



UNIVERSIDAD RICARDO PALMA

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS
GLOBALES**

**Gestión Administrativa y su relación con la Calidad de Servicio al cliente
de RK Power Generator Corp.**

TESIS

**Para Optar el Título Profesional de Licenciada en Administración de
Negocios Globales**

AUTORA

**Farfan Samame, Lucero Stephany
(ORCID: 0009-0002-5568-7404)**

ASESORA

**Avila Bolivar de Andrade Piedra, Luisa Adriana
(ORCID: 0000-0002-4746-5644)**

Lima, Perú

2023

Metadatos Complementarios

Datos de autora

Farfan Samame, Lucero Stephany

Tipo de documento de identidad del AUTOR: DNI

Número de documento de identidad del AUTOR: 48335099

Datos de asesora

Avila Bolivar de Andrade Piedra, Luisa Adriana

Tipo de documento de identidad del ASESOR: DNI

Número de documento de identidad del ASESOR: 09868123

Datos del jurado

JURADO 1: Villar Córdova Icochea Mario Andrés Martín, DNI 07877999, ORCID 0000-0002-0786-6531

JURADO 2: Torres Vega Cesar Medardo, DNI 09889524, ORCID 0000-0002-6120-1602

JURADO 3: Mendez Vicuña Carlos Alberto, DNI 07128084, ORCID 0000-0001-7809-5781

JURADO 4: Mascaro Canales Pedro Luis, DNI 10052263, ORCID 0000-0003-2886-222X

Datos de la investigación

Campo del conocimiento OCDE: 416016

Código del programa: 5.02.04

ANEXO N°1**DECLARACION JURADA DE ORIGINALIDAD**

Yo, Farfan Samame Lucero Stephany, con código de estudiante N.º 20121028 con (DNI o Carne de Extranjería) N.º 48335099, con domicilio en _Sector 3 Grupo 22 A Mz E Lote 1 distrito Villa el Salvador, provincia y departamento de Lima, en mi condición de (bachiller/magfster) en Administración de Negocios Globales de la (Facultad/ Escuela de Posgrado). Ciencias Económicas y Empresariales, declare bajo juramento que:

(El/la) presente (tesis/ trabajo de suficiencia profesional/ proyecto de investigación) titulado: " Gestión Administrativa y su relación con la Calidad de Servicio al cliente de RK Power Generator Corp" es de mi (mica autorfa, bajo el asesoramiento del docente Avila Bolivar de Andrade Piedra, Luisa Adriana, y no existe plagio y/o copia de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación presentado por cualquier persona natural o jurídica ante cualquier institución académica de investigación, universidad, etc.; (El/la) cual ha sido sometido (a) al antiplagio Turnitin y tiene el 9% de similitud final.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el (tesis/ trabajo de suficiencia profesional/ proyecto de investigación), el contenido de estas corresponde a las opiniones de ellos, y por las cuales no asumo responsabilidad, ya sean de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o de internet.

Asimismo, ratifico plenamente que el contenido íntegro del (tesis/ trabajo de suficiencia profesional/ proyecto de investigación) es de mi conocimiento y autorfa. Por tal motivo, asumo toda la responsabilidad de cualquier error u omisión en el (tesis/ trabajo de suficiencia profesional/ proyecto de investigación) y soy consciente de las connotaciones éticas y legales involucradas.

En caso de falsa declaración, me someto a lo dispuesto en las normas de la Universidad Ricardo Palma y a los dispositivos legales nacionales vigentes.



Surco, 13 de noviembre de 2023

(Farfan Samame Lucero Stephany)

(DNI: 48335099)

Gestión Administrativa y su relación con la Calidad de Servicio al cliente de RK Power Generator Corp.

INFORME DE ORIGINALIDAD

9%

INDICE DE SIMILITUD

10%

FUENTES DE INTERNET

3%

PUBLICACIONES

4%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

hdl.handle.net

Fuente de Internet

3%

2

repositorio.ucv.edu.pe

Fuente de Internet

3%

3

Submitted to Universidad Ricardo Palma

Trabajo del estudiante

1%

4

repositorio.espam.edu.ec

Fuente de Internet

1%

5

Submitted to Universidad Alas Peruanas

Trabajo del estudiante

1%

6

repositorio.autonoma.edu.pe

Fuente de Internet

1%

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias < 1%

Excluir bibliografía

Apagado



Dedicatoria

Con profundos sentimientos de emoción y agradecimiento, quiero dedicar este trabajo a mis padres, quienes han representado mi principal apoyo y una inagotable fuente de amor sin condiciones. Agradezco a mi hijo Lucas, cuya presencia en cada clase me brindaba aliento para seguir adelante sin desistir.

Agradecimientos

Mi profundo agradecimiento a la guía divina que me ha llevado a convertirme en la persona y profesional que soy en la actualidad.

Agradezco de manera especial a la empresa Rk Power Generator Corp, por brindarme los recursos y facilidades necesarias para llevar a cabo esta investigación de manera exitosa.

