantes y relevancia como objetivo de acoger una decisión. En el proceso se efectúa en forma individual como objeto secundario que se transmite por medio del objetivo general en una investigación, tesis o se podría sacar información de libros

Dentro de los objetivos tenemos el objetivo general, Determinar la incidencia de la gestión administrativa en la calidad de servicio de la empresa privada de servicios de instalaciones mecánicas, Lima Este - 2021. Como objetivos específicos tenemos, Determinar la incidencia de la gestión administrativa en los elementos tangibles de la variable calidad de servicio en una empresa privada de servicios de instalaciones mecánicas, Lima Este - 2021. Determina la incidencia de la gestión administrativa en capacidad de respuesta de la variable calidad de servicio en una empresa privada de servicio de instalaciones mecánicas, Lima Este - 2021. Determinar la incidencia de la gestión

administrativa en la fiabilidad de la variable calidad de servicio en una empresa privada de servicio de instalaciones mecánicas, Lima Este - 2021.

Respecto a la hipótesis, Bunge (2004) sostiene que la hipótesis si se hace referencia de una manera muy directa o ya sea medianamente a sucesos o cosas que aún no se han investigado de una forma muy concisa y exacta, experiencias, fenómenos, discordancias, ideas a las cuales no se llega a una verdad exacta por diferentes razones como: la no experimentación, falta de información, ideas incompletas, contradicciones. Es así como la hipótesis es la búsqueda para encontrar nueva información por eso es necesario que la hipótesis siempre esté sujeto a nueva información o también puede corregir informaciones pasadas, pero con el mismo propósito de encontrar información luego determinar si es verdadera o falsa tu hipótesis mediante la realización de la experimentación de lo enunciado en esta.

Para darle significado a la investigación se establecieron la hipótesis general La gestión administrativa incide significativamente en la calidad de servicio de la empresa privada de servicios de instalaciones mecánicas, Lima Este - 2021. Y dentro de las hipótesis específicas La gestión administrativa incide significativamente en el elemento tangible de la variable calidad de servicio en una empresa privada de servicios de instalaciones mecánicas, Lima Este - 2021. La gestión administrativa incide significativamente en la fiabilidad de la variable calidad de servicio en una empresa privada de servicios de instalaciones mecánicas, Lima Este - 2021. La gestión administrativa incide significativamente en la capacidad de respuesta de la variable calidad de servicio en una empresa privada de servicios de instalaciones mecánicas, Lima Este - 2021.

II. MARCO TEÓRICO

En la investigación se consideraron antecedentes a nivel nacional e internacional, como antecedentes internacionales tenemos a los siguientes:

Como antecedentes de investigaciones a nivel internacional se consideró a:

Norely et al. (2020) investigadores que nos muestran en su artículo el objetivo primordial examinar la correspondencia entre la supervisión administrativa y las características del personal y profesionales de las instituciones educativas en los municipios. Usa metodología cuantitativa, diseño no experimental de tipo descriptivo correlacional. Tiene como población usuarios del área de educación en Colombia, siendo la muestra los 242 profesores, el instrumento aplicado fue el cuestionario. Se tuvo como resultado en cuanto a la gestión administrativa la función de liderar el equipo directivo sobre la administración de los bienes que permitirá encaminar su trabajo de manera eficiente y efectiva. Se concluye como parte del énfasis de la gestión administrativa demuestra la forma de dirigir y encaminar el directivo sobre la administración de recursos.

Sánchez (2019) en su tesis tuvo como objetivo principal un análisis de la carencia de ejecución de las TIC en la administración de las empresas en la parroquia Tarqui ubicada en la ciudad de Guayaquil-Ecuador en los años 2017 – 2018. Usó una metodología descriptiva correlacional y explicativa, con un diseño experimental. Tuvo como población todas las microempresas ubicadas en dicha parroquia y como muestra a 31 PYMES de dicha ciudad Se utilizó una técnica de encuestas con instrumento de un conjunto de cuestionarios. Como resultados se obtiene lo siguiente: Las empresas tenían conexión a internet 27 respondieron que si lo que representa el 87% y no el 13%. Se concluye que las pequeñas empresas no cuentan con una buena administración de su negocio basándose en el auge que es la tecnología.

Hua & Salam (2020) nos muestra en su artículo científico tuvo como objetivo principal brindar información sobre la percepción de los consumidores acerca de la experiencia de consumo de servicios y también de su influencia en

el desarrollo de Relaciones de intercambio a largo plazo entre consumidores y proveedores de servicios en la EME. Usó una metodología cuantitativa, diseño no experimental de tipo descriptivo correlacional. La población fueron los consumidores interesados en ser productores en los productos y servicios en el año 2019, siendo la muestra de 772 encuestados. La técnica de recolección de datos fue mediante una encuesta. Se tuvo como resultado contribuir al desarrollo de construir experiencia sobre consumo de servicios. Se concluyó son útiles para comprender experiencia de consumo de servicios y su desempeño en el desarrollo o relación de intercambio como consumidores y proveedores de servicios.

Basantes y Espinoza (2015) en su tesis tuvo como objetivo principal es describir de qué forma influye la administración en una mejora de la atención al usuario en el hotel El Molino, periodo 2018. Utiliza el método deductivo y analítico con un diseño no experimental correlacional. La población consta de 8 trabajadores y 96 huéspedes, donde la muestra está constituida por toda la población. Las técnicas de recolección de datos usadas son el análisis de datos, la encuesta y la entrevista y los instrumentos empleados son la guía de análisis, guía de entrevista y el cuestionario. El resultado nos da que el personal administrativo sabe sobre el valor de la administración en las compañías, debido a que hacen que el procedimiento sea más rápido. Se concluye que los procesos administrativos son esenciales para realizar un trabajo eficiente, además podemos concluir que los usuarios se quedan felices con la atención.

Bestoon et al. (2020) en su artículo científico tiene como objetivo determinar la relación entre la calidad del servicio y la retención de clientes para distintas marcas de variedad de tiendas de ropa en China para marcas de tiendas de ropa en China y el resultado de una valoración del servicio en la relación entre el servicio, calidad y retención de clientes. Usa una metodología cuantitativa, diseño no experimental de tipo correlacional. La población son los jóvenes entre los 36 y 45 años que tengan un título de maestría y ganen más de 1.000 euros por mes y la muestra son 385 jóvenes del país de China. La forma de recolección de datos que fue usada es la inspección y la recopilación documental y sus

instrumentos son formatos de cuestionario. Los resultados son la percepción de los consumidores en relación a la calidad del producto de servicio en distintos tamaños que resulta de un efecto provechoso en la retención de consumidores. Concluye que la investigación es de sumo interés para las diversas marcas de ropa en China para informar sobre la importancia de la calidad del servicio.

Como antecedentes de investigaciones a nivel nacional se considera a: Rojas (2021) en su investigación tiene como objetivo fundamental expresar con ahínco si los elementos de la calidad de servicio y el posicionamiento que se genera en la mente de la clientela sobre marcas independientes de Gamarra a fin de poder incrementar sus ventas. Usa la metodología cuantitativa, diseño no experimental de tipo correlacional. La población es la mujer peruana que prioriza las compras con referencia a la marca y la moda, siendo la muestra mujeres jóvenes entre 18 y 25 años del nivel socioeconómico BC que viven en Lima Metropolitana y recurren a tiendas de marcas independientes de ropa en tendencia en Gamarra. La técnica de recolección de datos es Focus Group, siendo el instrumento entrevista y encuesta. Se tiene como resultado como parte de la calidad de servicio que los potenciales compradores es uno de los factores con mayor trascendencia para una PYME. Se concluye como parte del alto nivel de servicio que está relacionado con la satisfacción del cliente y la impresión sobre el servicio.

Bardales (2018) menciona en su tesis como objetivo general propuso la aplicación de las TIC para perfeccionar la efectividad del desarrollo en la administración del establecimiento Penitenciario de Carquín – Huacho, 2016. Usó una metodología cuantitativa de tipo explicativo, el diseño no experimental de tipo transversal correlacional. Tuvo como población conformada por 120 personas y como muestra 92 trabajadores y reclusos. La técnica fue mediante las encuestas y como instrumento se utilizó un conjunto de cuestionarios. Como resultados se muestra que el 50% no está de acuerdo con la calidad de servicio en la parte administrativa por lo que se indica según la necesidad del interno. Concluyó que el 100% del área de administración está de acuerdo en la ejecución de las TIC para poder mejorar la eficiencia del proceso administrativo.

Pinglo (2016) en su tesis tuvo como objetivo principal determinar en qué sentido la modernización de tecnología afecta a las Pymes Locas en el Perú. Usó una metodología cualitativa, diseño no experimental de tipo descriptivo correlacional. La población fue una cantidad representativa de empresas ubicadas en San Borja y distritos aledaños al distrito de Lima, siendo la muestra 355 empresas en total. La técnica de recolección de datos fue a través de técnicas descriptivas y métricas. Se tuvo como resultado que la eficiencia en las empresas ubicadas en San Borja y distritos aledaños a Lima tuvieron mayores alcances económicos a corto y largo plazo y una productividad mayor a los negocios que no lo aplican. Se concluyó que al igual que antes la revolución anterior, el avance tecnológico nos traerá muchas cosas beneficiosas como mejores bienes y mejores servicios.

Rodriguez (2019) en su tesis el objetivo primordial es determinar de qué forma se enlaza la gestión con la mejora en la prestación de servicio pedagógico, que da la Institución María Ulises Dávila Pinedo del distrito de Morales del nivel secundario del distrito de Morales – 2017. Utiliza el método cuantitativo con diseño no experimental correlacional. La población consta de 500 personas entre alumnos y padres de familia, donde la muestra está constituida de 100 alumnos y 100 padres de familia. La técnica de recolección de datos utilizada es la encuesta y el instrumento empleado es el interrogatorio. El resultado nos dice que entre la gestión administrativa y la calidad de servicio hay un nexo, por lo que es importante saber sobre ambas variables, para así mejorar la calidad en el Centro Educativo. Se concluye que evidentemente se da una conexión entre la gestión y la prestación de servicio, además que se debe tener una planificación estratégica para así brindar un mejor servicio.

Dulanto (2019) en su tesis tiene como objetivo principal determinar cómo afecta la dirección gerencial en el grado de servicio que recibe las personas que ofrece el municipio de Chancay. Usa una metodología cuantitativa de relación causa y efecto con una forma que no considera causa y efecto de manera correlacional. La población es la municipalidad de Chancay y la muestra son los 40 trabajadores que laboran en la municipalidad de Chancay, la técnica que se

usó para recolectar los datos fueron las encuestas y la recolección documental. Los resultados obtenidos sirvieron para hallar que existe una diferencia entre lo que es el nivel de significación con la significancia asintótica la cual resulta uno mayor que la otra respectivamente y que también la correlación de spearman (RHO) fue de 0.542. Se llegó a la conclusión de que la dirección general afecta en gran medida del grado de satisfacción que presentan las personas por parte del municipio de Chancay.

Teoría de las variables, en el presente trabajo de investigación se identificaron dos variables de estudio:

En cuanto a la variable independiente, Gestión Administrativa se consideró a:

Fayol (1961) Considerado por una gran mayoría con el pionero y padre de la administración, indica que la administración es organizar, direccionar, coordinar y controlar con la colaboración de diversas personas y recursos para el logro de propósitos determinados, el determina que la administración es una de las 6 operaciones fundamentales que se aplica y desarrolla en una organización, a su vez considera los 14 principios: división del trabajo, autoridad, disciplina, unidad de mando, unidad de dirección, subordinación, remuneración, centralización, jerarquía, orden, equidad, estabilidad, iniciativa, unión.

Campos et al. (2019) La teoría clásica conocida como corriente Fayolista en honor a Henry Fayol, se diferenció por su enfoque sistémico, sus estudios abordaron a toda la organización. Esta teoría clásica se caracteriza ya que el enfoque que considera es la interrelación entre todas las áreas funcionales que tiene la organización es por ello que podemos decir la integran como un todo de las partes de una organización, en esta teoría todo los recursos humanos en su conjunto como los directivos y obreros son parte del desarrollo de la organización, con un solo objetivo de lograr los resultados eficientes, con una responsabilidad compartida con todas las partes de la organización. (Campos et al., 2019)

Guzmán et al. (2018) La gestión científica de Taylor se presentó en un momento en que el capitalismo se identificó por la preponderancia de los

gigantes monopolios, empresas como aporte de los estados nacionales compartían el mundo y de igual manera los mercados de acorde con su competitividad y capacidad de respuesta de los mercados

Con respecto a la administración científica estaba centrada en la globalización y monopolio las organizaciones con el respaldo de las naciones compartían las transacciones con los mercados y el mundo de acuerdo a la competitividad, la competitividad se lograba por medio de la ciencia a la producción de forma sistemática. (Guzmán, et al., 2018)

Según Arias (2006) sustentó que la gestión administrativa “comprende un conjunto de conceptos y proposiciones que constituyen un punto de vista o enfoque determinado, dirigido a explicar el fenómeno o problema planteado”.

La gestión administrativa en general, en particular en las Pymes permite que la administración sea eficiente considerando la finalidad de realizar una evaluación integral y conocer en qué forma se encuentra la empresa, de esa manera, efectuar mejoras y una evolución a la empresa. La gestión administrativa de las Pymes es un tema que se viene mencionando en el campo de la investigación desde el ámbito administrativo como el manejo de los bienes de los empresarios, así como en el ámbito organizacional que conlleva a la estructura del personal mediante un organigrama empresarial que determinan las funciones del cuerpo directivo. Dentro de sus aportes científicos y sus conjuntos de conocimientos y aportes considera a la Planeación, organización, dirección, control, en cual en esta investigación consideraremos como variables para poder determinar la importancia en la calidad de servicio. (Fidia Arias, 2006)

De acuerdo con Ventura et al. (2006) sustentaron que “la finalidad de la gestión administrativa actual, es la de hacer que la sociedad mejore de manera económica, pero teniendo una clase social con una mejoría y un estado más eficaz”.

La supervisión de una organización depende de una administración correcta; la evaluación de las metas económicas, sociales y políticas dependen del administrador. La administración organiza los esfuerzos en situaciones difíciles,

donde es necesario una gran cantidad de bienes materiales y talentos humanos para llevar a cabo grandes organizaciones la administración es una herramienta fundamental para lograr todos los objetivos programados. La administración pública tiene una función importante en el progreso social y económico de una nación, debido a que ahora hacen actividades que antiguamente sólo realizaban el sector privado. Por tal razón, es importante que la comunidad realice una mejoría mediante una adecuada gestión administrativa que consta en ciertos rasgos de manera eficiente en forma económica para que la comunidad actúe con una meta clara y precisa. (Ventura et al., 2006)

Gonzáles et al. (2020) argumento que “es un conjunto de fases a seguir para darle solución a un problema administrativo, en él encontraremos problemas de organización, dirección y la solución a esto es tener una buena planeación, un estudio previo y tener los objetivos bien claros”.

El proceso administrativo son actividades que lleva a cabo para liderar una empresa, mediante la realización de tareas, esfuerzo y capital. Además de la capacidad que se tiene para organizar todas las actividades que se desarrollarán dentro de la organización. Este proceso ayuda a la empresa a resolver los problemas administrativos que esta pueda tener en alguna parte de su trabajo. También es una parte fundamental de la gestión administrativa ya que esta lleva ciertos procesos que la empresa debe realizar para cumplir todas las metas que se plantean y así llegar al éxito. Este proceso es continuo, es decir se deben realizar todas las etapas. Las empresas utilizan esto para lograr sus objetivos generales, objetivos particulares y también para planes menores. (Gonzáles et al., 2020)

En la investigación se consideró las dimensiones correspondientes a la gestión administrativa: La planeación, Según Arias (2006) sostiene que es un aspecto importante en la planeación la ejecución en el cien por ciento de las organizaciones que por medio de una clara perspectiva general. Además, existe una diplomacia política donde se realiza una investigación clara dentro de un planeamiento que abarca una indagación de oportunidades y debilidades que se

afronta para alcanzar el contentamiento del consumidor. Todo ello abarca la gestión administrativa que según el autor abarca desde la descripción de la misión y visión que son los puntos más importantes en la empresa y se orienta a lo que la empresa quiere llegar a ser, dentro de ciertas normas. Por tal razón, es necesario que mediante una planeación bien ejecutada que incluya ciertos puntos fundamentales se originará un estudio exhaustivo que, a través del FODA, se establezca una real alegoría con el cliente. El consumidor es el componente más importante dentro de una empresa y su opinión es lo más resaltante pues depende si estará interesada en su producto o no. (Benítez, 2007)

Sentnilraj (2015 p. 24) planteó que “la planeación implica elegir tareas que se deben realizar para lograr metas describiendo cómo se deben realizar las tareas e indicando cuándo deben realizarse. La actividad de planificación se centra en la consecución de objetivos”.

La planeación es una de la parte más importante dentro de la compañía, debido a que es el paso donde la empresa divide las labores que cada trabajador tiene que realizar para así poder alcanzar las metas que se plantean con anticipación esto se apoya de la gestión administrativa , además se debe guiar a los trabajadores para que sepan en qué momento deben hacer su labor y cómo hacerlo, para que así no haya ningún problema dentro de la empresa y se pueda tener una mejor productividad dentro de la misma. Además, una de las finalidades de la planificación es la obtención de los objetivos futuros demarcados por la organización. Para lograr esto el gerente debe especificar lo que se debe realizar dentro de la empresa para así obtener el éxito esperado. (Sentnilraj, 2015)

Leyva et al. (2018) expresa que “la planeación se relaciona positivamente tanto con las habilidades gerenciales como con la competitividad empresarial” En una organización la planeación es un gran método de la gestión administrativa, debido a que permite determinar los trabajos y todos los pasos que se debe seguir para que la empresa logre las metas previstas, aquí se debe

tener en cuenta todo lo que ocurre alrededor de la empresa, ya que estas sufren diferentes cambios a lo largo del tiempo. Además, la planificación hace que la empresa sea más competitiva tanto a nivel nacional como a nivel internacional. También tiene una relación positiva con una de las cosas más importante dentro de la empresa que son las habilidades gerenciales, ya que estas son acciones de liderazgo y esto le permite a la empresa una mejor gestión y así se pueda hacer de una manera más fácil las tareas planteadas. (Leyva et al., 2018)

A la Organización, Arias (2006, p.19) planteo “ser un verdadero compromiso con la calidad en donde se requiere una organización que funcione adecuadamente como sistema para mejorar día a día; por ello comprométase como alta dirección o asegúrese de su compromiso”.