Asimismo, quiero agradecer a todos los profesores que formaron parte del curso de tesis. Sus comentarios y observaciones fueron de gran valor para mejorar la calidad de este trabajo.

INTRODUCCIÓN

En acuerdo con el propósito establecido para dirigir la investigación, el propósito implica examinar la relación actual dentro de la gestión administrativa de la empresa Rk Power Generator Corp. y la calidad de servicio.

Con referente al capítulo I proporciona una explicación detallada sobre el problema de investigación. Posteriormente, se lleva a cabo la formulación del objetivo principal junto con los cuatro objetivos detallados. Seguidamente, se expone el razonamiento, los alcances y las restricciones de la investigación.

En la segunda sección se profundiza en el tema a través de una exploración exhaustiva de información proveniente de diversas fuentes, tanto a nivel nacional como internacional. Se hace referencia a autores especializados en la investigación relacionada con la organización y operación de entidades y empresas. Esta labor se complementa con la incorporación de los fundamentos teórico-científicos y la delimitación de los conceptos esenciales utilizados en el estudio. Por último, se agrega un glosario que abarca los términos clave con el propósito de esclarecer el contexto de la investigación, marcando de esta manera la conclusión del segundo capítulo.

En el capítulo número tres, se centra en la presentación de las hipótesis, tanto la general como las específicas. Se realiza además la identificación de los elementos variables, dimensiones e indicadores que cubren el campo de investigación. Este segmento del contenido también muestra la disposición de la operacionalización de variables en forma de matriz, así como la matriz que refleja lógica y consistencia, brindando de esta manera un fundamento sólido para el progreso del estudio.

En el capítulo número cuatro se alude a la naturaleza y enfoque, así como al diseño específico de la indagación, se presenta una descripción minuciosa de la muestra de estudio y de sus integrantes, seguida de una explicación acerca de la herramienta empleada en la recopilación de información. Para concluir,

Igualmente, en el capítulo cinco se procedió a elaborar y exponer los resultados obtenidos tras el tratamiento estadístico, con ayuda del sistema SPSS, es decir, se realizó una interpretación de cada interrogante del cuestionario dirigido a los clientes. Luego, se avanzó con el análisis estadístico, evidenciando las interacciones entre las variables de investigación y validando la hipótesis general y específicas formuladas. Asimismo, se realizó la discusión de los resultados, donde se realizaron comparaciones con estudios anteriores. se ofrece una explicación detallada del proceso de implementación del estudio.

Finalmente, nos enfocamos en las conclusiones, fundamentando las hipótesis planteadas mediante los descubrimientos obtenidos en el estudio. Se presentan las recomendaciones dirigidas a la empresa Rk Power Generator Corp, culminando así el capítulo IV.

ÍNDICE

| | |
|---------------------------------------|-------|
| Dedicatoria..... | V |
| Agradecimientos..... | VI |
| INTRODUCCIÓN..... | VII |
| ÍNDICE..... | IX |
| ÍNDICE DE TABLAS..... | XIII |
| ÍNDICE DE FIGURAS..... | XV |
| RESUMEN..... | XVII |
| ABSTRACT..... | XVIII |
| CAPÍTULO I..... | 1 |
| PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO..... | 1 |
| 1. Formulación del problema..... | 1 |
| 1.1. Problema general..... | 3 |
| 1.2 Problemas específicos..... | 4 |
| 2. Objetivo General y Específico..... | 4 |
| 2.1. Objetivo General..... | 4 |
| 2.2. Objetivos específicos..... | 4 |

| | |
|--|----|
| | X |
| 3. Justificación o importancia del estudio | 5 |
| 3.1. Justificación teórica | 5 |
| 3.2. Justificación práctica. | 5 |
| 3.3. Justificación Metodológica..... | 6 |
| 4. Alcance y Limitaciones | 6 |
| CAPÍTULO II..... | 8 |
| MARCO TEÓRICO | 8 |
| 1. Antecedente de la investigación | 8 |
| 2. Bases teórico-científicas | 13 |
| 2.1. Gestión administrativa..... | 13 |
| 2.2. Calidad de servicio | 20 |
| 3. Definición de términos básicos..... | 23 |
| CAPÍTULO III | 26 |
| HIPÓTESIS Y VARIABLES..... | 26 |
| 1. Hipótesis y/o supuestos básicos..... | 26 |
| 2. Las variables de estudio y su operacionalización..... | 26 |
| 2.1. Matriz de operacionalización de variables | 27 |
| | 27 |