La organización es considerada dentro de la gestión administrativa como un sistema altamente comprometido con el corporativo que involucra un funcionamiento adecuado para la satisfacción del cliente. Todo ello involucra un adecuado sistema de planeamiento que tiene que ser de acorde a un pacto que asegure a un perfeccionamiento diario dentro de la organización. De acuerdo al autor nos indica que dentro de la organización si no existe un compromiso con su directivo no podrá alcanzar a gran escala empresarial lo que todas las empresas desean alcanzar. Por todo ello es importante aclarar que una organización sin una dirección que se encuentra activamente involucrada no tendrá resultados beneficiosos económicos, asimismo, no alcanzará una calidad dentro de su organigrama. Por tal razón, se recuerda a orientar a todas las empresas a la participación de acuerdo a un convenio de la alta dirección. (Fraile, 2007)

Sentnilraj (2015, p. 19) argumento que “la organización puede concebirse como la asignación de las tareas desarrolladas en las etapas de planificación, a varios individuos o grupos dentro de la organización”.

Esta función deriva de la planificación y tiene como finalidad facilitar el cumplimiento de los objetivos, en esta etapa se divide las actividades que se

desarrollaron dentro de la planeación, es decir se busca hacer las tareas con una mayor precisión y eficacia y se empieza con la especialización de las labores, además se dispone de las funciones que cada uno tiene y se asigna a la autoridad que se va encargar de verificar todos los aspectos del proceso administrativo, otra de la funciones de la organización es que las tareas se piensan en que cada individuo debe aportar en el éxito de la empresa, por lo que eso se empieza con que deben contribuir de manera positiva en el área en la que se encuentran.(Sentnilraj, 2015)

Edwards (2018, p.25) expreso que la organización es “identificar responsabilidades, agrupándolas en departamentos o divisiones, y especificando las relaciones organizacionales”.

Esta parte del proceso administrativo se refiere a que la empresa al ya tener definidos las metas que se espera alcanzar en el futuro, busca la manera en que se logre de una forma fácil y rápida, por lo que empieza a hacer la división del trabajo para que cada trabajador este en el área donde mejor se desenvuelva y así se pueda especializar en la función que le toca para mejorar la productividad, además se establece las jerarquías dentro de la empresa, para que así ya se tenga un mejor ordenamiento de todas las labores dentro de la organización. Esto ayuda a que la empresa pueda lograr todo lo que se planeó y así poder ser participativa en el mercado nacional e internacional. (Edwards, 2018)

A la dirección, Arias (2006, p. 34) argumento que: “la dirección debe tener compromiso con la calidad, de tal forma que evalúe la información y asigne los recursos necesarios para el mejoramiento. El sistema de información debe ser claro y ordenado y permitir la toma de decisiones”.

La dirección es un convenio relacionado con la calidad en una forma de valoración de los medios necesarios. Estos recursos son la implementación que tienen las organizaciones para generar un valor a la empresa en rumbo hacia su mejoramiento. Dentro de la organización existe un sistema de información de forma clara y precisa que permitirá la toma de decisiones, y de esa manera se realizará acciones de perfeccionamiento. Este sistema es una implementación en la tecnología que mejora los recursos y la organización de la empresa. En las

empresas, se registran los resultados adquiridos de este sistema para mejorar la productividad de cada uno de las líneas de producción de cada proceso. Con respecto a la calidad, en las organizaciones están vinculadas a un compromiso que valora la información resaltante de los clientes. Por tal razón, toda empresa debe manejar una dirección enfocada en una meta de corto, mediano y largo plazo en beneficio económico de las empresas. (Benítez, 2007)

Sentnilraj (2015, p.19) argumento que es “guiar las actividades de los miembros de la organización en la dirección que ayuda a la organización a avanzar hacia el cumplimiento de las metas”.

Toda empresa tiene que tener un gerente que tenga una gran comunicación con todos sus empleados, ya que esto ayuda a que se puedan resolver los problemas de una mejor manera, además si no tienen una relación cordial con el gerente no van a trabajar de la mejor manera. La dirección es liderar a los trabajadores hacia un buen trabajo, y así todo lo que se haya planeado se realice de una manera óptima, es por eso que la dirección en la empresa es una gran ayuda ya que influye positivamente en todo el proceso y de modo que se cumpla con las metas ya preestablecidas. La finalidad de la dirección es acomodar los elementos humanos dentro de la empresa para que así se pueda tener una productividad mucho más alta. (Sentnilraj, 2015)

Edwards (2018, p.19) indico que “dirigir requiere relaciones interpersonales excepcionales habilidades y capacidad para motivar a las personas. Uno de los aspectos cruciales en la dirección es el equilibrio correcto entre necesidades de personal y producción”.

En una organización los gerentes deben tener un conocimiento de todos sus empleados, es decir saber en qué tareas lo pueden realizar con facilidad y también saber cuáles son las debilidades que los empleados tienen. Por lo que se necesita una persona que tenga una buena comunicación con sus trabajadores para que así ellos puedan realizar una mejor función en sus áreas correspondientes, además ellos tienen que darles un apoyo incondicional a sus empleados y saber a qué persona asignar cierto trabajo para así lograr los

objetivos de la empresa. Se tiene que la dirección ayuda a la gestión administrativa y además debe generar el equilibrio entre lo que al empleado le hace falta para mejorar su labor y la producción que se debe lograr dentro de la empresa. (Edwards, 2018)

Al Control, Arias (2006, p.18) manifiesto que es una “función de seguimiento que evalúa la calidad en todas las áreas y detecta desviaciones potenciales o reales del plan de la organización, asegurando un desempeño de alta calidad y resultados”.

El control es el último paso administrativo que la empresa debe realizar ya que en esta parte se debe cerciorar que los trabajos sigan la dirección de las estrategias planificadas, para que así se simplifique las decisiones en la empresa. El control se realiza en todas las áreas y es una evaluación en la calidad de todo el proceso productivo, además se puede detectar algunas desviaciones que puedan ocurrir en la planeación. organización o dirección, al hacer esto la empresa puede asegurar una práctica de las tareas con una mejor calidad y se logra los objetivos de una forma apropiada, logrando que toda la empresa esté yendo por un buen camino sin que se le presente problemas futuros que puedan impedir que ésta compita en el mercado. (Edwards, 2018)

Sentnilraj (2015, p. 12) definió que “el control es un rol desempeñado por el gerente donde tiene que reunir la información que mida el desempeño, comparar el desempeño actual con las normas de desempeño preestablecidas y determine el próximo plan de acción”.

En una organización el gerente es una de las personas que puede tomar decisiones a nivel técnico, por eso es el encargado de revisar cómo va el proceso de los empleados dentro de su área de trabajo, así que debe medir el desempeño de cada uno para así poder saber en qué parte se puede mejorar y tener una mejor productividad en el futuro, además debe comparar esa evolución del desempeño en su trabajo con ciertas órdenes que la empresa ya tiene declarado desde siempre, eso le ayuda tanto al trabajador ya que le sirve para que se

supere en todo momento y a la empresa, dado que así tiene a más empleados que trabajen de una mejor manera y sean más eficientes en sus labores. Esto ayuda a la gestión administrativa ya que permite tener una mejor administración de todas las cosas que ocurren en la empresa Otra función que se debe ejercer en el control es proyectar el siguiente plan que se va a realizar dentro de las áreas de la empresa. (Sentnilraj, 2015)

Con respecto a la variable calidad de servicio, se consideró aportes relacionados a la gestión de la calidad.

Méndez (2013). Considerando a Edwards Deming sostiene que calidad es interpretar las necesidades de los clientes en atributos medibles, es la única manera de diseñar un producto y transformarlo para generar satisfacción a un determinado precio que el cliente pague. La calidad multidimensional debe conceptualizarse en términos de satisfacción del cliente, existen diferentes grados de calidad, en función del cliente de su dependencia.

Gryna y Defeo, (2007) sostuvo que a la llegada del siglo XX, aceleró los procesos las actividades como las nuevas ideas con diversos aportes enfocados al control de la calidad, planificación de la calidad, con una mejora continua relevante de la calidad, prevención de los procesos y sus defectos, control de procesos estadísticos, ingeniería de confiabilidad, diversos círculos de calidad, auditorías internas y externas abordando al despliegue de la calidad, diversos métodos centrados en confiabilidad y calidad.

Deming, et. al (1989). La calidad significa que una actuación satisface, le hace estar orgulloso por lo que percibe, al mejorar la calidad, se transfieren, la calidad comienza con la idea, la cual es establecida por la dirección y otros que deben traducir la idea en planes.

Benzaquen (2018). Los grandes pensadores de la calidad están ligados con la filosofía de la calidad hacia la satisfacción del cliente en todas las dimensiones, la plena satisfacción de los trabajadores en las diversas actividades de manera

conjunta para el logro de la competitividad, alcanzando el propósito de la satisfacción de los altos directivos de la organización.

Leites, (2017). El enfoque de la teoría de la reacción en cadena se centra en un modelo multiecuacional del mercado de laboral, en que los cambios en la tasa de desempleo son vistos como “reacciones en cadena” a las perturbaciones temporales y permanentes del mercado laboral.

Respecto a la variable calidad de servicio, según Hrgović et al., (2019, p. 27) “El servicio no puede estandarizar las expectativas del cliente, pues cada uno es diferente con sus gustos y necesidades, por esta razón que no se puede dictar procesos inflexibles para mantener satisfechos a los clientes”.

La calidad de servicio es un aspecto en el cual es muy complejo observar ya que existe cada tipo de cliente con sus gustos y necesidades, pero no por ello es imposible, ya que existe aspectos generales que toda persona lo relaciona con una buena calidad de servicio, es por ello que existe diferentes procesos para medir la calidad de servicio enfocados en cada tipo de los clientes, pero de manera en si el servicio no se puede estandarizar a todas las expectativas de los clientes, siempre existirá un margen en que mejorar, es por ello que la calidad de servicio es un factor importante si se quiere llegar a más cliente, y poder así mantenerse en el mercado de factores. Por tal razón, las empresas deben enfocarse en la calidad de servicio como una herramienta que ayuda a identificar a cada cliente, pues cada uno tiene diversos gustos y preferencias. (Hrgović et al., 2019)

Según Bahrani et al. (2021) La calidad de servicio hace referencia al esfuerzo que realiza una organización o empresa para satisfacer las necesidades de sus clientes o consumidores, es un interés por parte de la empresa en enfocarse en las necesidades de sus clientes para brindarles una mejor experiencia en el proceso de adquirir el producto o servicio, la calidad de servicio es un factor considerable a la hora de medir la atención al cliente, es un indicador que nos expresa el grado de satisfacción de las personas al momento de llevar a cabo

una compra de un producto o al momento de recibir un servicio, es un factor determinante en el tiempo, ya que depende ello que la empresa perdure en el mercado y mantenga su posicionamiento.

Harsono et al. (2021) sustentó que la calidad de servicio es una característica que presenta toda empresa en su relación con el cliente, si esta relación con el cliente se diera de la mejor manera posible y de la manera más adecuada y consistente, esto creará la lealtad de los clientes, lo que a futuro conlleva a que la empresa se posicione en el mercado, esta posibilidad es abierta si el cliente que recibe un servicio de una organización se siente satisfecho con el trato recibido y se encuentra conforme con la calidad del producto recibido, si así fuera este recomendaría sus servicios a sus conocidos haciendo que exista una mayor demanda en el mercado exclusivamente de los servicios de la empresa que mejor brindó una calidad de servicio.

Elementos tangibles, según Hrgović et al., (2019, p.17) “Los Materiales tangibles es la apariencia de las instalaciones físicas, el equipo, el personal y los materiales de comunicación”.

Los elementos tangibles son todas las cosas físicas que se puedan observar dentro de una instalación, las cuales sirvan para brindarle un mejor servicio de calidad al cliente, es el equipo utilizado para brindarle un servicio al cliente, o el equipo con que se cuenta para anotar los servicios que requiere el cliente, es el personal que lo atiende, los materiales de comunicación, las instalaciones físicas, etc. Los elementos tangibles son todas las cosas con el cual cuenta la empresa para brindarle un servicio de calidad al cliente, para que no tenga ninguna incomodidad al momento de realizar una compra o consulta sobre los servicios que presta una organización, mientras más elementos tangibles presente una empresa, mayor será el grado de calidad de servicio. (Hrgović et al., 2019)

Según Esmailpour et al., (2016) sustentó que los elementos o factores tangibles que presenta una empresa son determinantes para evaluar la calidad

de servicio de una organización, estos factores incluyen la apariencia de la organización, es decir es la carta de presentación de la empresa, es lo que le genera en primera impresión confianza al cliente, es un factor determinante para la valoración de una empresa, entre los factores tangibles tenemos a la apariencia, las posibilidades físicas, el equipo, los empleados y la mercancía comunicativa, todo ello forma parte de las dimensiones de que el cliente considera para evaluar la calidad de un servicio, es por ello la gran importancia de fortalecer y enfocarse en este punto de las dimensiones de calidad de servicio para lograr mayores resultados.

Según Hrgović et al., (2019, p.17) “la fiabilidad dice mucho acerca de proporcionar información precisa, puntual y servicios de renombre. Además, la fiabilidad puede realizar los servicios según lo comprometido con los clientes, mantener la información de activos confidenciales y específicos de los clientes”. La fiabilidad de los clientes nos indica una referencia clara e importante vinculado con alguna marca específica que influye en su decisión de compra hacia un producto o servicio. Todo ello complementa a los servicios de los clientes y el compromiso hacia ellos, manteniendo cierta información que nos expresa sus gustos y preferencias de los consumidores. Los resultados que nos indica si existe una fiabilidad es cumplir las expectativas de los clientes de acuerdo a sus percepciones que ellos tienen de los bienes y servicios frente a sus necesidades básicas. En la calidad de servicio, la fiabilidad es un punto clave al posicionar una empresa en el mercado, lo cual demuestra que sin esta herramienta no se vincula a los consumidores es probable que la marca no sea de su preferencia. Por tal razón, la información que se extrae de la fiabilidad del cliente refleja una clara orientación hacia una empresa exitosa o no. (Hrgović et al., 2019)

De acuerdo con Vasil et al. (2021) “La fiabilidad de un observador se representa mediante un trato interobservador que consta una gran semejanza definida por distintos puntos con distintos evaluadores. Con respecto a la fiabilidad, la empresa muestra un claro ejemplo de las puntuaciones de acuerdo a los distintos evaluadores que se relaciona las diversas modalidades a los observadores. La empresa debe recabar la orientación de un cliente que

relaciona una función ejecutada hacia una percepción que se inclina a gustos, preferencias y ciertos factores implicados a las características de los clientes. Cierta método genera un ambiente agradable entre la empresa y cliente generando un vínculo extraordinario que significarán grandes ventas. Por tal razón, toda empresa debe emplear cierto vínculo generado con tu cliente para realizar un posicionamiento de la marca que brinda facilidades de encontrar cierto favoritismo a la marca de la preferencia.

Según Altuntung (2021) argumento que la fiabilidad es una herramienta que consiste en generar una validez que se sugiere en una muestra de 5 a 10 veces de la cantidad de elementos. El autor indica que al menos 350 personas tienen 35 elementos que resulta 10 veces mayor que una cantidad de artículos. De alguna manera, el autor indica que ciertos aspectos determinan una semejanza, además de ello describe una repetibilidad y consistencia de una prueba. Esta validez define la fuerza de ciertos resultados finales, con una prueba de evaluación que se realiza a los mismos clientes en diversas situaciones o distintos individuos de niveles semejantes. Además, los efectos de la fiabilidad son las pruebas como las entrevistas o Focus Group, aunque no son 100% fiables, pero de alguna manera sirve como base para orientar a las empresas que tanto se orientan los clientes en los productos o servicios con relación a sus preferencias.

Según Hrgović et al., (2019) argumento que la capacidad de respuesta o usualmente usado en inglés response capacity desarrollado por investigadores anteriormente. A este se le denomina como una dimensión en la calidad de servicio. Se habla entonces así de capacidad respuesta cuando los trabajadores de una empresa en una determinada área en específica cumplen con disposición inmediata de ayudar a los clientes, comensales, compradores, etc. Es así que existen negocios como los comerciales y los serviciales es de vital importancia aplicar la calidad de servicio y específicamente la capacidad de respuesta. Los negocios muy aparte de garantizar la ayuda a los clientes tienen que fomentar un servicio que sea en el momento exacto con las menores fluctuaciones de tiempo posible es decir el servicio que le brinda tiene que ser oportuno.

Según Jones y Shandiz, (2015) argumento que la capacidad de respuesta en una empresa es la comunicación de empresa-cliente buscando que la empresa le de unos estándares de servicio al cliente mayores que el promedio buscando que él, se siente cómodo y muy a menudo en lugar donde se ubica. Estos estándares de servicio que brinda la empresa deben cumplir ciertos patrones es así como se tiene: la atención oportuna que básicamente es atender al cliente de manera rápida y precisa; también si el cliente tuviera dudas sobre ciertas interrogantes en la empresa, este como organización debe responder de manera cordial. Un reflejo sobre la capacidad de respuesta practico es: el tiempo de cuanto se demora en atender a los clientes y la actitud de las personas que atienden en la empresa.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de la investigación

Enfoque de La investigación se desarrollará mediante el enfoque cuantitativo. Ñaupas et al. (2018). Afirma que la investigación cuantitativa se caracteriza por el uso de técnicas y métodos cuantitativos, este enfoque hace uso de la recolección y análisis de datos para dar respuestas a preguntas y probar las hipótesis de la investigación, mediante la utilización de la estadística descriptiva e inferencial.

Nivel de investigación, es correlacional causal, según Hernández et al. (2014). Los estudios de este tipo tienen como objetivo demostrar la relación o nivel de asociación que existe entre dos o más variables dentro de una muestra o contexto de estudio. De manera que en la investigación también se tiene como finalidad lo plasmado por ello, se desarrolla este tipo de investigación.

Tipo de investigación, es aplicada según Ñaupas et al. (2018). Al respecto Ñaupas refirió la investigación aplicada o tecnológica, mediante la producción de conocimientos y teorías, y fundamental ya que es esencial para el proceso de la ciencia.

Se ha propuesto una investigación de tipo aplicada o práctica con un enfoque cuantitativo ya que se busca la aplicación de los conocimientos para resolver los problemas en una empresa privada de servicios de instalaciones mecánicas, Lima Este - 2021 basándonos en los datos susceptibles de cuantificar para obtener un registro detallado de los indicadores de la gestión de la calidad, es por ello que en la investigación aplicada se espera poner en práctica todos los conocimientos a la mano sobre el tema de la gestión de la calidad para brindar y resolver una necesidad para las empresas en especial de la empresa privada de servicios de instalaciones mecánicas, Lima Este - 2021 con relación al servicio que se brinda en estos locales comerciales. Es por ello la necesidad de enfocarnos en este tipo de investigación, para obtener el mayor beneficio entre la relación de los conocimientos y la oportunidad de aplicarlos en resolver un problema social.