| | |
|---|----|
| 3. Matriz lógica de consistencia | 28 |
| CAPÍTULO IV | 29 |
| MÉTODO | 29 |
| 1. Tipo y método de investigación..... | 29 |
| 2. Diseño específico de investigación..... | 29 |
| 3. Población, muestra o participantes | 30 |
| 4. Instrumentos de recogida de datos..... | 32 |
| 5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos..... | 33 |
| 6. Procedimiento de ejecución de estudio | 34 |
| CAPÍTULO V..... | 35 |
| RESULTADOS Y DISCUSIÓN | 35 |
| 1. Datos cuantitativos | 35 |
| 2. Análisis de resultados | 60 |
| 2.1 Prueba de hipótesis general. | 60 |
| 2.2 Prueba de hipótesis específica 1 | 62 |
| 2.3 Prueba de hipótesis específica 2 | 64 |
| 2.4 Prueba de hipótesis específica 3 | 66 |
| 2.5 Prueba de hipótesis específica 4 | 68 |

| | |
|---|----|
| 3. Discusión de resultados | 70 |
| CAPÍTULO VI: | 72 |
| CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES | 72 |
| 1. Conclusiones..... | 72 |
| 2. Recomendaciones | 73 |
| REFERENCIAS | 75 |
| APÉNDICE N° 01..... | 80 |
| <i>Validación de Juicio de expertos</i> | 80 |
| APÉNDICE N° 02..... | 83 |
| <i>Encuesta</i> | 83 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|--|----|
| Tabla 1: Operacionalización de la gestión administrativa y calidad de servicio..... | 27 |
| Tabla 2: Estadísticas de fiabilidad | 33 |
| Tabla 3: ¿Considera que la empresa tiene objetivos claros en cuanto a los planes de mantenimiento que ofrece a sus clientes?..... | 35 |
| Tabla 4: ¿Considera que la empresa planifica los programas de mantenimiento de generadores de sus clientes? | 36 |
| Tabla 5: ¿La empresa cuenta con estrategias establecidas en casos de emergencias (lluvias, huracanes) para poder atender a sus clientes? | 37 |
| Tabla 6: ¿Considera que esta estructura organizacional de la empresa permite brindar los servicios prestados? | 38 |
| Tabla 7: ¿Las funciones y/o responsabilidades de cada puesto dentro de la empresa se encuentran claramente definidas?..... | 39 |
| Tabla 8: ¿Considera usted, que los trabajadores encargados de su atención cumplen adecuadamente con las responsabilidades asignadas para el servicio de su generador?..... | 40 |
| Tabla 9: ¿En todo momento, los supervisores de la empresa se encargan de monitorear el correcto cumplimiento del servicio para su generador? | 41 |
| Tabla 10: ¿Considera que la empresa realiza una supervisión adecuada para garantizar la asignación de personal y asegurar que cuenten con los repuestos necesarios?..... | 42 |
| Tabla 11: ¿Considera usted que la empresa se preocupa por que el personal se encuentre motivado? | 43 |
| Tabla 12: ¿Considera que el personal de la empresa cumple eficientemente con los estándares de control debidos para garantizar un adecuado nivel de calidad?..... | 44 |
| Tabla 13: ¿Considera que los indicadores de calidad de servicio establecidos por la empresa permiten un adecuado control? | 45 |

| | |
|--|----|
| Tabla 14: ¿En caso de que se produzca un error por parte del técnico o no se concluya el servicio, la empresa le garantiza una pronta solución, para finalizar el mantenimiento de su generador? | 46 |
| Tabla 15: ¿La empresa RK Power Generator, cumple con los servicios prometidos?..... | 47 |
| Tabla 16: ¿La empresa realiza bien el servicio la primera vez?..... | 48 |
| Tabla 17: ¿Concluyen el servicio en tiempo establecido?..... | 49 |
| Tabla 18: ¿Se mantiene informados a los clientes con respecto a cuándo concluirán el servicio?..... | 50 |
| Tabla 19: ¿Los empleados ofrecen un servicio rápido a sus clientes según sus necesidades? | 51 |
| Tabla 20: ¿Los empleados se muestran dispuestos para ayudar al cliente? | 52 |
| Tabla 21: ¿Los empleados, tienen un comportamiento confiable? | 53 |
| Tabla 22: ¿Usted como cliente, confía en los servicios que le brinda la empresa?..... | 53 |
| Tabla 23: ¿Los empleados demuestran tener suficientes conocimientos para resolver cualquier contratiempo durante el servicio brindado para su generador? | 55 |
| Tabla 24: ¿La empresa ofrece atención individualizada?..... | 56 |
| Tabla 25: ¿El horario de trabajo es conveniente para los clientes?..... | 57 |
| Tabla 26: ¿La empresa tiene empleados que ofrecen atención personalizada?..... | 58 |
| Tabla 27: Chi- cuadrado Variable Gestión administrativa * Variable Calidad de servicio | 61 |
| Tabla 28: Chi- cuadrado Dimensión Planeación * Variable Calidad de servicio | 63 |
| Tabla 29: Chi- cuadrado Dimensión Organización * Variable Calidad de servicio | 65 |
| Tabla 30: Chi- cuadrado Dimensión Dirección * Variable Calidad de servicio | 67 |
| Tabla 31: Chi- cuadrado Dimensión Control * Variable Calidad de servicio..... | 69 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | |
|--|----|
| Figura 1: El ciclo del proceso administrativo..... | 15 |
| Figura 2: Dimensiones del modelo SERVQUAL | 21 |
| Figura 3: Matriz de consistencia..... | 28 |
| Figura 4: Esquema de la generalización de la muestra a la población | 30 |
| Figura 5: Cómputo del tamaño de una muestra por grado de confianza | 31 |
| Figura 6: Escala de Likert..... | 32 |
| Figura 7: ¿Considera que la empresa tiene objetivos claros en cuanto a los planes de mantenimiento que ofrece a sus clientes?..... | 36 |
| Figura 8: ¿Considera que la empresa planifica los programas de mantenimiento de generadores? | 37 |
| Figura 9: ¿La empresa cuenta con estrategias establecidas en casos de emergencias (lluvias, huracanes) para poder atender a sus clientes? | 38 |
| Figura 10: ¿Considera que esta estructura organizacional de la empresa permite brindar los servicios prestados? | 39 |
| Figura 11: ¿Las funciones y/o responsabilidades de cada puesto dentro de la empresa se encuentran claramente definidas?..... | 40 |
| Figura 12: ¿Considera usted, que los trabajadores encargados de su atención cumplen adecuadamente con las responsabilidades asignadas para el servicio de su generador?..... | 41 |
| Figura 13: ¿En todo momento, los supervisores de la empresa se encargan de monitorear el correcto cumplimiento del servicio para su generador? | 42 |
| Figura 14: ¿Considera que la empresa realiza una supervisión adecuada para garantizar la asignación de personal y asegurar que cuenten con los repuestos necesarios? | 43 |