El diseño de la investigación fue no experimental pues se basó en el análisis del contexto tal y como se muestra en la realidad. Según Hernández et al., (2014) “la investigación no experimental es la que se realiza sin manipular deliberadamente variables”.

La investigación no experimental no hace uso de la manipulación de variables para ver sus efectos en las variables, esto es porque solo se busca observar las, este tipo de investigación es aquel en el cual la variable independiente carece de manipulación intencional por lo tanto no poseen un grupo de control ni mucho menos experimental. Este tipo de investigación se emplea cuando es de nuestro interés analizar las variables a través del tiempo para observar las relaciones entre ellas tal y como se observan en la realidad y realizar inferencias sobre ellas y sus relaciones, esta se basa mayormente en conceptos, variables, sucesos y su relación entre ellas sin la intervención de cualquier agente que sea objeto de cambios en el estudio.

La investigación fue de nivel correlacional causal porque tuvo como propósito medir, cuantificar y analizar la vinculación entre dos variables y establecer una relación entre las mismas. Según Hernández et al., (2014) “Este tipo de estudios tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular”.

El estudio correlacional causal busca siempre conocer el grado de relación que existe entre las variables de la investigación en un contexto en particular, primero se busca observar, luego medir, cuantificar y por último evaluar las variables y su relación. Es por ello que este estudio tuvo como propósito analizar el estudio de correlación entre la variable gestión administrativa y la calidad de servicio para observar y analizar el grado de correlación con el objetivo de conocer los indicadores que ayuden a mejorar estas variables. Este tipo de estudio debe ser lo más objetivo y claro posible sin intervención alguna de ningún agente que altere o se involucre en los resultados del estudio para lograr así un resultado objetivo que demuestre la situación de manera real.

3.2. Variables y operacionalización

Definición conceptual, variable independiente, gestión administrativa. La aplicación de los principios del sistema de gestión administrativa son los que le dan el perfil de calidad a una empresa, manifestados en el compromiso, actitudes y valores corporativos frente al mercado y finalmente en la constante realización del ciclo Deming, es decir, planear, hacer, verificar y actuar. (Fraile, 2007)

En las compañías empresariales un tema trascendental y gran de relevancia es lo que usualmente conocemos como la gestión administrativa de donde este le da a una empresa cierta forma y comportamiento en el mercado en el que se encuentra. Se habla de ordenamiento constante y mucha visión dentro de una empresa esto así garantizándoles calidad en el medio competitivo. Cuando se realiza la gestión administrativa los compromisos se manifiestan y se les da un valor adicional ya que busca que permanezca en el mercado con éxito a su vez le ayuda a conseguir ética frente al mercado como actitudes y ciertos valores que tienen que ser intrínsecas en los negocios. Otra idea y la más importante es que la gestión administrativa le permite a un negocio realizar el ciclo Deming que consiste en 4 dependiente de sí que son: planear, hacer, verificar y actuar. (Fraile, 2007)

Definición operacional, variable gestión administrativa. Al respecto de la variable gestión administrativa se ha operacionalizado en cuatro dimensiones: planificación, organización, dirección y control los que van a permitir la calidad de servicio en una empresa privada de servicios de instalaciones mecánicas, Lima Este 2021, para medir la variable y sus dimensiones se aplicara una encuesta.

Definición conceptual, variable dependiente, variable calidad de servicio El servicio no puede homogeneizar las expectativas del cliente, pues cada uno es diferente con sus gustos y necesidades, por esta razón que no se puede dictar procesos inflexibles para mantener satisfechos a los clientes (Requena et al., 2007)

La calidad de servicio es un aspecto en el cual es muy complejo observar ya que existe cada tipo de cliente con sus gustos y necesidades, pero no por ello es imposible, ya que existe aspectos generales que toda persona lo relaciona con una buena calidad de servicio, es por ello que existe diferentes procesos para medir la calidad de servicio enfocados en cada tipo de los clientes, pero de manera en si el servicio no se puede estandarizar a todas las expectativas de los clientes, siempre existirá un margen en que mejorar, es por ello que la calidad de servicio es un factor importante si se quiere llegar a más cliente, y poder así mantenerse en el mercado de factores. Por tal razón, las empresas deben enfocarse en la calidad de servicio como una herramienta que ayuda a identificar a cada cliente, pues cada uno tiene diversos gustos y preferencias. (Requena et al., 2007)

Definición operacional, al respecto de la variable calidad de servicio se ha operacionalizado en tres dimensiones: elementos tangibles fiabilidad capacidad de respuesta los que van a permitir la gestión administrativa en una empresa privada de servicios de instalaciones mecánicas, Lima Este 2021, para medir la variable y sus dimensiones se aplicara una encuesta.

Escala de medición para la variable independiente y dependiente se usará la escala de medición ordinal tipo Likert, con los siguientes criterios: 1 = nunca; 2 = casi nunca; 3 = a veces; 4= casi siempre y 5 = siempre.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población:

Según Arias, (2012). La población es un conjunto de personas asociadas a una cierta característica en común, esta puede ser finita o infinita da las condiciones de la investigación a darse, este conjunto de personas representa la población objetivo del estudio ya que a ellas se les será extensiva las conclusiones de la investigación a darse, la población debe ser dada con claridad y precisión en la investigación, es recomendable optar por una población accesible que quiera contribuir a la investigación, generalmente la población es

representada como un conjunto numerosos de objetos, individuos, e incluso documentos. Resulta de vital importancia contar con cierta población numerosa para dar cierta validez a nuestro estudio, se recomienda una población mayor a la de 3000 individuos u objetos para realizar una investigación.

Según Ñaupas et al., (2014). La población es el objeto de investigación de toda investigación, está dada por el conjunto de individuos, personas o instituciones, son materias de estudio en toda investigación, y su objeto de estudio aporta cierta credibilidad a la investigación, es fundamental esta parte de toda investigación ya que su estudio nos revela algo de sumo interés o importancia que puede ser medida, observada y estudiada. Es por ello la gran importancia de tomar en cuenta esta parte de la investigación ya que nos revela características importantes del objeto de estudio (variable dependiente y variable independiente), su estudio está basado por tomas de pequeñas muestras, en muchos casos la población objetivo no es exactamente el estudiado sino la población accesible quien es la que está dispuesta a ser estudiada.

La población tomada en cuenta para la investigación fueron un total de 2800 personas trabajadores de la empresa.

Muestra:

La muestra es una parte de la población en la cual se ven representados todos los individuos u objetos, se puede decir o llamar como un subconjunto del total, parte del universo tratado de la población en sí, la muestra representa la parte de la población con la cual se realizará los estudios, generalmente la muestra representa la mayor parte de la población y de este estudio con ella es por donde se extrae las conclusiones de la investigación, es debido a esta técnica que se presta para la recopilación de información que nosotros podemos extraer información sin tener que medir a toda la población. Generalmente la muestra seleccionada por distintos métodos que existen es siempre representativa al universo poblacional dado que existen casos en los cuales no se cumple este requisito incurriendo en errores. (Ñaupas et al. 2014)

Por lo expuesto en el tamaño de la población, la muestra según la fórmula aplicada será considerado 114 empleados de diferentes áreas a través de un análisis estadístico con la fórmula correspondiente para realizar el cálculo matemático.

Los valores considerados fueron los establecidos, excepto con el error máximo permisible cuyo intervalo es de 1% al 10%, siendo inversamente proporcional al tamaño de la muestra. Para la investigación se consideró el 9% de error permisible, ya que se está trabajando con una población relativamente grande.

De acuerdo con los resultados, el tamaño de la muestra óptima para la realización de la investigación es de 114 empleados, siendo estos mayores de 18 años y menores de 50 años.

Muestreo:

Se utilizó un muestreo de tipo probabilístico aleatorio simple, Según Rios, (2017, p. 15) refiere que “este muestreo probabilístico aleatorio simple hace que, a través de un proceso de aleatoriedad, todos los elementos de la población, tengan la misma probabilidad de ser escogidos como parte de la muestra”.

El muestro aleatorio simple es uno de los tipos de muestreo aleatorio en el cual todos los elementos de una población poseen una misma posibilidad de ser seleccionados para formar parte de la muestra representativa con el cual se llevarán a cabo las investigaciones, este tipo de muestreo es muy utilizado cuando no tu población presenta mucha similitud entre sus elementos para ser escogidos, es decir los individuos que forman parte de la población posee las mismas características o cualidades para ser parte del muestreo sin perder nada a cambio, esto se da cuando tu población objetivo es muy amplio y basto en la sociedad. Cabe recalcar que existen dos tipos de muestreo aleatorio simple, el muestreo con reemplazo y el nuestro que no presenta reemplazo, estos pueden ser escogidos según el tipo de investigación que quisieras tener. (Rios, 2017)

Según Carhuacho et al., (2019) argumente que, el muestreo aleatorio simple es una técnica básica de muestreo en el cual se considera a todos los elementos de la población como óptimos candidatos para formar parte de la muestra que será representativa para la investigación, este tipo de muestreo considera a todos sus elementos con la misma posibilidad de ser escogidos, el proceso de muestreo que emplea este tipo de selección se muestra como equivalente a realizar un sorteo entre todos los elementos del universo para ser seleccionados. Y dependiendo si los elementos de la población pueden ser seleccionados por 2 o más veces es que se puede definir 2 tipos de muestreo probabilístico simple, la primera con reposición y la segunda sin reposición, la primera de estas es cuando el elemento puede ser seleccionado más de una vez y la segunda cuando el elemento solo puede ser seleccionado solo una vez.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

En un trabajo de investigación, la encuesta es una técnica muy utilizada para la recolección de datos, ya que nos permite elaborar datos de una manera rápida y eficaz. Las encuestas recopilan datos de una muestra que generalmente están compuestos por personas, empresas, etc. a través de preguntas que se plantean en un cuestionario. Las preguntas seleccionadas deben ser de acuerdo al tema que se está investigando. Son aplicados en su mayoría para la investigación de mercado, en elecciones, y también para saber sobre el consumidor. Las encuestas se pueden desarrollar a través de un papel o también de forma oral, aunque con la llegada de nuevas tecnologías se pueden realizar por medio de correo electrónico, redes sociales, etc. Por lo tanto, para Arias la encuesta es un método que les permite a los investigadores conocer la opinión que tiene un grupo de personas sobre el tema que se está tratando. (Arias, 2006)

Instrumento

El cuestionario es un instrumento, que utiliza el investigador para desarrollar una cierta cantidad de preguntas para recopilar información de una muestra de personas, el cuestionario puede ser con preguntas cerradas, es decir que solo

se colocan dos opciones para poder marcar; con preguntas abiertas, donde se colocan preguntas para marcar y también hay preguntas donde la persona puede responder de manera desarrollada, y por último cuestionario mixto, que es el tipo de cuestionario que mezcla preguntas abiertas con preguntas cerradas. Los cuestionarios deben ser llenados por las personas encuestadas, sin que el encuestador pueda condicionar las respuestas dadas. (Arias, 2006)

Validez del instrumento:

En un trabajo de investigación el instrumento empleado debe de cumplir con ciertos requisitos, el cual uno de ellos sería la validez, que se refiere a la precisión que tiene un instrumento mide lo que realmente se quiere medir, es decir la efectividad que tiene la investigación para detallar, predecir o interpretar lo que le interesa al investigador. La validez se da bajo un proceso en la que se tiene como objetivo de saber que tan válido es el instrumento usado en nuestro trabajo empleando las variables que tenemos, además es un aspecto complejo que todo instrumento que se utiliza lo debe alcanzar. Por lo tanto, lo que el autor nos indica es que la validez del instrumento es el desarrollo por el cual el investigador obtiene evidencia para que pueda sostener sus inferencias. (Hernández et al., 2006)

En esta investigación la validez del instrumento se dio bajo la revisión del profesor, quien aceptó el instrumento después de realizar una revisión, donde aprobó su validez y buen desarrollo

Tabla 1

Relación de validadores

Validador	Grado	Resultado
Académico		
Mildred Jénica Ledesma Cuadros	Doctora	Aplicable
Eduardo Lopez Quispe	Doctor	Aplicable
Robert Julio Contreras Rivera	Doctor	Aplicable

Nota: La fuente se obtuvo de los certificados de validez del instrumento (Anexos)

Confiabilidad:

De acuerdo con Hernández et al. (2006, p.21) la confiabilidad “se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto produce resultados iguales”.

La confiabilidad del instrumento se refiere al grado con lo que los puntos de una medición están con menor error de medida, es decir, que no importa las veces que se repita la medición en las mismas condiciones estas deben ser similares. El instrumento debe de tener la capacidad de obtener mediciones que pertenezcan a la realidad que se quiere conocer. Además, lo que la confiabilidad nos indica es si el instrumento distingue al sujeto en lo que mide el test. Al final lo que el autor nos quiere indicar respecto a la confiabilidad del instrumento es que manifiesta la precisión de la medición que se hace, y la forma con la que se puede comprobar esa precisión es midiendo lo mismo varias veces. (Hernández et al., 2006)

Para conocer la confiabilidad del cuestionario empleado se llevó a cabo una prueba que tuvo como muestra 30 colaboradores

Tabla 2

Confiabilidad de Alfa de Cronbach gestión administrativa

<u>Estadísticas de fiabilidad</u>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,782	5

Tabla 3

Confiabilidad de Alfa de Cronbach calidad de servicio

<u>Estadísticas de fiabilidad</u>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,767	4

3.5. Procedimientos

El procedimiento para el recojo de la información se desarrolló por medio de las siguientes etapas: Primera etapa: consistió en la preparación de los materiales, diseño y elaboración del instrumento para la recolección de datos. Segunda etapa: se aplicó los instrumentos para la recolección de información, que tuvo como muestra 35, además se determinó la confiabilidad del instrumento. Tercera etapa: consistió en el procesamiento de la información recopilada, donde se utilizó aplicaciones digitales que nos ayudó a realizar tablas y gráficos para el cuestionario que se realizó. Cuarta etapa: la solución, la cual consiste en proponer nuevas estrategias.

3.6. Método de análisis de datos

En este trabajo de investigación se utilizó la estadística descriptiva y estadística inferencial como métodos para el análisis de datos.

Mendenhall et al., (2010) señala que la estadística descriptiva es por eso que la estadística presenta una rama que con técnicas es capaz de detallar a estos conjuntos, esta rama es la estadística descriptiva, la cual se encarga de acomodar todos los datos y lo puede hacer a través de tablas o gráficos. La estadística descriptiva tiene como finalidad describir de una manera clara las características de un conjunto. Estas técnicas son utilizadas frecuentemente por los investigadores, debido a que estos necesitan sintetizar y detallar los datos obtenidos en el estudio que están realizando. Por eso se puede concluir que la estadística descriptiva es utilizada para poder ver de una manera más sencilla los datos que se obtienen en el trabajo de investigación.

Mendenhall et al. (2010) indica que la estadística inferencial es cuando en un conjunto de datos lo que se busca es inferir, la rama de la estadística encargada de eso es la estadística inferencial, el cual tiene como objetivo la de sacar conclusiones, realizar predicciones y tomar decisiones sobre las características poblacionales a través de información que se ha obtenido de una muestra. En otras palabras, tiene como finalidad interpretar los resultados y conclusiones que se puede llegar a tener a través de la información que se

obtiene de una muestra para así extender los resultados a la población estudiada. La estadística inferencial es muy útil para hacer un análisis de las poblaciones, ya que los investigadores se pueden hacer una idea de que acciones puede realizar la población en ciertas ocasiones.

3.7. Aspectos éticos

Según Alvarez (2018) argumento que los aspectos éticos son de vital importancia en todo estudio con seres humanos, consiste en una revisión continua y completa durante todo el proceso de investigación, el cual inicia con el análisis, diseño de estudio para luego continuar con su implementación, culminación y conclusión de la investigación. Los aspectos éticos que se deben considerar a revisar en la investigación en seres humanos pueden ser el consentimiento ético previo, la privacidad, responsabilidad civil y penal, libertad de expresión, valor social, relación de riesgo o beneficio, selección equitativa evitando exclusión de raza, género o nivel social.

IV. RESULTADOS

Considerando el objetivo general: Determinar la incidencia de la gestión administrativa en la calidad de servicio de la empresa privada de servicios de instalaciones mecánicas, Lima Este 2021

Tabla 4

Prueba de la normalidad de variables

		V Gestión Administra tiva	V Calidad de Servicio
N		114	114
Parámetros normales ^{a,b}	Media	45,8158	53,6316
	Desv. Desviación	4,64790	13,16893
	Máximas diferencias extremas	Absoluto Positivo Negativo	,121 ,071 -,121
Estadístico de prueba		,121	,187
Sig. asintótica(bilateral)		,000 ^c	,000 ^c

Nota. la prueba de normalidad de la variable gestión administrativa y calidad de servicio.

Considerando el estadístico, el p valor 0,00 es menor que 0,05 por lo tanto se rechaza la H_0 , y se acepta la H_a , H_a : Los datos no siguen una distribución normal, no paramétricas, la consideración es para ambas variables.

Tabla 5

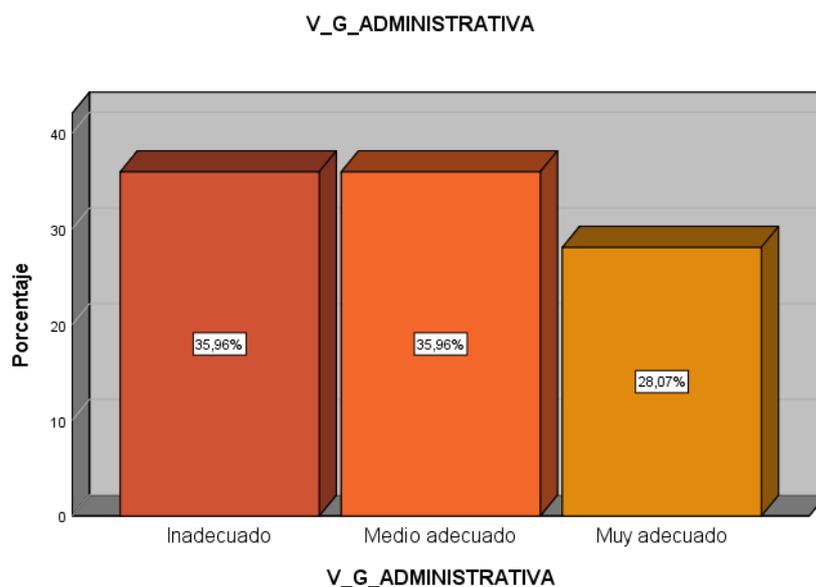
Gestión administrativa en la empresa privada de servicios de instalaciones mecánicas

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	41	36,0
Medio adecuado	41	36,0
Muy adecuado	32	28,1
Total	114	100,0

Nota. Análisis de frecuencia y porcentual según niveles de la variable gestión administrativa.