| | |
|---|----|
| Figura 15: ¿Considera usted que la empresa se preocupa por que el personal se encuentre motivado? | 44 |
| Figura 16: ¿Considera que el personal de la empresa cumple eficientemente con los estándares de control debidos para garantizar un adecuado nivel de calidad? | 45 |
| Figura 17: ¿Considera que los indicadores de calidad de servicio establecidos por la empresa permiten un adecuado control? | 46 |
| Figura 18: ¿En caso de que se produzca un error por parte del técnico o no se concluya el servicio, la empresa le garantiza una pronta solución, para finalizar el mantenimiento de su generador? | 47 |
| Figura 19: ¿La empresa RK Power Generator, cumple con los servicios prometidos? | 48 |
| Figura 20: ¿La empresa realiza bien el servicio la primera vez?..... | 49 |
| Figura 21: ¿Concluyen el servicio en tiempo establecido? | 50 |
| Figura 22: ¿Se mantiene informados a los clientes con respecto a cuándo concluirán el servicio?..... | 51 |
| Figura 23: ¿Los empleados ofrecen un servicio rápido a sus clientes según sus necesidades? | 52 |
| Figura 24: ¿Los empleados se muestran dispuestos para ayudar al cliente?..... | 53 |
| Figura 25: ¿Los empleados, tienen un comportamiento confiable? | 54 |
| Figura 26: ¿Usted como cliente, confía en los servicios que le brinda la empresa? | 55 |
| Figura 27: ¿Los empleados demuestran tener suficientes conocimientos para resolver cualquier contratiempo durante el servicio brindado para su generador? | 56 |
| Figura 28: ¿La empresa ofrece atención individualizada? | 57 |
| Figura 29: ¿El horario de trabajo es conveniente para los clientes?..... | 58 |
| Figura 30: ¿La empresa tiene empleados que ofrecen atención personalizada? | 59 |

RESUMEN

La meta fundamental de esta investigación fue examinar la interrelación existente entre la Administración Empresarial y la Calidad en la Atención a los Clientes en RK Power Generator Corp. El enfoque seleccionado para este estudio posee una naturaleza cuantitativa, descriptiva y correlacional, sin involucrar ningún componente experimental y se enmarca en un diseño de carácter transversal.

Para la realización del análisis, se formuló un cuestionario compuesto por 24 ítems específicos, destinado a los clientes principales de la empresa. La muestra utilizada abarcó un total de 65 individuos, con el propósito de evaluar y comprender sus percepciones y opiniones. En la fase conclusiva del estudio, se llevó a cabo a procesar los datos empleando la plataforma SPSS, lo que permitió descubrir una conexión de significancia dentro de la gestión administrativa y la calidad en la atención al cliente en RK Power Generator Corp. Dicha relación se encuentra respaldada por un valor de p menor a 0.001 y una alta confiabilidad de 0.963. Estos resultados conducen a la deducción de la existencia de una asociación de relevancia entre ambos aspectos.

Palabras clave: Gestión administrativa, calidad de servicio, manufactura.

ABSTRACT

The primary aim of this study was to investigate the interconnectedness between business management and customer service quality within RK Power Generator Corp. The approach selected for this study has a quantitative, descriptive, and correlational nature, without involving any experimental component and is framed in a cross-sectional design.