Figura 1

Diagrama de barras de gestión administrativa en la empresa privada de servicios de instalaciones mecánicas



Nota. Análisis en grafico de barras según niveles de la variable gestión administrativa.

Interpretación:

En el grafico se puede observar, la gestión administrativa según la encuesta realizada, consideran un nivel inadecuado el 36% del 100%

Tabla 6

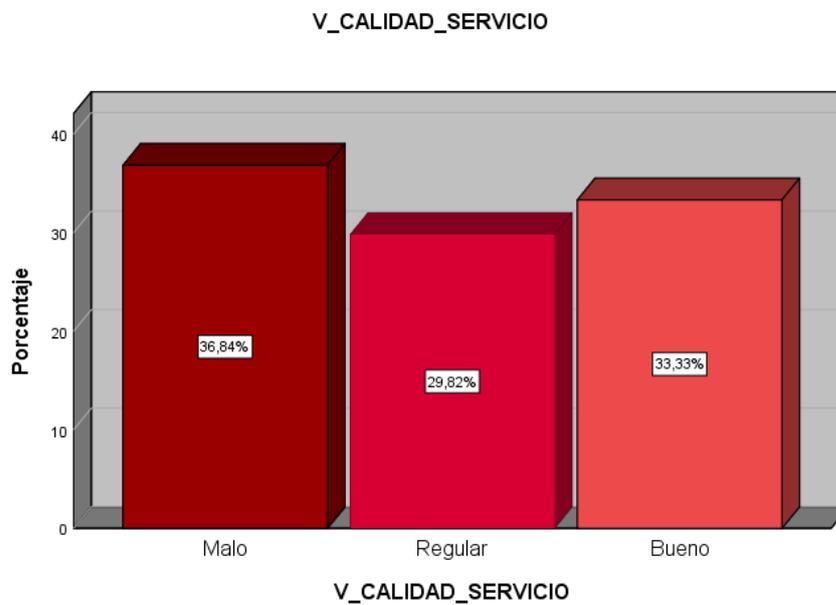
Calidad de servicio en la empresa privada de servicios de instalaciones mecánicas

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Malo	42	36,8
Regular	34	29,8
Bueno	38	33,3
Total	114	100,0

Nota. Análisis de frecuencia y porcentual según niveles de la variable calidad de servicio.

Figura 2

Diagrama de barras de calidad de servicio en la empresa privada de servicios de instalaciones mecánicas



Nota. Análisis en grafico de barras según niveles de la variable calidad de servicio.

Interpretación:

En el gráfico se puede observar, la calidad de servicio según la encuesta realizada, consideran un nivel malo el 36,8% del 100%

Tabla 7

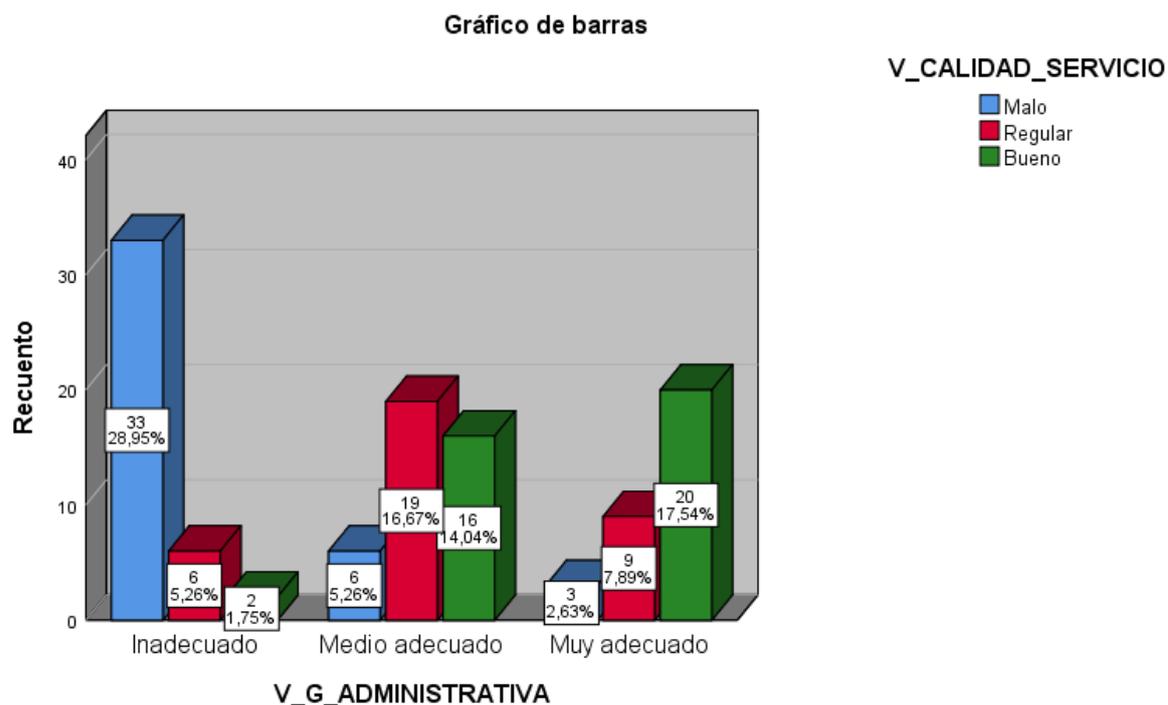
Gestión administrativa y calidad de servicio en la empresa.

		V Calidad de Servicio			Total	
		Malo	Regular	Bueno		
V Gestión Administrativa	Inadecuado	Recuento	33	6	2	41
		% del total	28,9%	5,3%	1,8%	36,0%
	Medio adecuado	Recuento	6	19	16	41
		% del total	5,3%	16,7%	14,0%	36,0%
	Muy adecuado	Recuento	3	9	20	32
		% del total	2,6%	7,9%	17,5%	28,1%
Total		Recuento	42	34	38	114
		% del total	36,8%	29,8%	33,3%	100,0%

Nota: Datos de las variables gestión administrativa y calidad de servicio.

Figura 3

Nivel de percepción de variable gestión administrativa y calidad de servicio



Nota: Analizando la gráfica de las variables de los datos agrupados.

Interpretación: Analizando la tabla 4 y la gráfica 3 podemos interpretar que el 28,90% de los trabajadores de la empresa privada de servicios de instalaciones mecánicas, Lima Este 2021, valoraron con un nivel inadecuado a la gestión administrativa y mala la calidad de servicio, el 16,7% medio adecuado y regular, de igual manera el 17,5% muy adecuado y buena respectivamente. Considerando la interpretación se observó de acuerdo a los niveles más relevantes y predominantes obtenidos, el desarrollo de una inadecuada gestión administrativa permite una mala calidad de servicio en la empresa privada de servicios de instalaciones mecánicas, Lima Este 2021.

Considerando el objetivo específico 1

Determinar la incidencia de la gestión administrativa en los elementos tangibles de la variable calidad de servicio en una empresa privada de servicios de instalaciones mecánicas, Lima Este 2021.

Tabla 8

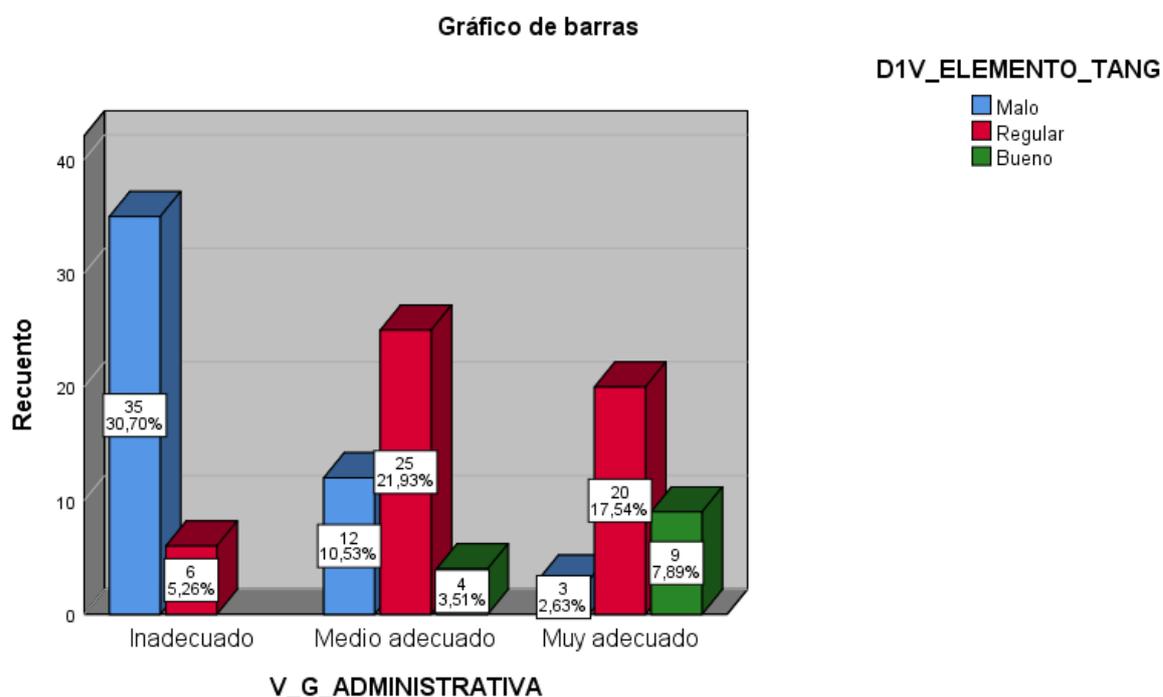
Contingencia entre variable gestión administrativa elementos tangibles

		D1V Elementos Tangibles			Total
		Malo	Regular	Bueno	
V Gestion Administrativa	Inadecuado	Recuento 35	6	0	41
		% del total 30,7%	5,3%	0,0%	36,0 %
	Medio adecuado	Recuento 12	25	4	41
		% del total 10,5%	21,9%	3,5%	36,0 %
	Muy adecuado	Recuento 3	20	9	32
		% del total 2,6%	17,5%	7,9%	28,1 %
Total		Recuento 50	51	13	114
		% del total 43,9%	44,7%	11,4%	100,0 %

Nota: Datos de la variable gestión administrativa y elementos tangibles.

Figura 4

Nivel de percepción de variable gestión administrativa y elementos tangibles



Nota: Analizando la gráfica de la variable y la dimensión en relación a la tabla cruzada de los datos agrupados. Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: Analizando la tabla 5 y la gráfica 4 podemos interpretar que el 30,70% de los trabajadores de la empresa privada de servicios de instalaciones mecánicas, Lima Este 2021, valoraron con un nivel inadecuado a la gestión administrativa y mala gestión en los elementos tangibles, el 21,9% medio adecuado y regular, de igual manera el 7,9% muy adecuado y buena respectivamente. Considerando la interpretación se observó de acuerdo a los niveles más relevantes y predominantes obtenidos, el desarrollo de una inadecuada gestión administrativa permite una mala calidad de servicio en la empresa privada de servicios de instalaciones mecánicas, Lima Este 2021.

Considerando el objetivo específico 2

Determinar la incidencia de la gestión administrativa en la fiabilidad de la variable calidad de servicio en una empresa privada de servicio de instalaciones mecánicas, Lima Este 2021.

Tabla 9

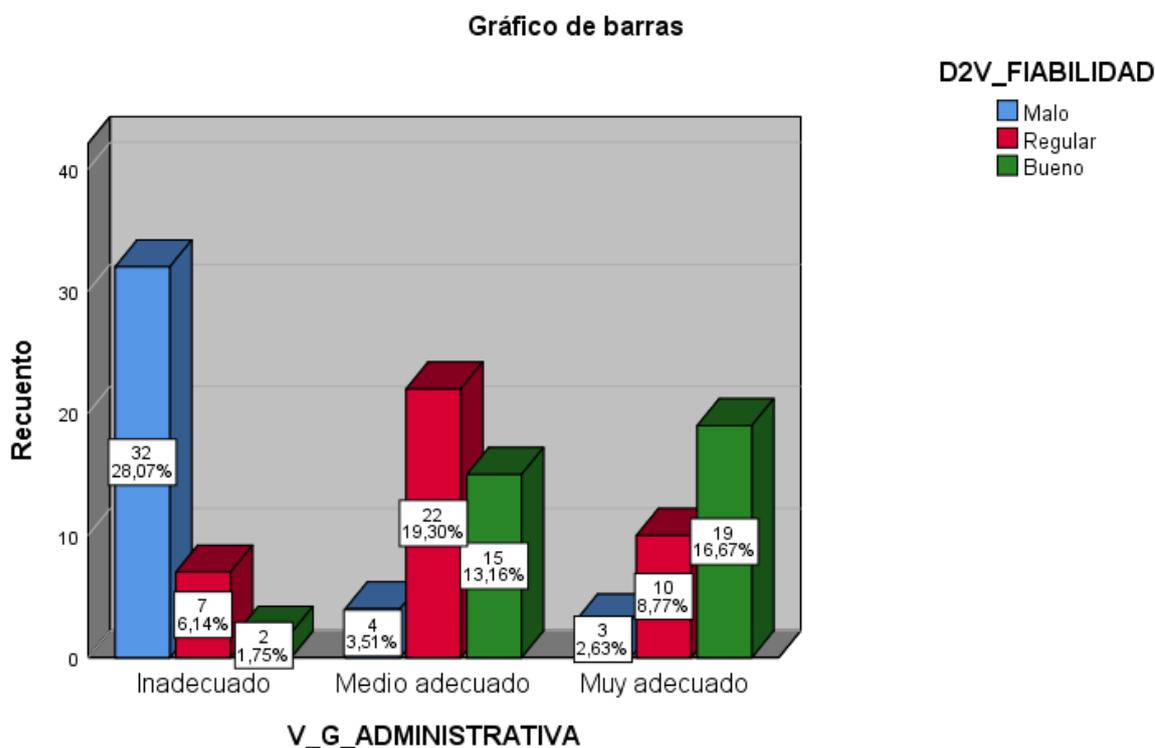
Gestión administrativa y la fiabilidad en la empresa

		D2V Fiabilidad			Total	
		Malo	Regular	Bueno		
V Gestion Administrativa	Inadecuado	Recuento	32	7	2	41
		% del total	28,1%	6,1%	1,8%	36,0%
	Medio adecuado	Recuento	4	22	15	41
		% del total	3,5%	19,3%	13,2%	36,0%
	Muy adecuado	Recuento	3	10	19	32
		% del total	2,6%	8,8%	16,7%	28,1%
Total	Recuento	39	39	36	114	
	% del total	34,2%	34,2%	31,6%	100,0%	

Nota: Datos de la variable gestión administrativa y la fiabilidad.

Figura 5

Nivel de percepción de variable gestión administrativa y la fiabilidad



Nota: Analizando la gráfica de la variable y la dimensión en relación a los datos.

Interpretación: Analizando la tabla 6 y la gráfica 5 podemos interpretar que el 28,10% de los trabajadores de la empresa privada de servicios de instalaciones mecánicas, Lima Este 2021, valoraron con un nivel inadecuado a la gestión administrativa y mala gestión en los elementos tangibles, el 16,70% medio adecuado y regular, de igual manera el 19,30% muy adecuado y buena respectivamente. Considerando la interpretación se observó de acuerdo a los niveles más relevantes y predominantes obtenidos, el desarrollo de una inadecuada gestión administrativa permite una mala calidad de servicio en la empresa privada de servicios de instalaciones mecánicas, Lima Este 2021.

Considerando el objetivo específico 3

Determina la incidencia de la gestión administrativa en capacidad de respuesta de la variable calidad de servicio en una empresa privada de servicio de instalaciones mecánicas, Lima Este 2021.

Tabla 10

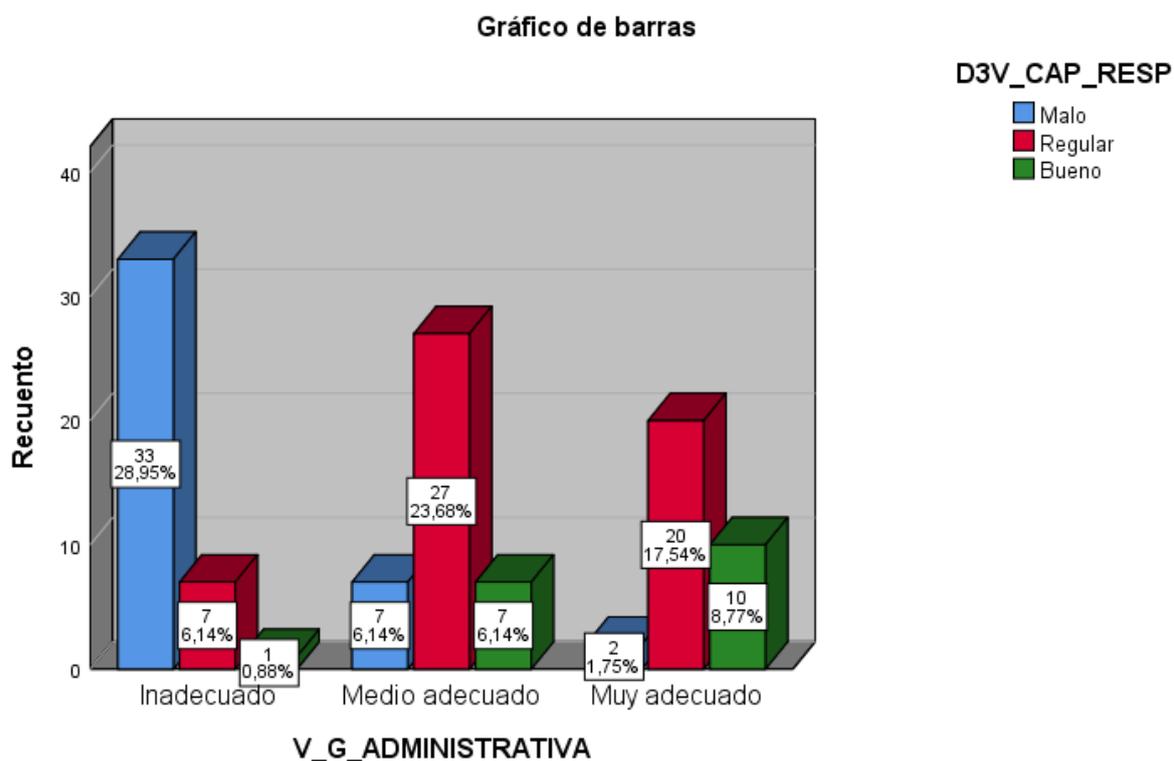
Gestión administrativa y la capacidad de respuesta en la empresa.