To carry out the analysis, a questionnaire composed of 24 specific items was formulated, aimed at the company's main customers. The sample used covered a total of 65 individuals, with the purpose of evaluating and understanding their perceptions and opinions. In the final phase of the study, the data was processed using the SPSS platform, which allowed to discover a significant connection between administrative management and quality in customer service in RK Power Generator Corp. This relationship is supported by a p-value of less than 0.001 and a high reliability of 0.963. These results leading to inferring the presence of a significant association between both aspects.

Keywords: Administrative management, service quality, factor

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO

1. Formulación del problema

En el mercado global actual, la gestión administrativa en muchos de los casos va junto con la calidad de servicio proporcionado al cliente final, se ha convertido en un elemento clave para el éxito de las organizaciones. En un contexto empresarial caracterizado por su creciente nivel de competencia y constante transformación, la administración eficiente podría brindar a las organizaciones la capacidad de ajustarse y reaccionar con agilidad ante los retos y posibilidades que emanan en línea con la situación presente. La realidad es que las empresas no pueden aplicar una fórmula concreta, porque en cada proceso se debe realizar cambios de acuerdo con las exigencias, realidades y necesidades del mercado.

Contexto Latinoamérica

La gestión administrativa en Latinoamérica es un tema complejo y diverso, ya que cada país tiene su propia estructura y procesos administrativos. Sin embargo, existen algunos retos comunes que enfrentan todas las naciones de la región.

En respuesta a estos desafíos, numerosos estados en esta área han introducido cambios en su administración con el propósito de aumentar la eficacia, la claridad y la responsabilidad en la gestión pública. Algunas de estas reformas incluyen la implementación de sistemas de monitoreo y evaluación, la mejora de los procesos de contratación y la profesionalización de los funcionarios públicos a través de programas de capacitación y entrenamiento. La OEA (Organización de los Estados Americanos) ha emprendido acciones con el propósito de respaldar la administración ejecutiva en la zona, entre las que se incluye la puesta en marcha de proyectos como la Red de Gestión para la Obtención de Resultados

en el Progreso (RED GpRP), la cual tiene como meta fomentar la adopción de mecanismos de gestión orientados hacia la obtención de resultados concretos en los estados que forman parte de la comunidad de la OEA.

Contexto nacional

En Perú, existen leyes y regulaciones que rigen la gestión administrativa de las empresas y organizaciones, como la Ley de Sociedades Comerciales, la Ley de Propiedad Industrial y la Ley de Protección al Consumidor.

En el ámbito público, la gestión administrativa es llevada a cabo por diversas instituciones del Estado, como los ministerios, los gobiernos regionales y municipales, y las entidades públicas descentralizadas. Estas instituciones están encargadas de gestionar los recursos públicos de manera eficiente y transparente, y de ofrecer servicios de calidad a la ciudadanía.

La mala gestión administrativa es un problema común en muchas empresas peruanas. Según un estudio de IPAE Acción Empresarial:

Una de cada cuatro medianas empresas registra caídas de 50% en sus ventas debido a su mala gestión”. Es importante que las empresas peruanas se enfoquen en mejorar su gestión administrativa para evitar pérdidas económicas y mejorar su competitividad en el mercado. (Diario Gestión,2016, sección economía)

En conclusión, la gestión administrativa en Perú es un aspecto fundamental tanto en el ámbito público como en el privado. Sin embargo, aún existen retos por superar, tales como mejorar las capacidades de gestión.

En este escenario, RK POWER GENERATOR CORP, una entidad originaria de Puerto Rico, que vio la luz en 2010, mantiene presencia en tres localidades: Perú, Puerto Rico y República Dominicana. Su enfoque recae en la concepción y producción de generadores eléctricos y sistemas de transferencia automática. Cabe resaltar que el vínculo con los clientes se gestiona desde la filial peruana, mediante métodos remotos. Las áreas de enfoque comprenden las áreas de Customer Service y Servicio. Un hallazgo clave en esta entidad es el reconocimiento de la importancia de contar con un equipo competente y capacitado para desempeñar roles en cada país. La propuesta primordial radica en exceder las anticipaciones de los clientes, basándose en la vasta experiencia global, con el objetivo de proporcionar productos de primera calidad.

Los problemas que se han podido identificar en esta empresa son: poco control del personal que lleva la dirección de cada área, en el cual conlleva a una falta de información oportuna y confiable.

Con el objetivo de elevar gestión administrativa y la calidad del servicio al cliente en esta empresa se necesita especificar roles y perfiles claros, tener información básica con respecto al servicio de cada usuario o empresa; Además, una buena gestión administrativa puede ayudar a garantizar que los colaboradores tengan acceso a la información y los recursos necesarios para realizar su trabajo de manera efectiva, lo que puede mejorar la eficiencia y la calidad del servicio que brindan.

1.1. Problema general

Según Arias (2020, como se cita en Tapia, 2022) señala que “el punto de partida de toda investigación es el problema, que debe ser considerado. El problema emerge en forma de una pregunta” (p. 4), es por ello por lo que se formuló el problema general.:

- ¿Cuál es la relación entre la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio al cliente de RK Power Generator Corp?