		D3V Capacidad de Respuesta			Total	
		Malo	Regular	Bueno		
V Gestión Administrativa	Inadecuado	Recuento	33	7	1	41
		% del total	28,9%	6,1%	0,9%	36,0%
	Medio adecuado	Recuento	7	27	7	41
		% del total	6,1%	23,7%	6,1%	36,0%
	Muy adecuado	Recuento	2	20	10	32
		% del total	1,8%	17,5%	8,8%	28,1%
Total		Recuento	42	54	18	114
		% del total	36,8%	47,4%	15,8%	100,0%

Nota: Datos de la variable gestión administrativa y la capacidad de respuesta.

Figura 6

Nivel de percepción de variables gestión administrativa y la capacidad de respuesta



Nota. Analizando la gráfica de la variable y la dimensión en relación a los datos.

Interpretación: Analizando la tabla 7 y la gráfica 6 podemos interpretar que el 28,9% de los trabajadores de la empresa privada de servicios de instalaciones mecánicas, Lima Este 2021, valoraron con un nivel inadecuado a la gestión administrativa y mala gestión en los elementos tangibles, el 23,70% medio adecuado y regular, de igual manera el 8,80% muy adecuado y buena respectivamente. Considerando la interpretación se observó de acuerdo a los niveles más relevantes y predominantes obtenidos, el desarrollo de una inadecuada gestión administrativa permite una mala calidad de servicio en la empresa privada de servicios de instalaciones mecánicas, Lima Este 2021.

Contrastación de hipótesis

Ha: La gestión administrativa incide significativamente en la calidad de servicio de la empresa privada de servicios de instalaciones mecánicas, Lima Este -2021.

Tabla 11

Determinación de ajuste de los datos gestión administrativa incide significativamente en la calidad de servicio

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	82,081			
Final	20,927	61,155	2	,000

Nota. Información de ajuste de los modelos.

Los resultados interpretan la dependencia de la calidad de servicio en función de la gestión administrativa. El valor de Chi cuadrado es 61,155 y p valor 0,000, valor significativo, p valor < 0,05, se rechaza la Ho, los datos de la variable no son independientes, refleja la dependencia de una variable sobre la otra, aceptando la hipótesis general planteada.

Tabla 12

Determinación de las variables para el modelo de regresión logística ordinal.

Bondad de ajuste			
	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Pearson	,813	2	,666
Desvianza	,779	2	,677

Función de enlace: Logit

Se observan los resultados donde se rechazan la Ho, con los datos se observa la dependencia de las variables, el modelo presentado contiene el p valor de 0,666 frente al alfa = 0.05, el modelo y los resultados demuestran una dependencia de una variable sobre la otra.

Tabla 13*Pseudo coeficiente de determinación de las variables*

Pseudo R cuadrado	
Cox y Snell	,415
Nagelkerke	,468
McFadden	,245

Función de enlace: Logit

En la prueba de Pseudo R cuadrado se analiza la dependencia de la calidad de servicio, se tiene el coeficiente de Nagelkerke, demostrando que la variable calidad de servicio depende del 46.8% de la gestión empresarial.

Tabla 14

Presentación de los coeficientes de gestión administrativa incide significativamente en la calidad de servicio de la empresa

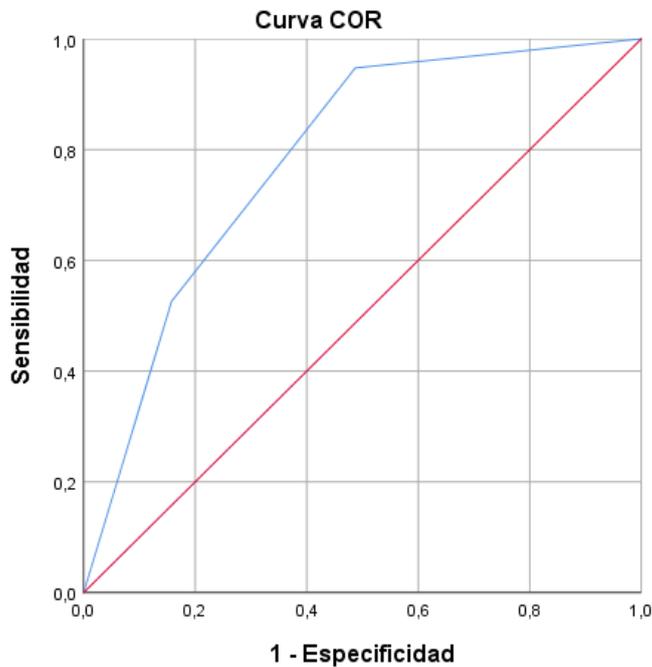
Estimaciones de parámetro								
		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umb ral	[Calidad de Servicio = 1]	-2,451	,455	28,981	1	,000	-3,343	-1,559
	[Calidad de Servicio = 2]	-,486	,359	1,829	1	,176	-1,189	,218
Ubic ación	[G Administrativa =1]	-3,848	,594	41,994	1	,000	-5,012	-2,684
	[G Administrativa =2]	-,862	,466	3,431	1	,064	-1,775	,050
	[G Administrativa =3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

Se observa la estimación de los parámetros del modelo, como la prueba de significado de cada predictor y intervalo de confianza de cada parámetro. Las variables muestran significación por presentar sus pruebas de significado valores $p < 0.05$, por lo tanto, no serán objetos de eliminación, los resultados muestran el riesgo de tener nivel malo en la calidad de servicio y el riesgo de tener nivel regular en la calidad de servicio, está asociado a la gestión administrativa, medio adecuado

Figura 7

Presentación del área de COR como incidencia de gestión administrativa en la calidad de servicio de la empresa privada de servicios de instalaciones mecánicas, Lima Este -2021



Los segmentos de diagonal se generan mediante empates.

La curva COR el área que representa la capacidad de clasificación de un 78,4% representando nivel alto de implicancia, siendo la gestión administrativa incide en la calidad de servicio de la empresa privada de servicios de instalaciones mecánicas, Lima Este - 2021

Hipótesis específicas uno

La gestión administrativa incide significativamente en el elemento tangible de la variable calidad de servicio en una empresa privada de servicios de instalaciones mecánicas, Lima Este - 2021.

Tabla 15

Pseudo coeficiente de determinación de las variables

Pseudo R cuadrado	
Cox y Snell	,396
Nagelkerke	,463
McFadden	,260

Función de enlace: Logit

En la prueba de Pseudo R cuadrado se analiza la dependencia de elementos tangibles, se tiene el coeficiente de Nagelkerke, demostrando que la variable elementos tangibles depende del 46.3% de la gestión empresarial.

Tabla 16

Presentación de los coeficientes de gestión administrativa incide significativamente en los elementos tangibles de la empresa

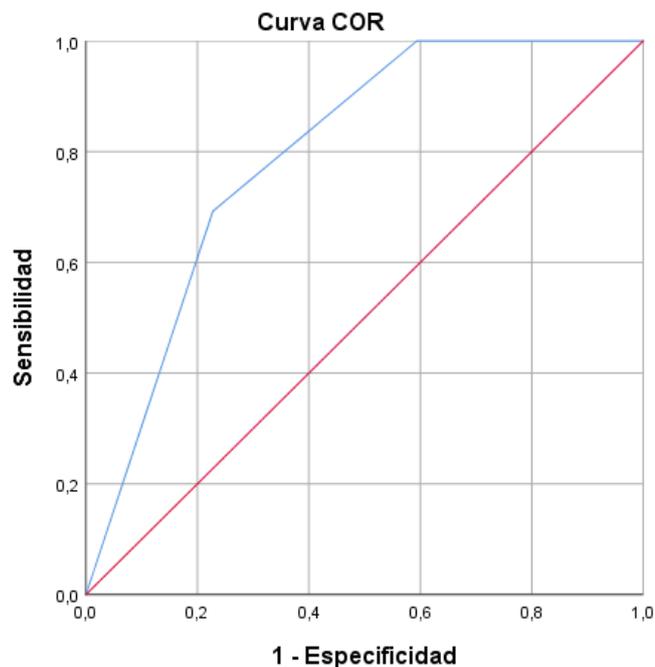
		Estimaciones de parámetro					Intervalo de confianza al 95%	
		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Límite inferior	Límite superior
Umb ral	[Elemento Tangible = 1]	-2,268	,478	22,515	1	,000	-3,204	-1,331
	[Elemento Tangible = 2]	,938	,373	6,324	1	,012	,207	1,669
	[G Administrativa =1]	-4,039	,650	38,625	1	,000	-5,313	-2,765
Ubic ación	[G Administrativa =2]	-1,361	,523	6,769	1	,009	-2,386	-,336
	[G Administrativa =3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

Se observa la estimación de los parámetros del modelo, como la prueba de significado de cada predictor e intervalo de confianza de cada parámetro. Las variables muestras significación por presentar sus pruebas de significado valores $p < 0.05$, por lo tanto, no serán objetos de eliminación, los resultados muestran el riesgo de tener nivel malo en los elementos tangibles y el riesgo de tener nivel regular en los elementos tangibles, está asociado a la gestión administrativa, medio adecuado

Figura 8

Presentación del área de COR como incidencia de gestión administrativa en los elementos tangibles de la empresa privada de servicios de instalaciones mecánicas, Lima Este - 2021



Los segmentos de diagonal se generan mediante empates.

La curva COR el área que representa la capacidad de clasificación de un 79,5% representando nivel alto de implicancia, siendo la gestión administrativa incide en los elementos tangibles de la empresa privada de servicios de instalaciones mecánicas, Lima Este - 2021

Hipótesis específica dos

La gestión administrativa incide significativamente en la fiabilidad de la variable calidad de servicio en una empresa privada de servicios de instalaciones mecánicas, Lima Este - 2021.

Tabla 17

Pseudo coeficiente de determinación de las variables

Pseudo R cuadrado	
Cox y Snell	,421
Nagelkerke	,473
McFadden	,249

Función de enlace: Logit

En la prueba de Pseudo R cuadrado se analiza la dependencia de la fiabilidad, se tiene el coeficiente de Nagelkerke, demostrando que la variable fiabilidad depende del 47.3% de la gestión empresarial.

Tabla 18

Presentación de los coeficientes de gestión administrativa incide significativamente en la fiabilidad de la empresa

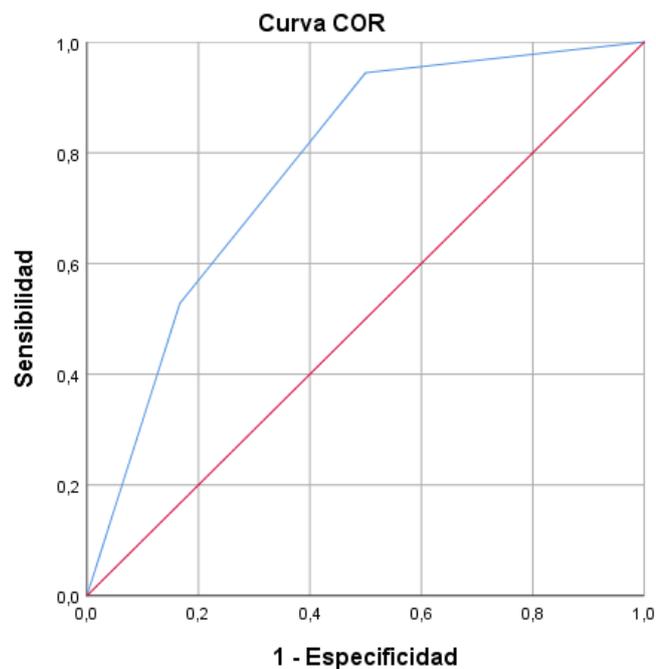
Estimaciones de parámetro								
		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[Fiabilidad = 1]	-2,627	,474	30,785	1	,000	-3,556	-1,699
	[Fiabilidad= 2]	-,331	,353	,877	1	,349	-1,023	,362
	[G Administrativa=1]	-3,868	,596	42,072	1	,000	-5,037	-2,700
Ubicación	[G Administrativa=2]	-,769	,463	2,760	1	,097	-1,677	,138
	[G Administrativa=3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.
]							

Función de enlace: Logit

Se observa la estimación de los parámetros del modelo, como la prueba de significado de cada predictor e intervalo de confianza de cada parámetro. Las variables muestran significación por presentar sus pruebas de significado valores $p < 0.05$, por lo tanto, no serán objetos de eliminación, los resultados muestran el riesgo de tener nivel malo en la fiabilidad el riesgo de tener nivel regular en la fiabilidad, está asociado a la gestión administrativa, medio adecuado

Figura 9

Presentación del área de COR como incidencia de gestión administrativa en la fiabilidad de la empresa privada de servicios de instalaciones mecánicas, Lima Este - 2021



Los segmentos de diagonal se generan mediante empates.

La curva COR el área que representa la capacidad de clasificación de un 77,5% representando nivel alto de implicancia, siendo la gestión administrativa incide en la fiabilidad de la empresa privada de servicios de instalaciones mecánicas, Lima Este - 2021

Hipótesis específica tres

La gestión administrativa incide significativamente en la capacidad de respuesta de la variable calidad de servicio en una empresa privada de servicios de instalaciones mecánicas, Lima Este - 2021.

Tabla 19

Pseudo coeficiente de determinación de las variables

Pseudo R cuadrado	
Cox y Snell	,401
Nagelkerke	,462
McFadden	,253

Función de enlace: Logit.

En la prueba de Pseudo R cuadrado se analiza la dependencia de la capacidad de respuesta, se tiene el coeficiente de Nagelkerke, demostrando que la variable capacidad de respuesta depende del 47.3% de la gestión empresarial.

Tabla 20

Presentación de los coeficientes de gestión administrativa incide significativamente en la capacidad de respuesta de la empresa

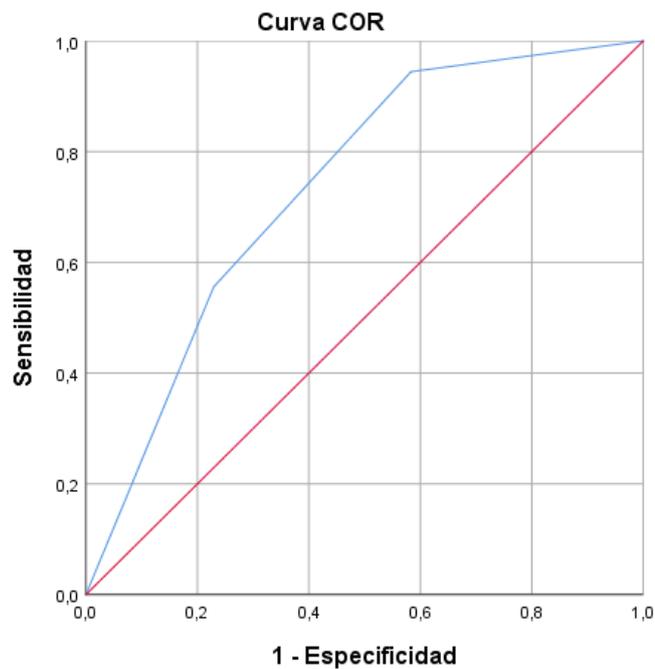
		Estimaciones de parámetro					Intervalo de confianza al 95%	
		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Límite inferior	Límite superior
Umb ral	[CAP_RESP = 1]	-2,440	,477	26,162	1	,000	-3,375	-1,505
	[CAP_RESP = 2]	,729	,361	4,073	1	,044	,021	1,437
Ubic ación	[G_ADMINIS TRATIVA=1]	-3,840	,615	39,035	1	,000	-5,044	-2,635
	[G_ADMINIS TRATIVA=2]	-,856	,493	3,014	1	,083	-1,822	,110
	[G_ADMINIS TRATIVA=3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

Se observa la estimación de los parámetros del modelo, como la prueba de significado de cada predictor e intervalo de confianza de cada parámetro. Las variables muestras significación por presentar sus pruebas de significado valores $p < 0.05$, por lo tanto, no serán objetos de eliminación, los resultados muestran el riesgo de tener nivel malo en la capacidad de respuesta y el riesgo de tener nivel regular en la capacidad de respuesta, está asociado a la gestión administrativa, medio adecuado

Figura: 9

Presentación del área de COR como incidencia de gestión administrativa en la capacidad de respuesta de la empresa privada de servicios de instalaciones mecánicas, Lima Este - 2021



Los segmentos de diagonal se generan mediante empates.

La curva COR el área que representa la capacidad de clasificación de un 73,4% representando nivel alto de implicancia, siendo la gestión administrativa incide en la capacidad de respuesta de la empresa privada de servicios de instalaciones mecánicas, Lima Este - 2021

V. DISCUSIÓN

De las soluciones encontradas en cuanto al objetivo general: Determinar la incidencia de la gestión administrativa en la calidad de servicio de la empresa privada de servicios de instalaciones mecánicas, Lima Este - 2021, Interpretación:

1.- Analizando la tabla 4 y la gráfica 3 podemos interpretar que el 28,90% de los trabajadores de la empresa privada de servicios de instalaciones mecánicas, Lima Este 2021, valoraron con un nivel inadecuado a la gestión administrativa y mala la calidad de servicio, el 16,7% medio adecuado y regular, de igual manera el 17,5% muy adecuado y buena respectivamente. Considerando la interpretación se observó de acuerdo a los niveles más relevantes y predominantes obtenidos, el desarrollo de una inadecuada gestión administrativa permite una mala calidad de servicio en la empresa privada de servicios de instalaciones mecánicas, Lima Este 2021. Se observan los resultados donde se rechazan la H_0 , con los datos se observa la dependencia de las variables, el modelo presentado contiene el p valor de 0,666 frente al alfa = 0.05, el modelo y los resultados demuestran una dependencia de una variable sobre la otra. En la prueba de Pseudo R cuadrado se analiza la dependencia de la calidad de servicio, se tiene el coeficiente de Nagelkerke, demostrando que la variable calidad de servicio depende del 46.8% de la gestión empresarial. Las variables muestras significación por presentar sus pruebas de significado valores $p < 0.05$, por lo tanto, no serán objetos de eliminación, los resultados muestran el riesgo de tener nivel malo en la calidad de servicio y el riesgo de tener nivel regular en la calidad de servicio, está asociado a la gestión administrativa, medio adecuado. La curva COR el área que representa la capacidad de clasificación de un 78,4% representando nivel alto de implicancia, siendo la gestión administrativa incide en la calidad de servicio de la empresa privada de servicios de instalaciones mecánicas, Lima Este - 2021 Sostiene, Bestoon et al. (2020) en su artículo científico tiene como objetivo determinar la relación entre la calidad del servicio y la retención de clientes para distintas marcas de variedad de tiendas de ropa en China para marcas de tiendas de ropa en China y el resultado de una valoración del servicio en la relación entre el servicio, calidad y retención de clientes. Usa una metodología cuantitativa, diseño no experimental de tipo correlacional. La población son los jóvenes entre los 36 y 45 años que

tengan un título de maestría y ganen más de 1.000 euros por mes y la muestra son 385 jóvenes del país de China. La forma de recolección de datos que fue usada es la inspección y la recopilación documental y sus instrumentos son formatos de cuestionario. Los resultados son la percepción de los consumidores en relación a la calidad del producto de servicio en distintos tamaños que resulta de un efecto provechoso en la retención de consumidores. Concluye que la investigación es de sumo interés para las diversas marcas de ropa en China para informar sobre la importancia de la calidad del servicio. Además, Fayol (1961) Considerado por una gran mayoría con el pionero y padre de la administración, indica que la administración es organizar, direccionar, coordinar y controlar con la colaboración de diversas personas y recursos para el logro de propósitos determinados, el determina que la administración es una de las 6 operaciones fundamentales que se aplica y desarrolla en una organización, a su vez considera los 14 principios: división del trabajo, autoridad, disciplina, unidad de mando, unidad de dirección, subordinación, remuneración, centralización, jerarquía, orden, equidad, estabilidad, iniciativa, unión. Considerando a Gonzáles et al. (2020) nos dice que, el proceso administrativo son actividades que lleva a cabo para liderar una empresa, mediante la realización de tareas, esfuerzo y capital. Además de la capacidad que se tiene para organizar todas las actividades que se desarrollarán dentro de la organización. Este proceso ayuda a la empresa a resolver los problemas administrativos que esta pueda tener en alguna parte de su trabajo. También es una parte fundamental de la gestión administrativa ya que esta lleva ciertos procesos que la empresa debe realizar para cumplir todas las metas que se plantean y así llegar al éxito.

2.- De las soluciones encontradas en cuanto al objetivo específico uno:

Determinar la incidencia de la gestión administrativa en los elementos tangibles de la variable calidad de servicio en una empresa privada de servicios de instalaciones mecánicas, Lima Este - 2021.

En la prueba de Pseudo R cuadrado se analiza la dependencia de elementos tangibles, se tiene el coeficiente de Nagelkerke, demostrando que la variable elementos tangibles depende del 46.3% de la gestión empresarial. Se observa la estimación de los parámetros del modelo, como la prueba de significado de cada predictor e intervalo de confianza de cada parámetro. Las variables muestras

significación por presentar sus pruebas de significado valores $p < 0.05$, por lo tanto, no serán objetos de eliminación, los resultados muestran el riesgo de tener nivel malo en los elementos tangibles y el riesgo de tener nivel regular en los elementos tangibles, está asociado a la gestión administrativa, medio adecuado La curva COR el área que representa la capacidad de clasificación de un 79,5% representando nivel alto de implicancia, siendo la gestión administrativa incide en los elementos tangibles de la empresa privada de servicios de instalaciones mecánicas.

Sostiene, Hrgović et al., (2019) Los elementos tangibles son todas las cosas físicas que se puedan observar dentro de una instalación, las cuales sirvan para brindarle un mejor servicio de calidad al cliente, es el equipo utilizado para brindarle un servicio al cliente, o el equipo con que se cuenta para anotar los servicios que requiere el cliente, es el personal que lo atiende, los materiales de comunicación, las instalaciones físicas, etc. Los elementos tangibles son todas las cosas con el cual cuenta la empresa para brindarle un servicio de calidad al cliente, para que no tenga ninguna incomodidad al momento de realizar una compra o consulta sobre los servicios que presta una organización. Muy lo contrario, Esmailpour et al., (2016) afirma que los elementos o factores tangibles que presenta una empresa son determinantes para evaluar la calidad de servicio de una organización, estos factores incluyen la apariencia de la organización, es decir es la carta de presentación de la empresa, es lo que le genera en primera impresión confianza al cliente, es un factor determinante para la valoración de una empresa, entre los factores tangibles tenemos a la apariencia, las posibilidades físicas, el equipo, los empleados y la mercancía comunicativa, todo ello forma parte de las dimensiones de que el cliente considera para evaluar la calidad de un servicio.

3.- De las soluciones encontradas en cuanto al objetivo específico dos: Determinar la incidencia de la gestión administrativa en la fiabilidad de la variable calidad de servicio en una empresa privada de servicio de instalaciones mecánicas, Lima Este 2021. En la prueba de Pseudo R cuadrado se analiza la dependencia de la fiabilidad, se tiene el coeficiente de Nagelkerke, demostrando que la variable fiabilidad depende del 47.3% de la gestión empresarial. Se observa la estimación de los parámetros del modelo, como la prueba de significado de cada predictor e intervalo de confianza de cada parámetro. Las variables muestras significación por

presentar sus pruebas de significación valores $p < 0.05$, por lo tanto, no serán objetos de eliminación, los resultados muestran el riesgo de tener nivel malo en la fiabilidad y el riesgo de tener nivel regular en la fiabilidad, está asociado a la gestión administrativa, medio adecuado. La curva COR el área que representa la capacidad de clasificación de un 77,5% representando nivel alto de implicancia, siendo la gestión administrativa incide en la fiabilidad de la empresa privada de servicios de instalaciones mecánicas 1. Sostiene, Hrgović et al., (2019) sostiene que la fiabilidad de los clientes nos indica una referencia clara e importante vinculado con alguna marca específica que influye en su decisión de compra hacia un producto o servicio. Todo ello complementa a los servicios de los clientes y el compromiso hacia ellos, manteniendo cierta información que nos expresa sus gustos y preferencias de los consumidores. Los resultados que nos indica si existe una fiabilidad es cumplir las expectativas de los clientes de acuerdo a sus percepciones que ellos tienen de los bienes y servicios frente a sus necesidades básicas. Muy lo contrario, Vasil et al. (2021) sostiene que la fiabilidad de un observador se representa mediante un trato interobservador que consta una gran semejanza definida por distintos puntos con distintos evaluadores. Con respecto a la fiabilidad, la empresa muestra un claro ejemplo de las puntuaciones de acuerdo a los distintos evaluadores que se relaciona las diversas modalidades a los observadores. La empresa debe recabar la orientación de un cliente que relaciona una función ejecutada hacia una percepción que se inclina a gustos, preferencias y ciertos factores implicados a las características de los clientes.

4.- De las soluciones encontradas en cuanto al objetivo específico tres: Determina la incidencia de la gestión administrativa en capacidad de respuesta de la variable calidad de servicio en una empresa privada de servicio de instalaciones mecánicas. En la prueba de Pseudo R cuadrado se analiza la dependencia de la capacidad de respuesta, se tiene el coeficiente de Nagelkerke, demostrando que la variable capacidad de respuesta depende del 47.3% de la gestión empresarial. Se observa la estimación de los parámetros del modelo, como la prueba de significación de cada predictor e intervalo de confianza de cada parámetro. Las variables muestran significación por presentar sus pruebas de significación valores $p < 0.05$, por lo tanto, no serán objetos de eliminación, los resultados muestran el riesgo de

tener nivel malo en la capacidad de respuesta y el riesgo de tener nivel regular en la capacidad de respuesta, está asociado a la gestión administrativa, medio adecuado. La curva COR el área que representa la capacidad de clasificación de un 73,4% representando nivel alto de implicancia, siendo la gestión administrativa incide en la capacidad de respuesta de la empresa privada de servicios de instalaciones mecánicas, Lima Este -2021 Sostiene, Hrgović et al., (2019) La capacidad se le denomina como una dimisión en la calidad de servicio. Se habla entonces así de capacidad respuesta cuando los trabajadores de una empresa en una determinada área en específica cumplen con disposición inmediata de ayudar a los clientes, comensales, compradores, etc. Es así que existen negocios como los comerciales y los serviciales es de vital importancia aplicar la calidad de servicio y específicamente la capacidad de respuesta. Los negocios muy aparte de garantizar la ayuda a los clientes tienen que fomentar un servicio que sea en el momento exacto con las menores fluctuaciones. Muy lo contrario, La capacidad de respuesta en una empresa es la comunicación de empresa-cliente buscando que la empresa le de unos estándares de servicio al cliente mayores que el promedio buscando que él, se siente cómodo y muy a menudo en lugar donde se ubica. Estos estándares de servicio que brinda la empresa deben cumplir ciertos patrones es así como se tiene: la atención oportuna que básicamente es atender al cliente de manera rápida y precisa; también si el cliente tuviera dudas sobre ciertas interrogantes en la empresa, este como organización debe responder de manera cordial.

VI. CONCLUSIONES

1. Se concluye al respecto de la hipótesis general Los resultados interpretan la dependencia de la calidad de servicio en función de la gestión administrativa. El valor de Chi cuadrado es 61,155 y p valor 0,000, valor significativo, p valor < 0,05, se rechaza la H_0 , los datos de la variable no son independientes, refleja la dependencia de una variable sobre la otra, aceptando la hipótesis general planteada.

2. Se concluye que la estimación de los parámetros del modelo, como la prueba de significado de cada predictor e intervalo de confianza de cada parámetro. Las variables muestras significación por presentar sus pruebas de significado valores p < 0.05, por lo tanto, no serán objetos de eliminación, los resultados muestran el riesgo de tener nivel malo en los elementos tangibles y el riesgo de tener nivel regular en los elementos tangibles, está asociado a la gestión administrativa, medio adecuado

3. Se concluye que la estimación de los parámetros del modelo, como la prueba de significado de cada predictor e intervalo de confianza de cada parámetro. Las variables muestras significación por presentar sus pruebas de significado valores p < 0.05, por lo tanto, no serán objetos de eliminación, los resultados muestran el riesgo de tener nivel malo en la fiabilidad y el riesgo de tener nivel regular en la fiabilidad, está asociado a la gestión administrativa, medio adecuado.

4. Se concluye que la estimación de los parámetros del modelo, como la prueba de significado de cada predictor e intervalo de confianza de cada parámetro. Las variables muestras significación por presentar sus pruebas de significado valores p < 0.05, por lo tanto, no serán objetos de eliminación, los resultados muestran el riesgo de tener nivel malo en la capacidad de respuesta y el riesgo de tener nivel regular en la capacidad de respuesta, está asociado a la gestión administrativa, medio adecuado

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a la organización en especial a la empresa empresa privada de servicios de instalaciones aplicar la gestión administrativa de una manera estratégica para mejorar sus procesos de servicio y por ende mejorar la calidad de servicio, logrando ser sostenible de la organización y la fidelización de los clientes para considerar esta recomendación de sustenta a la investigación con resultados estadísticos
2. Se recomienda a las organizaciones que se deben considerar a la gestión administrativa en los elementos tangibles para mejorar el servicio o manufactura de demandan y ofertan, en especial a la empresa privada de servicios de instalaciones mecánicas, ya que los elementos tangibles son muy fundamental para la calidad de servicio y el cumplimiento de los objetivos alineados a las estrategias.
3. Se recomienda a las organizaciones tener en consideración en la gestión administrativa considerar la fiabilidad y realizar mejoras continuas permanentes en especial a la empresa privada de servicios de instalaciones mecánicas, la fiabilidad es clave del éxito para enfrentar a la competitividad en este mercado globalizado
4. Se recomienda a las organizaciones tener en consideración dentro de la gestión administrativa considerar como eje fundamental a la capacidad de respuestas, ya que con esta filosofía de gestión la organización asegura parte de sus objetivos que es la permanencia en el mercado competitivo, se recomienda a la empresa privada de servicios de instalaciones mecánicas, que debe tener en consideración este aspecto para el logro de sus objetivos, como respuesta a tendrá una calidad de servicio.

REFERENCIAS

- Abbati de Assis, C., Suarez, A., Prestemon, J. P., Stonebraker, J., Carrillo, C., Dasmohapatra, S., Jameel, H., & Gonzales, R. (2021). Risk Analysis, Practice, and Considerations in Capital Budgeting: Evidence from the Field for the Bio-based industry. *BioResources*, 16(1), 19–45. <https://bit.ly/3dKRiIM>
- Altuntung, K., & University Faculty of nursing, K.-T. (2021). The Evaluation of the Validity and Reliability of the Breast Cancer Awareness Scale (for Turkish Women). *Turk J. Oncol*, 36(2), 154–164. <https://bit.ly/3dGChBA>
- Alva, E. (2017). La desaparición de las microempresas en el Perú. Una aproximación a los factores que predisponen a su mortalidad. Caso del Cercado de Lima. *Scielo*, 158(2).
- Alvarez, L. (2017). *Modelos de Gestión*.
- Arias, F. (2006). *El proyecto de investigación* (5th ed.). Episteme. https://books.google.com.pe/books/about/El_Proyecto_de_Investigación_Introducci.html?id=y_743ktfK2sC&printsec=frontcover&source=kp_read_button&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false
- Ávila H. L. (2006). *Introducción a la metodología de la investigación*. <https://bit.ly/3zMymfb>
- Bahrani, S., Rahmat, S., Azainil, M., Ananiah, S., & University Indonesia. (2021). The influence of service quality on student satisfaction. *Elementary Education Online*, 20(5), 1252–1257. [file:///C:/Users/Dell/Desktop/variable dependiente.pdf](file:///C:/Users/Dell/Desktop/variable%20dependiente.pdf)
- Bardales, C., & Universidad Señor de Sipán. (2018). *Propuesta del uso de las TIC para mejorar la efectividad de los procesos del área de administración del establecimiento penitenciario de Carquín-Huacho*. <https://hdl.handle.net/20.500.12802/5531>
- Benzaquen de las Casas, J. (2018). La ISO 9001 y la administración de la calidad total en las empresas peruanas. *Revista universidad y empresa*, 20(35), 281-312.
- Bernal, C. A., & Universidad de la Sabana, C. (2010). Metodología de la Investigación. In *Pearson* (Vol. 3, Issue metodología).

https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1Ds6g0gewXhm80kJD_9UOiJYIRGcMyBEm

- Bestoon, O., Weijun, H., Zhenwei, H., Jing, X., Ramsey, T., & China Three Gorges University. (2020). Effect of Service Quality on Service Value and Customer Retention for Clothing Store Brands in China. *Tekstilec*, 63(4), 242–255. <https://bit.ly/3hhwwwt>
- Bunge, M. (2004). *La Investigación Científica-Su Estrategia y su Filosofía*. In Siglo Veintiuno.
- Carhuancho, I. M., Nolazco Labajos, F. A., Sicheri Monteverde, L., Guerrero Bejarano, M. A., & Casana Jara, K. M. (2019). Metodología para la investigación holística (1st ed.). UIDE. <https://bit.ly/3rHT8db>
- Carrasco, S. (2005). *Metodología de la Investigación científica* (E. S. Marcos (ed.); 1st ed.). https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1Ds6g0gewXhm80kJD_9UOiJYIRGcMyBEm
- Deming, W. E., & Medina, J. N. (1989). Calidad, productividad y competitividad: la salida de la crisis. Ediciones Díaz de Santos.
- Dien, P., Phan, T., & Lac Hong University, V. (2021). Testing the reliability of the banking service quality: A case study of commercial banks in Vietnam. *Elementary Education Online*, 20(5), 4146–4154. <file:///C:/Users/Dell/Desktop/fiabilidad concpctual.pdf>
- Dulanto, K. . (2019). *Gestión administrativa y la calidad de servicio de la municipalidad distrital de chancay, periodo 2018* [Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]. <https://n9.cl/icldp>
- Edwards, R. (2018). An Elaboration of the Administrative Theory of the 14 Principles of Management by Henry Fayol. *International Journal for Empirical Education and Research*, 1(1), 41–52. <https://doi.org/10.35935/edr/21.5241>
- Ena, B., Delgado Gonzáles, S., & Ena Ventura, T. (2006). *Gestión Administrativa de personal* (Paraninfo Cengage Learning (ed.)). <https://www.marcialpons.es/libros/gestion-administrativa-de-personal/9788497325318/>
- Esmaeilpour, M., Mohamadi, Z., & Rajabi, A. (2016). Effect of Dimensions of

- Service Quality on the Brand Equity in the Fast Food Industry. *Studies in Business & Economics*, 11(3), 30–46.
- Fidias G. Arias. (2012). *El proyecto de investigación* (6th ed.). Editorial Episteme, C.A. <https://bit.ly/37bEa5K>
- Fraile, A. M., & Universidad de Medellín. (2007). Gupia administratia para implementar el sistema de gestión de calidad en las PYMES en Boyacá. *Semestre Económico*, 10(19), 101–112.
- García, J. D. (2013). Alcances y limitaciones teóricas y prácticas del capital social en salud:El caso del sistema de salud en Medellín Scope and theoretical and practical limitations of health social capital.The case of the health system in Medellin limitações. *Rev.Gerenc.Políticas Salud*, 12(24), 184–208. [Bit.ly/3JZRRV](https://bit.ly/3JZRRV)
- Gonzáles, S., Viteri Intriago, D., Izquierdo Morán, A., & G., V. C. (2020). Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(4), 32–37. <https://bit.ly/3jPPvQz>
- Gryna, M. F., Chua, C. H., & Defeo, A. J. (2007). *Metodo Juran, Analisis y Planeacion de la Calidad*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Guédez, V., & Universidad Metropolitana. (2005). *la diversidad y la inclusión implicaciones para la cultura y la educación*. *SAPIENS*, 6(1), 107–132. <https://bit.ly/3kirVvS>
- Harsono, S., Widyantoro, H., Prawitowati, T., & Rachmat, B. (2021). service-oriented organizational citizenship behavior, service quality and customer citizenship behavior: comparison of implementation and evaluation from the perspective of bank customers. *Trziste Market*, 33(1), 75–92.
- Henkel, A., Arenas Váldez, R. H., & Aguilera Aguirre, G. (2019). Análisis legal, social y económico de los factores que permiten la creación de Pymes en el Estado de México. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 6(3), 1–21. <https://bit.ly/3wgrX9M>
- Heredia, L., & Sánchez Macías, J. I. (2016). Evolución de las políticas públicas de fomento a las pymes en la Comunidad Andina de Naciones y la Unión Europea: un análisis comparativo. *Revista Finanzas y Política*