1.2 Problemas específicos

1. ¿Cuál es la relación entre la planeación y la calidad de servicio al cliente de Rk Power Generator Corp?
2. ¿Cuál es la relación entre la organización y la calidad de servicio al cliente de Rk Power Generator Corp?
3. ¿Cuál es la relación entre la dirección y la calidad de servicio al cliente de Rk Power Generator Corp?
4. ¿Cuál es la relación entre control y la calidad de servicio al cliente de Rk Power Generator Corp?

2. Objetivo General y Específico

2.1. Objetivo General

- Determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio al cliente de Rk Power Generator Corp.

2.2. Objetivos específicos

1. Determinar la relación entre la planeación y la calidad de servicio al cliente de Rk Power Generator Corp.
2. Determinar la relación entre la organización y la calidad de servicio al cliente de Rk Power Generator Corp.

3. Determinar la relación entre la dirección y la calidad de servicio al cliente de Rk Power Generator Corp.

4. Determinar la relación entre control y la calidad de servicio al cliente de Rk Power Generator Corp.

3. Justificación o importancia del estudio

3.1. Justificación teórica

De acuerdo con Salgado (2018) “implica proporcionar descubrimientos relacionados con la confirmación, desestimación o contribuciones teóricas vinculadas al tema de estudio” (p. 189).

Desde una perspectiva teórica, la fundamentación de esta labor de investigación se encuentra respaldada, ya que el estudio del problema nos motiva a examinar las teorías en torno a la gestión administrativa y calidad de servicio en el sector industrial, y como han evolucionado, teniendo en cuenta que estas bases teóricas son un respaldo para otros trabajos investigativos.

3.2. Justificación práctica.

Los hallazgos derivados de este estudio apuntan hacia la identificación o anticipación de posibles problemas. La justificación radica en el propósito de inicialmente enriquecer la comprensión de la posición actual de la empresa bajo análisis en comparación con el entorno local, nacional e internacional.

3.3. Justificación Metodológica

Finalmente, en el contexto de este estudio se da un aporte metodológico porque se procedió a la creación de un instrumento fundamentado en la variable gestión administrativa, en la que se espera que sea utilizado en futuras investigaciones

En resumen, la implementación de este instrumento de gestión administrativa se justifica por su capacidad para respaldar el proceso de tomar decisiones, simplificar el control y seguimiento

4. Alcance y Limitaciones

Según Martínez (2020) menciona que el “alcance es hasta dónde llega el estudio realizado”; en esta investigación se usará tres tipos de alcances: social, temporal y geográfico.

Alcance social

Esta labor investigativa posee relevancia en el ámbito social, ya que para lograr los propósitos y abordar las suposiciones se llevará a cabo una encuesta dirigida a una muestra representativa compuesta por 56 clientes.

Alcance temporal

En relación con el alcance temporal, este estudio de investigación abarca un período que se extiende desde marzo hasta julio del año 2023.

Alcance geográfico

Asimismo, cuenta con un alcance geográfico que considera a los clientes ubicados en Puerto Rico y las pequeñas islas que la conforman, básicamente este trabajo de

investigación se realiza desde Perú- Villa el Salvador, dado que la empresa opera desde este país.

Limitaciones

El estudio presenta limitaciones en términos de tiempo y ubicación de los participantes, ya que no es posible contar con más opciones para encuestarlos debido a su ubicación en otro país. Además, existe una diferencia horaria de aproximadamente una hora, lo que dificulta la identificación de un momento específico para contactarlos y solicitar su participación en la encuesta para el trabajo de investigación. Como resultado, algunos clientes pueden rechazar o demorar en completar la encuesta.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

1. Antecedente de la investigación

A nivel nacional

Arévalo y Rivas (2019) realizaron una tesis que abordó *La gestión administrativa y su impacto en la calidad de servicio en la empresa Gatica Perú Ingeniería y Construcción S.A.C. Tarapoto Año 2018*. El enfoque de esta investigación se fundamentó en un enfoque de diseño que combina la descripción con la correlación. La muestra está basada en 20 clientes pertenecientes a la empresa objeto de estudio, a quienes se les administraron dos tipos de cuestionarios, un componente para cada variable. Los resultados obtenidos concluyeron en la comprobación del vínculo existente entre la gestión administrativa y la calidad de servicio.

De la Sota (2019) realizó una tesis denominada *La gestión administrativa y calidad de servicio al cliente en la empresa SEDACHIMBOTE S.A., 2019*. En este estudio de investigación, se empleó un enfoque no experimental en el diseño, de nivel correlacional-descriptivo, enfoque cuantitativo, considerando un conjunto de personas de 360,579 clientes, se realizó un estudio de muestra utilizando un cuestionario como instrumento. El grupo seleccionado para la muestra estuvo conformado por 383 clientes de la empresa. Se realizó una evaluación de la gestión administrativa en la organización SEDACHIMBOTE S.A., en la cual el 63% de los clientes indicaron que se sitúa en un rango desde satisfactorio hasta insatisfactorio. Este indicativo sugiere que la gestión administrativa es percibida como moderada. Igualmente, se evidenció que aspectos como la planificación también recibieron una calificación que oscila entre satisfactoria e insatisfactoria, alcanzando un 63%. En

resumen, se pudo establecer que la gestión administrativa eficiente influyó en la calidad del servicio proporcionado por la compañía.