- Económica*, 8(2), 221–249.
- Hernández, R., Fernández Collado, C., & Batista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6th ed.). Mc Graw Hill education.
<https://bit.ly/3ygRAt2>
- Hernández, R., Fernández-Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2006). Metodología de la investigación. In *Edición McGraw-Hill*.
- Hiriyappa, B. (2009). *Organizational Behavior* (1st ed.). New Age International Publisher.
- Hrgović, A.-M. V., Bonifačić, J. C., & Milohnić, I. (2019). DIMENSIONS OF SERVICE QUALITY IN GLAMPING. *Tourism in Southern & Eastern Europe*, 5, 773–785.
- Hua, D., & Salam, A. F. (2020). An Empirical Assessment of Service Quality, Service Consumption Experience and Relational Exchange in Electronic Mediated Environment (EME). *Information Systems Frontiers*, 22(1), 843–862. <https://bit.ly/3qO5RdE>
- Isidoro, L. (2006). Las PYME en la economía global. Hacia una estrategia de fomento empresarial. *Scielo*, 37(146).
- Jiménez, R. A., Campos, P. C., & Vargas-Hernández, J. G. (2018). Teorías clásicas de las organizaciones y el Gung Ho. *Revista Científica "Visión de Futuro"*, 22(1), 1-18.
- Jones, J. L., & Shandiz, M. (2015). Service Quality Expectations: Exploring the Importance of SERVQUAL Dimensions from Different Nonprofit Constituent Groups. *Journal of Nonprofit and Public Sector Marketing*, 27(1), 48–69. <https://doi.org/10.1080/10495142.2014.925762>
- Larrañaga, K. (2017). *Gestión administrativa y calidad de servicio en Sedapal – Comas 2016* [Universidad César Vallejo]. <https://bit.ly/2VKb230>
- Leites, M., & Porras, S. (2017). La dinámica del desempleo en el Uruguay a través de la teoría de la reacción en cadena¹. *Económica para América Latina Y El Caribe*, 101.
- Leyva, A., Cavazos Arroyo, J., & Espejel Blanco, J. (2018). Influence of the strategic planning and the management skills as factores internal of business competitiveness of SME's. *Contaduría y Administración*, 63(3), 1–19. <https://doi.org/10.22201/fca.24488410e.2018.1085>

- Lima, W. (2019). Diseño e implementación de la metodología 5s para mejorar la gestión de almacén de la empresa cfg investment sac , lima 2018 [Universidad Peruana de las Americas]. In *Universidad Peruana de las Américas*. <https://bit.ly/2wOY0EN>
- Lino, L. A., & Quimi Ramírez, L. E. (2019). Las tecnologías de información y comunicación (TIC) y su influencia en la administración de las pequeñas empresas del Ecuador 2017-2018. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 1. bit.ly/3qWPtHZ
- López, R. (2005). La Calidad Total en la Empresa Moderna. *Perspectivas*, 8(2), 67–81.
- López, L., Parra Alviz, M., & Rubio Guerrero, G. (2019). Habilidades gerenciales y su relación con la perdurabilidad de las empresas: estudios de casos empíricos en Florencia e Ibagué (Colombia). *Espacios*, 40(11). <https://bit.ly/3dT4yoy>
- Lun Pun, V. (2020). Gestión administrativa y calidad del servicio de la Autoridad Marítima Nacional según el usuario en el puerto del Callao. *Revista de La Escuela Superior de Guerra Naval - 2020*, 17, 09–26. <https://bit.ly/3xHtqml>
- Majstorovic, V., & Majstorovic, A. (2020). Strategic and Cultural dimension of the management by projects. *Annals of DAAAM and Proceedings of the International DAAAM Symposium*, 31(1), 49–55. <https://doi.org/10.2507/31st.daaam.proceedings.007>
- Mayorga, C., Ruiz Guajala, M., & Mantilla, L. (2015). Procesos de producción y productividad en la industria de calzado ecuatoriana: Caso empresa Mabelyz. *ECA Sinergia*, 6, 88–100. https://doi.org/10.33936/eca_sinergia.v6i2.331
- Mendenhall, W., Beaver, R., & Beaver, B. (2010). Introducción a la probabilidad y estadística. In *Cengage Learning*. <https://bit.ly/2TGzUYK>
- Mendez, J. C. (2013). Administración. Recuperado el 30 de 03 de 2016, de Gestipolis: <http://www.gestipolis.com/calidad-concepto-y-filosofias-deming-juran-ishikawa-ycrosby/>
- Mondragon, M. (2014). Uso de la correlación de Spearman en un estudio de intervención en fisioterapia. *Movimiento Científico*, 8(1), 98–104. Henao

- Colorado, L. C. (2019). Calidad de servicio y valor percibido como antecedentes de la satisfacción de los clientes de las empresas de telecomunicaciones en Colombia. *Contaduría y Administración*, 65(3), 186. <https://doi.org/10.22201/fca.24488410e.2020.2318>
- Nel, L. (2018). *Metodología de la investigación: Estadística aplicada a la investigación científica* (1st ed.). macro. <https://bit.ly/3zMB6Jv>
- Nitonde, R., & Jadhav, B. U. (2015). Academic and Administrative Audit: A Parameter of Quality Education. *Online Submission, South Asian Academic Research Chronicle*, 2(9), 67–72.
- Norely, S., Solbey, M., Gregorio, C., Betancur, D., & Universidad de Medellín, C. (2020). El perfil de gestión directivo docente de Antioquía y los enfoques de gestión administrativa. *Innovar*, 30, 123–136. <http://www.scielo.org.co/pdf/inno/v30n77/0121-5051-inno-30-77-123.pdf>
- Ñaupas, H., Mejía Mejía, E., Ramírez Novoa, E., & Paucar Villagómez, A. (2014). *Metodología de la Investigación* (4 edición). Ediciones de la U.
- Ñaupas, H., Mejía Mejía, E., Ramírez Novoa, E., & Paúcar Villagómez, A. (2014). *Metodología de la Investigación* (E. de la U. (ed.); 4th ed.). <https://n9.cl/icldp>
- Olmedo, B. (2011). Políticas de apoyo a las PYMES en América Latina. Entre avances innovadores y desafíos institucionales, Carlo Ferraro y Giovanni Stumpo (compiladores). *Scielo*, 42(167).
- Pajić, V., Andrejić, M., & Kilibarda, M. (2021). evaluation and selection of kpi in procurement and distribution logistics using swara-qfd approach. *International Journal for Traffic & Transport Engineering*, 11(2), 267–279.
- Pinglo, M. A., & Repositorio de Tesis-UNMSM. (2016). *Impacto de la Implementación de TICs en PYMES locales: un planteamiento con enfoque global*. <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/6495>
- Pumacayo, I., Calla, K., Yangali, J., Vasquez, M., Arrátia, K., & Rodríguez, J. (2020). Responsabilidad social universitaria y la calidad de servicio administrativo. *Apuntes Universitarios*, 10, 46–64.
- Quezada, I. C., Salazar Cuevas, J. C., & Sandoval Martínez, M. D. (2019). *Cumplimiento de los 14 principios administrativos de Henry Fayol en el almacén de reparación y mantenimiento de maquinaria agrícola*

(RYMMA) del área de logística del Ingenio Ser San Antonio, ubicado en la ciudad de Chichigalpa, en el periodo comprendido de julio a noviembre del año 2018 (Doctoral dissertation).

Ramón, J., & Guede, S. (2017). *La experiencia de la calidad de servicio online como antecedente de la satisfacción online: estudio empírico en los sitios web de viajes The experience of online service quality as a precedent for online satisfacción: An empirical study on travel websit.* 30–53.

Requena, M. V., & Serrano López, G. C. (2007). *calidad de servicio desde la perspectiva de clientes, usuarios y auto-percepción de empresas de captación de talento.* Universidad Católica Andrés Bello.

Requena, M. V., Serrano López, G. C., & Universidad Católica Andrés Bello. (2007). *Calidad de servicio desde la perspectiva de clientes, Usuarios y auto-percepción de empresas de captación de talento.*
<https://bit.ly/3hiXZ0A>

Rios, R. R. (2017). *Metodología para la investigación y la redacción* (1st ed.). Servicios Académicos Intercontinentales S.L. <https://bit.ly/3yfmICF>

Rodriguez, R. (2019). *Gestión administrativa y calidad de servicio educativo de la Institución María Ulises Dávila Pinedo del distrito de Morales-San Martin 2017.* <https://bit.ly/2TCuwWC>

Rojas, C. V., & Aplicadas, U. P. de C. (2021). *Elementos de la calidad de servicio al cliente en relación al posicionamiento de las marcas de ropa independiente de Gamarra para mujeres de 18 a 25 años del NSE BC* [Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC)].
<https://bit.ly/3xMtJRW>

Rosales, P. P. (2019). *Incremento de la productividad del laboratorio de tintorería dentro de un sistema de mejora continua.*

Ruiz, F. (2016). *Determinación de indicadores, estándares y características de calidad en empresas de servicios* [Universidad de Piura]. bit.ly/3yBbdMa

Saavedra, J. J. (2019). *La Gestión Administrativa Institucional y la Calidad del Servicio de la Oficina de Administración de la Universidad Nacional Federico Villarreal, 2018* [Universidad Peruana de las Americas].
<https://bit.ly/3CFnZMI>

- Sáenz, D., & Tinoco Mora, Z. (1999). Introducción a la investigación científica. *Farmacos*, 12(1), 16. <https://bit.ly/3igpUiy>
- Sentnilraj, V. (2015). *A course material on principles of management*. <https://bit.ly/2TCuwWC>
- Serrano, A. O., Guzmán, K. M., Pozo, M. R., & Tubón, G. A. P. (2018). Aproximación al pensamiento crítico de la visión Taylorista: Caso fábrica Imbabura. *Revista Ciencia UNEMI*, 11(27), 66-77.
- Shamsudin, S., & Velmurugan, V. P. (2021). Organizational culture and Performance: An examination of relative effects of culture factors in IT industry in India. *Ilkogretim Online*, 20(5), 34603465.
- Tirado, karen jovana. (2014). Saavedra López, [Universidad Nacional de Trujillo]. <https://bit.ly/3yEXZyd>
- Tituaña, E. (2015). *Análisis de la estructura organizacional y su incidencia en la gestión administrativa de la compañía de transporte escolar y turismo UNIPRO*. 106. <https://bit.ly/3qTyeY8>
- Vargas, J. (2011). Organización del Trabajo y satisfacción laboral:Un estudio de caso en la industria de calzado. *Revista Ekelectrónica Nova Scientia*, 4(7), 172–204.
- Vasil, K., Lewis, J., Ray, C., Baxter, J., Bernstein, C., Brewer, D., Bosworth, C., Bakke, M., Hume, K., Hehl, E., & Moberly, A. (2021). Assessment of Reliability and Validity of the Cochlear Implant Skills Review:A New Measure to Evaluate Cochlear Implant Users Device Skills and Knowledge. *American Journal of Audiology*, 30(1), 105–127.
- Wahab, S. (2016). The Implication of Customer Service in Higher Education: Review Paper. *International Journal of Education and Practice*, 4(3), 106–111. <https://doi.org/10.18488/journal.61/2016.4.3/61.3.106.111>
- Zárate, G. C. (2019). *gestión administrativa y calidad de servicio en la municipalidad distrital de Anco Huallo, Chincheros – Apurímac, 2019* [Universidad Nacional José María Arguedas]. <https://bit.ly/3jKtzEB>

ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: Gestión administrativa en la calidad de servicio en una empresa privada de servicios de instalaciones mecánicas, Lima Este - 2021

AUTOR: López Mejía Luis Enrique (0000-0002-5513-6111)

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
PROBLEMA GENERAL: ¿Cuál es la incidencia de la gestión administrativa en la calidad de servicio de la empresa privada de servicios de instalaciones mecánicas, Lima Este - 2021?	OBJETIVO GENERAL: Determinar la incidencia de la gestión administrativa en la calidad de servicio de la empresa privada de servicios de instalaciones mecánicas, Lima Este - 2021.	HIPÓTESIS GENERAL: La gestión administrativa incide significativamente en la calidad de servicio de la empresa privada de servicios de instalaciones mecánicas, Lima Este - 2021.	Variable Independiente			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
PROBLEMAS ESPECIFICOS ¿Cuál es la incidencia de la gestión administrativa en los elementos tangibles de la variable calidad de servicio de una empresa privada de servicios de instalaciones	OBJETIVOS ESPECÍFICOS: Determinar la incidencia de la gestión administrativa en los elementos tangibles de la variable calidad de servicio en una empresa privada de servicios de	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS: La gestión administrativa incide significativamente en el elemento tangible de la variable calidad de servicio en una empresa privada de servicios de instalaciones mecánicas, Lima Este - 2021	Planeación	Asignación de recursos Estrategias	2	M (2-4) R (5-7) B (8-10)
			Organización	Capacitación Competencia y capacitación Compromiso Responsabilidad y obligación de rendir cuentas	4	
			Dirección	Liderazgo Motivación	2	M (2-4) R (5-7) B (8-10)
			Control	Verificación Medición de resultados Rendimiento de trabajadores	3	M (3_6) R (7_10) B (11_15)

<p>macanicas, Lima Este - 2021?</p> <p>¿Cuál es la incidencia de la gestión administrativa en la fiabilidad de la variable calidad de servicio de una empresa privada de servicios de instalaciones mecánicas, Lima Este - 2021?</p> <p>¿La gestión administrativa incide significativamente en la capacidad de respuesta de la variable calidad de servicio de una empresa privada de servicios de instalaciones mecánicas, Lima Este - 2021?</p>	<p>instalaciones mecánicas, Lima Este - 2021</p> <p>Determinar la incidencia de la gestión administrativa en la fiabilidad de la variable calidad de servicio en una empresa privada de servicios de instalaciones mecánicas, Lima Este - 2021</p> <p>Determinar la incidencia de la gestión administrativa en la capacidad de respuesta de la variable calidad de servicio en una empresa privada de servicios de instalaciones mecánicas, Lima Este - 2021</p>	<p>La gestión administrativa incide significativamente en la fiabilidad de la variable calidad de servicio en una empresa privada de servicios de instalaciones mecánicas, Lima Este - 2021</p> <p>La gestión administrativa incide significativamente en la capacidad de respuesta de la variable calidad de servicio en una empresa privada de servicios de instalaciones mecánicas, Lima Este - 2021</p>				
Variable Dependiente						
Dimensiones		Indicadores		Ítems	Niveles o rangos	
Elementos tangibles		Estado de las maquinas e instalaciones Nivel de seguridad Nivel de estética de la tienda		3	M (3_6) R (7_10) B (11_15)	
Fiabilidad		Pedidos entregados Nivel de confianza Atención y cortesía Fiabilidad de los pedidos Nivel de visita de los clientes Rapidez de los trabajadores Nivel de compra tienda Información del producto		8	M (8_18) R (19_29) B (30_40)	
Capacidad de respuesta		Capacidad en solución de dudas Tiempo de ciclo de entrega de pedidos Tiempo de respuesta a la solicitud del cliente. Respuesta a modificaciones de los clientes.		4	M (4_8) R (9_13) B (14_20)	

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA E INFERENCIAL
<p>TIPO Y NIVEL</p> <p>Investigación aplicada, de nivel descriptivo correlacional</p> <p>DISEÑO:</p> <p>No experimental, transeccional o transversal</p> <p>MÉTODO</p> <p>Cuantitativo, hipotético deductivo</p>	<p>POBLACIÓN:</p> <p>2800 empleados</p> <p>TIPO DE MUESTRA</p> <p>Se utilizó un muestreo de tipo probabilístico aleatorio siempre</p> <p>TAMAÑO DE MUESTRA:</p> <p>114 empleados</p>	<p>Variable Independiente:</p> <p>Gestión administrativa</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p> <p>Autor: López Mejía Luis Enrique</p> <p>Año: 2021</p> <p>Monitoreo: Agosto - diciembre 2021</p> <p>Ámbito de Aplicación: empresa privada de servicios de instalaciones mecánicas, Lima Este - 2021</p> <p>Forma de Administración: Directa</p> <p>Variable Dependiente:</p> <p>Calidad de servicio</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p> <p>Autor: López Mejía Luis Enrique</p> <p>Año: 2021</p> <p>Monitoreo: Agosto - diciembre</p>	<p>DESCRIPTIVA: Se realizará el tiramiento con la estadística descriptiva e inferencial</p> <p>DE PRUEBA: Prueba hipótesis</p> <p>Nivel de Significación: Se realizará la prueba de hipótesis mediante el estadístico p _ valor en relación con el nivel de significación de 5%</p> <p>Inferencial: Se realizará la prueba de hipótesis mediante el estadístico p _ valor en relación con el nivel de significación de 5%</p>

		<p>2021</p> <p>Ámbito de Aplicación: empresa privada de servicios de instalaciones mecánicas, Lima Este - 2021</p> <p>Forma de Administración: Directa</p>	
--	--	--	--

Operacionalización de variables

Variable Gestión Administrativa

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles y Rangos
Planeación	Asignación de Recursos	1-2	Liker	1= Nunca 2= Casi Nunca 3= Algunas veces 4= Casi siempre 5= Siempre
	Estrategias	1-2		
Organización	Comunicación	3-6		
	Competencia y comunicación	3-6		
	Compromiso	3-7		
	Responsabilidad y obligación de rendir cuentas	3-8		
Dirección	Liderazgo	7-8		
	Motivación	7-8		
Control	Verificación	9-11		
	Medición de resultados	9-11		
	Rendimiento de trabajadores	9-11		

Variable Calidad de Servicio

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles y Rangos
Elementos Tangibles	Estado de las maquinarias e instalaciones	1-3	Liker	1= Nunca 2= Casi Nunca 3= Algunas veces 4= Casi siempre 5= Siempre
	Nivel de seguridad	1-3		
	Nivel estético de la tienda	1-3		
Fiabilidad	Pedidos Entregados	4-11		
	Nivel de confianza	4-11		
	Atención y cortesía	4-11		
	Fiabilidad de los pedidos	4-11		
	Nivel de visita de los clientes	4-11		
	Rapidez de los trabajadores	4-11		
	Nivel de compra tienda	4-11		
Capacidad de respuesta	Información del producto	4-11		
	dudas	12-15		
	pedidos	12-15		
	solicitud del cliente	12-15		
	Respuesta a modificaciones de los clientes	12-15		

Anexo

CUESTIONARIO DE LA VARIABLE: **Gestión administrativa**

I.- DATOS PERSONALES:

EDAD:

FECHA:

II.- INSTRUCCIONES PARA LLENADO DEL CUESTIONARIO:

En presente cuestionario tiene el propósito de obtener información de la variable **gestión administrativa**, se les pide ser sinceros con sus respuestas. En los enunciados debes marcar con X la respuesta correcta.