Castro (2018) realizó una tesis donde plateó el tema *La gestión administrativa y la calidad de servicio en la empresa DHL Global Forwarding Perú S.A, Callao, 2018*. Este estudio se desarrolló empleando el enfoque cuantitativo, utilizando una metodología hipotético deductivo. En cuanto al nivel de análisis, se adoptó el descriptivo correlacional, junto con el diseño de tipo no experimental de sección transversal. Se optó por una muestra censal debido al tamaño reducido de la población, la cual estuvo compuesta por 25 clientes corporativos que mantienen relación con la empresa. La investigación concluyó que existe una correlación positiva moderada considerable entre las variables gestión administrativa y calidad de servicio en la empresa DHL Global Forwarding Perú S.A, Callao, 2018.

Cumpa (2018) en su tesis titulada *Gestión administrativa y calidad en los servicios que ofrece el centro MAC Lima Norte, 2018*. Esta investigación adoptó un enfoque de análisis cuantitativo, utilizando un diseño de estudio no experimental de sección transversal. El modelo empleado fue de naturaleza correlacional aplicada. La población objeto comprendió 92,615 individuos que visitaron el centro MAC Lima Norte en mayo de 2018. La muestra seleccionada para el estudio incluyó a 389 clientes, elegidos de manera no aleatoria. Se empleó un cuestionario con la escala de Likert con 20 preguntas para cada variable de interés. En resumen, los resultados de este estudio indican que existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de los servicios ofrecidos por el centro MAC Lima Norte en 2018. Esta conclusión se respalda con una correlación positiva de " r " = 0.332, con un nivel de significación estadística $p = 0.000$, que es inferior a 0.05. Esto sugiere que un aumento en la calidad de los servicios está asociado con un aumento en la cantidad de clientes, lo que puede conducir al éxito de las instituciones públicas.

Gonzales (2019) en su tesis titulada *Gestión administrativa y calidad de servicio de préstamos de Atrabanco, Tarapoto – 2022*. El propósito central de este estudio fue explorar la interacción entre dos variables clave: siendo la primera variable la gestión administrativa y la segunda variable dependiente, la calidad del servicio. La metodología adoptada está delimitada en un enfoque básico de diseño correlacional no experimental. El grupo poblacional de objeto de estudio consistió en 160 clientes, de los cuales se seleccionó una muestra representativa de 113 individuos. En última instancia, las conclusiones derivadas del análisis del coeficiente de correlación de Spearman (Rho) revelaron que no se puede afirmar la existencia de un vínculo sustancial entre la gestión administrativa y la calidad del servicio. El valor calculado para Rho fue de -0,001, con un nivel de significancia bilateral de 0,993, que supera el umbral de 0,05. En consecuencia, se ratifica la hipótesis nula planteada en el estudio.

A nivel internacional

El estudio de investigación de Mejía (2023) su objetivo central es examinar *La gestión administrativa y la calidad del servicio proporcionado por el GAD Municipal de Pangua durante el periodo administrativo comprendido entre 2019 y 2023*. Este análisis se llevó a cabo mediante un enfoque situacional y una indagación directa con el grupo muestral involucrados en el proceso. Con el propósito de alcanzar estos objetivos, se decidió utilizar un enfoque de metodología cuantitativa y carácter descriptivo.

La investigación incluyó visitas directas a los diferentes departamentos pertenecientes al GAD municipal del cantón, así como a las parroquias asociadas. Además, se llevó a cabo la aplicación de encuestas a una muestra compuesta por 377 personas provenientes de las distintas parroquias del cantón, así como a los seis jefes departamentales. Los resultados obtenidos arrojaron que la Gestión Administrativa es calificada como

aceptable por un 73.44% de la población evaluada. En cuanto a la Calidad de Servicio, el 88.72% de la población general del cantón expresó su satisfacción. Sin embargo, es importante destacar que existe un porcentaje de insatisfacción con relación a la gestión administrativa, con un 11.28%, y un nivel de desacuerdo con la calidad de servicio brindada por la municipalidad, representando un 26.56%. Estos hallazgos indican la existencia de una brecha significativa que sugiere la necesidad de fortalecer el desempeño del capital humano.