1	Nunca	2	Casi nunca	3	Algunas veces	4	Casi siempre	5	Siempre
---	-------	---	------------	---	---------------	---	--------------	---	---------

DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	1	2	3	4	5
Planeación	-Asignación de recursos	¿Para usted la asignación de recursos de la empresa es de una manera efectiva y económica?					
	-Estrategias	¿Para usted las estrategias alcanza los objetivos planteados de la empresa?					
Organización	-Comunicación	¿Para usted una buena comunicación mejorará el logro de los objetivos de la empresa?					
	-Competencia y capacitación	¿Para usted la competencia y capacitación del personal evitará la rotación del personal y mejorará su desempeño?					
	-Compromiso	¿Para usted el compromiso de los trabajadores están delimitadas?					
	-Responsabilidad y obligación de rendir cuentas	¿Para usted la responsabilidad y obligación de rendir cuentas del corporativo influye en la empresa?					
Dirección	-Liderazgo	¿Para usted el liderazgo de los gerentes influye en la productividad de la empresa?					
	-Motivación	¿Para usted la motivación de los trabajadores mejorará el desempeño?					
Control	-Verificación	¿Para usted la verificación de información será de acuerdo a lo planteado inicialmente por el corporativo?					
	-Medición de resultados	¿Para usted la medición de resultados cumple el perfil de los requerimientos?					

	-Rendimiento de trabajadores	¿Para usted el rendimiento de los trabajadores es eficiente?					
--	------------------------------	--	--	--	--	--	--

Anexo

CUESTIONARIO DE LA VARIABLE: Calidad de servicio

I.- DATOS PERSONALES:

EDAD:

FECHA:

II.- INSTRUCCIONES PARA LLENADO DEL CUESTIONARIO:

En presente cuestionario tiene el propósito de obtener información de la variable **calidad de servicio**, se les pide ser sinceros con sus respuestas. En los enunciados debes marcar con X la respuesta correcta.

1	Nunca	2	Casi nunca	3	Algunas veces	4	Casi siempre	5	Siempre
---	-------	---	------------	---	---------------	---	--------------	---	---------

DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	1	2	3	4	5
Elementos tangibles	-Estado de las maquinarias e instalaciones	¿Para usted el estado de las maquinarias e instalaciones se encuentra en buenas condiciones?					
	-Nivel de seguridad	¿Para usted el nivel de seguridad está debidamente implementado?					
	-Nivel de estética de la tienda	¿Para usted el nivel de estética de la tienda es indispensable para las consumidoras?					
Fiabilidad	-Pedidos entregados	¿Para usted los pedidos entregados satisface las expectativas del cliente?					
	-Nivel de confianza	¿Para usted el nivel de confianza que tiene los clientes con los trabajadores generan lealtad hacia la empresa?					
	-Atención y cortesía	¿Para usted la atención y la cortesía de los empleados es satisfactoria?					
	-Fiabilidad de los pedidos	¿Para usted la fiabilidad de los pedidos es rentable para la empresa?					
	-Nivel de visita de los clientes	¿Para usted el nivel de visita de los clientes es frecuente?					
	-Rapidez de los trabajadores	¿Para usted el nivel de rapidez de los trabajadores es eficaz?					

	-Nivel de compra tienda	¿Para usted el nivel de compra a la tienda se incrementó con respecto al año anterior?					
	-Información del producto	¿Para usted la información del producto es clara y precisa?					
Capacidad de respuesta	-Capacidad en solución de dudas	¿Para usted la capacidad en solución de dudas es rápida?					
	-Tiempo de ciclo de entrega de pedidos	¿Para usted el tiempo de ciclo de entrega de pedidos cumple con el tiempo establecido?					
	-Tiempo de respuesta a la solicitud del cliente.	¿Para usted el tiempo de respuesta a la solicitud del cliente está de acuerdo al requerimiento?					
	-Respuesta a modificaciones de los clientes.	¿Para usted la respuesta a modificaciones de los clientes están de acuerdo al tiempo estimado?					

MATRIZ DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

“Cuestionario sobre la variable: Gestion Administrativa”

OBJETIVO:

Determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de la empresa privada de servicios de instalaciones mecánicas, Lima Este 2021.

VARIABLE QUE EVALÚA:

Gestión administrativa.

DIRIGIDO A:

Gestion administrativa a los colaboradores de la empresa privada de servicios de instalaciones mecánicas, Lima Este 2021.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

LEDESMA CUADROS MILDRED JENICA

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

DOCTORA EN ADMINISTRACION DE LA EDUCACION

VALORACIÓN:

Muy alto	Alto X	Medio	Bajo	Muy bajo
----------	-----------	-------	------	----------



FIRMA DEL EVALUADOR

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Nº	DIMENSIONES/ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencia
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión: Planeación							
1	¿Para usted la asignación de recursos de la empresa es de una manera efectiva y económica?	X		X		X		
2	¿Para usted las estrategias alcanzan los objetivos planteados de la empresa?	X		X		X		
	Dimensión: Organización							
3	¿Para usted una buena comunicación mejorará el logro de los objetivos de la empresa?	X		X		X		
4	¿Para usted la competencia y capacitación del personal evitará la rotación del personal y mejorará su desempeño?	X		X		X		
5	¿Para usted el compromiso de los trabajadores están delimitadas?	X		X		X		
6	¿Para usted la responsabilidad y obligación de rendir cuentas del corporativo influye en la empresa?	X		X		X		
	Dimensión: Dirección							
7	¿Para usted el liderazgo de los gerentes influye en la productividad de la empresa?	X		X		X		
8	¿Para usted la motivación de los trabajadores mejorará el desempeño?	X		X		X		
	Dimensión: Control							
9	¿Para usted la verificación de información será de acuerdo a lo planteado inicialmente por el corporativo?	X		X		X		
10	¿Para usted la medición de resultados cumple el perfil de los requerimientos?	X		X		X		

11	¿Para usted el rendimiento de los trabajadores es eficiente?	X		X		X		
----	--	---	--	---	--	---	--	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: LEDESMA CUADROS MILDRED JENICA

DNI: 09936465

Grado y Especialidad del validador: DOCTORA EN ADMINISTRACION DE LA EDUCACION

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna, el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

San Juan de Lurigancho, 12 de octubre de 2021.

Nota: suficiencia, se dice de suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



MATRIZ DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

“Cuestionario sobre la variable: Calidad de servicio”

OBJETIVO:

Determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de la empresa privada de servicios de instalaciones mecánicas, Lima Este 2021.

VARIABLE QUE EVALÚA:

Gestión administrativa.

DIRIGIDO A:

Calidad de servicio a los colaboradores de la empresa privada de servicios de instalaciones mecánicas, Lima Este 2021.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

LEDESMA CUADROS MILDRED JENICA

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

DOCTORA EN ADMINISTRACION DE LA EDUCACION

VALORACIÓN:

Muy alto	Alto X	Medio	Bajo	Muy bajo
----------	-----------	-------	------	----------



FIRMA DEL EVALUADOR

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE SERVICIOS

Nº	DIMENSIONES/ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencia
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión: Elemento tangible							
1	¿Para usted el estado de las maquinarias e instalaciones se encuentra en buenas condiciones?	X		X		X		
2	¿Para usted el nivel de seguridad está debidamente implementado?	X		X		X		
3	¿Para usted el nivel de estética de la tienda es indispensable para las consumidoras?	X		X		X		
	Dimensión: Fiabilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
4	¿Para usted los pedidos entregados satisface las expectativas del cliente?	X		X		X		
5	¿Para usted el nivel de confianza que tiene los clientes con los trabajadores generan lealtad hacia la empresa?	X		X		X		
6	¿Para usted la atención y la cortesía de los empleados es satisfactoria?	X		X		X		
7	¿Para usted la fiabilidad de los pedidos es rentable para la empresa?	X		X		X		
8	¿Para usted el nivel de visita de los clientes es frecuente?	X		X		X		
9	¿Para usted el nivel de rapidez de los trabajadores es eficaz?	X		X		X		
10	¿Para usted el nivel de compra a la tienda se incrementó con respecto al año anterior?	X		X		X		
11	¿Para usted la información del producto es clara y precisa?	X		X		X		
	Dimensión: Capacidad de respuesta	Si	No	Si	No	Si	No	
12	¿Para usted la capacidad en solución dudas es rápida?	X		X		X		
13	¿Para usted el tiempo de ciclo de entrega de pedidos cumple con el tiempo establecido?	X		X		X		

14	¿Para usted el tiempo de respuesta a la solicitud del cliente está de acuerdo al requerimiento?	X		X		X		
15	¿Para usted la respuesta a modificaciones de los clientes están de acuerdo al tiempo estimado?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: LEDESMA CUADROS MILDRED JENICA

DNI: 09936465

Grado y Especialidad del validador: DOCTORA EN ADMINISTRACION DE LA EDUCACION

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna, el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

San Juan de Lurigancho, 12 de octubre de 2021.

Nota: suficiencia, se dice de suficiencia cuando los ítems planteados



MATRIZ DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

“Cuestionario sobre la variable: Gestion Administrativa”

OBJETIVO:

Determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de la empresa privada de servicios de instalaciones mecánicas, Lima Este 2021.

VARIABLE QUE EVALÚA:

Gestión administrativa.

DIRIGIDO A:

Gestion administrativa a los colaboradores de la empresa privada de servicios de instalaciones mecánicas, Lima Este 2021.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

López Quispe Eduardo

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

Dr. en Gestión Pública y Gobernabilidad.

VALORACIÓN:

Muy alto	Alto X	Medio	Bajo	Muy bajo
----------	-----------	-------	------	----------



FIRMA DEL EVALUADOR

DNI: 10285584

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Nº	DIMENSIONES/ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencia
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión: Planeación							
1	¿Para usted la asignación de recursos de la empresa es de una manera efectiva y económica?	X		X		X		
2	¿Para usted las estrategias alcanzan los objetivos planteados de la empresa?	X		X		X		
	Dimensión: Organización							
3	¿Para usted una buena comunicación mejorará el logro de los objetivos de la empresa?	X		X		X		
4	¿Para usted la competencia y capacitación del personal evitará la rotación del personal y mejorará su desempeño?	X		X		X		
5	¿Para usted el compromiso de los trabajadores están delimitadas?	X		X		X		
6	¿Para usted la responsabilidad y obligación de rendir cuentas del corporativo influye en la empresa?	X		X		X		
	Dimensión: Dirección							
7	¿Para usted el liderazgo de los gerentes influye en la productividad de la e	X		X		X		
8	¿Para usted la motivación de los trabajadores mejorará el desempeño?	X		X		X		
	Dimensión: Control							
9	¿Para usted la verificación de información será de acuerdo a lo planteado inicialmente por el corporativo?	X		X		X		

10	¿Para usted la medición de resultados cumple el perfil de los requerimiento	X		X		X	
11	¿Para usted el rendimiento de los trabajadores es eficiente?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: López Quispe Eduardo

DNI: 10285584

Grado y Especialidad del validador: Dr. en Gestión Pública y Gobernabilidad

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

San Juan de Lurigancho, 15 de octubre de 2021.

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna, el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: suficiencia, se dice de suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



MATRIZ DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

“Cuestionario sobre la variable: Calidad de servicio”

OBJETIVO:

Determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de la empresa privada de servicios de instalaciones mecánicas, Lima Este 2021.

VARIABLE QUE EVALÚA:

Gestión administrativa.

DIRIGIDO A:

Calidad de servicio a los colaboradores de la empresa privada de servicios de instalaciones mecánicas, Lima Este 2021.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

López Quispe Eduardo

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

Dr. en Gestión Pública y Gobernabilidad.

VALORACIÓN:

Muy alto	Alto X	Medio	Bajo	Muy bajo
----------	-----------	-------	------	----------



FIRMA DEL EVALUADOR

DNI: 10285584

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE SERVICIOS

Nº	DIMENSIONES/ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencia
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión: Elemento tangible							
1	¿Para usted el estado de las maquinarias e instalaciones se encuentra en buenas condiciones?	X		X		X		
2	¿Para usted el nivel de seguridad está debidamente implementado?	X		X		X		
3	¿Para usted el nivel de estética de la tienda es indispensable para las consumidoras?	X		X		X		
	Dimensión: Fiabilidad							
4	¿Para usted los pedidos entregados satisface las expectativas del cliente?	X		X		X		
5	¿Para usted el nivel de confianza que tiene los clientes con los trabajadores generan lealtad hacia la empresa?	X		X		X		
6	¿Para usted la atención y la cortesía de los empleados es satisfactoria?	X		X		X		
7	¿Para usted la fiabilidad de los pedidos es rentable para la empresa?	X		X		X		
8	¿Para usted el nivel de visita de los clientes es frecuente?	X		X		X		
9	¿Para usted el nivel de rapidez de los trabajadores es eficaz?	X		X		X		
10	¿Para usted el nivel de compra a la tienda se incrementó con respecto al año anterior?	X		X		X		
11	¿Para usted la información del producto es clara y precisa?	X		X		X		
	Dimensión: Capacidad de respuesta							

MATRIZ DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

“Cuestionario sobre la variable: Gestion Administrativa”

OBJETIVO:

Determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de la empresa privada de servicios de instalaciones mecánicas, Lima Este 2021.

VARIABLE QUE EVALÚA:

Gestión administrativa.

DIRIGIDO A:

Gestion administrativa a los colaboradores de la empresa privada de servicios de instalaciones mecánicas, Lima Este 2021.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

CONTRERAS RIVERA, ROBERT JULIO

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

DOCTOR EN INGENIERIA INDUSTRIAL; DOCTOR EN ADMINISTRACION

VALORACIÓN:

Muy alto	Alto X	Medio	Bajo	Muy bajo
----------	-----------	-------	------	----------


FIRMA DEL EVALUADOR

DNI 09961475

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Nº	DIMENSIONES/ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencia
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión: Planeación							
1	¿Para usted la asignación de recursos de la empresa es de una manera efectiva y económica?	X		X		X		
2	¿Para usted las estrategias alcanza los objetivos planteados de la empresa?	X		X		X		
	Dimensión: Organización							
3	¿Para usted una buena comunicación mejorará el logro de los objetivos de la empresa?	X		X		X		
4	¿Para usted la competencia y capacitación del personal evitará la rotación del personal y mejorará su desempeño?	X		X		X		
5	¿Para usted el compromiso de los trabajadores están delimitadas?	X		X		X		
6	¿Para usted la responsabilidad y obligación de rendir cuentas del corporativo influye en la empresa?	X		X		X		
	Dimensión: Dirección							
7	¿Para usted el liderazgo de los gerentes influye en la productividad de la empresa?	X		X		X		
8	¿Para usted la motivación de los trabajadores mejorará el desempeño?	X		X		X		
	Dimensión: Control							
9	¿Para usted la verificación de información será de acuerdo a lo planteado inicialmente por el corporativo?	X		X		X		
10	¿Para usted la medición de resultados cumple el perfil de los requerimientos?	X		X		X		

11	¿Para usted el rendimiento de los trabajadores es eficiente?	X		X		X		
----	--	---	--	---	--	---	--	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: CONTRERAS RIVERA, ROBERT JULIO **DNI:** 09961475

Grado y Especialidad del validador: DOCTOR EN INGENIERÍA INDUSTRIAL; DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna, el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Lima, 12 de octubre del 2021.

Nota: suficiencia, se dice de suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Dr. Contreras Rivera Robert Julio

DNI: 09961475

MATRIZ DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

“Cuestionario sobre la variable: Calidad de servicio”

OBJETIVO:

Determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de la empresa privada de servicios de instalaciones mecánicas, Lima Este 2021.

VARIABLE QUE EVALÚA:

Gestión administrativa.

DIRIGIDO A:

Calidad de servicio a los colaboradores de la empresa privada de servicios de instalaciones mecánicas, Lima Este 2021.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

CONTRERAS RIVERA, ROBERT JULIO

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

DOCTOR EN INGENIERIA INDUSTRIAL; DOCTOR EN ADMINISTRACION

VALORACIÓN:

Muy alto	Alto X	Medio	Bajo	Muy bajo
----------	-----------	-------	------	----------


FIRMA DEL EVALUADOR

DNI 09961475

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE SERVICIOS

Nº	DIMENSIONES/ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencia
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión: Elemento tangible							
1	¿Para usted el estado de las maquinarias e instalaciones se encuentra en buenas condiciones?	X		X		X		
2	¿Para usted el nivel de seguridad está debidamente implementado?	X		X		X		
3	¿Para usted el nivel de estética de la tienda es indispensable para las consumidoras?	X		X		X		
	Dimensión: Fiabilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
4	¿Para usted los pedidos entregados satisface las expectativas del cliente?	X		X		X		
5	¿Para usted el nivel de confianza que tiene los clientes con los trabajadores generan lealtad hacia la empresa?	X		X		X		
6	¿Para usted la atención y la cortesía de los empleados es satisfactoria?	X		X		X		
7	¿Para usted la fiabilidad de los pedidos es rentable para la empresa?	X		X		X		
8	¿Para usted el nivel de visita de los clientes es frecuente?	X		X		X		
9	¿Para usted el nivel de rapidez de los trabajadores es eficaz?	X		X		X		
10	¿Para usted el nivel de compra a la tienda se incrementó con respecto al año anterior?	X		X		X		
11	¿Para usted la información del producto es clara y precisa?	X		X		X		
	Dimensión: Capacidad de respuesta	Si	No	Si	No	Si	No	
12	¿Para usted la capacidad en solución dudas es rápida?	X		X		X		

13	¿Para usted el tiempo de ciclo de entrega de pedidos cumple con el tiempo establecido?	X		X		X		
14	¿Para usted el tiempo de respuesta a la solicitud del cliente está de acuerdo al requerimiento?	X		X		X		
15	¿Para usted la respuesta a modificaciones de los clientes están de acuerdo al tiempo estimado?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: CONTRERAS RIVERA, ROBERT JULIO **DNI:** 09961475

Grado y Especialidad del validador: DOCTOR EN INGENIERÍA INDUSTRIAL; DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna, el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: suficiencia, se dice de suficiencia cuando los ítems planteados

Lima, 12 de octubre del 2021.

Dr. Contreras Rivera Robert Julio