Acosta (2022) en su tesis titulada *La gestión administrativa y calidad del servicio que brindan la administración de cementerios del Gobierno Autónomo Descentralizado de Ambato*, su objetivo es evaluar cómo la gestión administrativa afecta la calidad del servicio. Este estudio fue ejecutado mediante un estudio de naturaleza descriptiva y correlacional. Se realizó un análisis de correlación de Spearman para evaluar la influencia de las variables y para verificar la hipótesis planteada. Utilizando el coeficiente Alfa de Cronbach, se determina la autenticidad del cuestionario y la correspondencia que presenta con sus variables en los datos proporcionados, enfocándose especialmente en aquellas con una conexión notable. El valor de 0,925% indica una consistencia significativa, lo que implica que los elementos del cuestionario están estrechamente vinculados, evidenciando así su elevada confiabilidad. Los resultados demostraron un vínculo significativo entre las variables, lo que llevó a la aceptación de la hipótesis planteada donde se afirmaba que la gestión administrativa tiene un impacto en la calidad percibida por usuarios finales.

La investigación llevada a cabo por Paredes y Morales (2020) con la finalidad de obtener el grado académico de Magister en Administración Pública, se centró en el tema *Gestión administrativa y calidad de servicio en las instituciones de Educación Superior Públicas en Ecuador*. El enfoque utilizado para la investigación fue de naturaleza

cuantitativa, y la hipótesis planteada fue comprobada mediante el análisis de una prueba estadística correspondiente.

Este estudio se enmarca en una investigación descriptiva correlacional, donde se tomaron en cuenta un total de 16,527 personas como muestra de la población. La muestra seleccionada estaba conformada por 853 instructor y 15,674 estudiantes de diferentes instituciones de educación superior. Los hallazgos del análisis arrojaron que existe un vínculo significativo entre la gestión administrativa y la calidad de servicio, siendo el coeficiente de correlación de Spearman igual a 0,898 en la muestra total. Esta correlación se clasificó como una correlación positiva moderadamente fuerte.

Basantes (2019) en su trabajo investigativo titulada *La gestión administrativa y la calidad de servicio al cliente en el hotel el Molino en Ecuador*. Esta investigación fue realizada empleando el método deductivo y una estructura de investigación sin experimentación. La población del estudio estuvo compuesta por 96 participantes. Estos resultados del análisis indicaron que la gestión administrativa desempeña un papel fundamental en la optimización de los procesos por parte de los directivos empresariales, gracias a una adecuada planificación, organización, dirección y control. Esto conduce a la prestación de un servicio al cliente de alta calidad, resaltando la relevancia de una gestión administrativa eficiente.

En su tesis, Pizarro (2018) se enfocó en *La aplicación de técnicas administrativas de gestión en la empresa Ecsyauto S.A. en Guayaquil*. Para llevar a cabo el estudio, se utilizó una metodología basada en investigación cuantitativa y descriptiva, empleando entrevistas y encuestas. La muestra consistió en 30 encuestas dirigidas a distintos clientes de EcsyAuto S.A. Las gráficas de porcentaje derivadas de las preguntas realizadas a los clientes fueron consideradas como evidencia para identificar áreas críticas relacionadas con la atención al

cliente, el servicio postventa, los sistemas de información para publicidad y el tiempo de respuesta en la atención.

2. Bases teórico-científicas

2.1. Gestión administrativa

Con el paso del tiempo, la administración ha experimentado cambios significativos y se ha vuelto fundamental para lograr el éxito en el mundo empresarial contemporáneo. Al habilitar a las empresas a mejorar sus procedimientos, alcanzar una mayor eficiencia y lograr sus metas de manera más efectiva, la gestión administrativa se ha vuelto una herramienta fundamental.

Definición

En términos generales, se puede decir que la administración se refiere a la teoría y los principios que guían la gestión de una organización o compañía, mientras que la gestión se enfoca en la aplicación práctica de esos principios con el fin de lograr las metas de la compañía. En resumen, la administración proporciona el marco teórico para la gestión y la gestión pone en práctica los principios de la administración.

A continuación, se presentan los conceptos de gestión administrativa por diferentes autores:

En su libro *Escuelas, proceso administrativo, áreas funcionales y desarrollo emprendedor*, Lourdes Münch (2007) aborda el tema de la gestión administrativa en diferentes contextos empresariales. En este sentido, la autora señala que “la gestión administrativa es una función esencial de la organización, ya que se encarga de planificar,

organizar, dirigir y controlar los recursos y actividades necesarias para lograr los objetivos de la organización” (pp. 36-37).

Por su parte Vargas y González (2020) brinda una definición con respecto a “la gestión administrativa como la gestión de actividades coordinadas de trabajo, debidamente sistematizado, organizado y socializado, de modo que se asegure una ejecución eficiente y efectiva” (p. 9).

Chiavenato (2014) sostiene que “La gestión administrativa engloba un conjunto de acciones realizadas para coordinar el trabajo de un conjunto de individuos con el propósito de alcanzar metas y objetivos concretos”.

Esto implica utilizar herramientas como la planeación, organización, dirección y control para asignar recursos, tomar decisiones y motivar a los empleados en el proceso (p. 70).

Dimensión de gestión administrativa

La investigación subsiguiente considerará las definiciones que plantea Chiavenato, puesto que se verifica que hay similitud con respecto a las dimensiones en estudio con Lourdes Münch.

Figura 1

El ciclo del proceso administrativo



Nota: Chiavenato, I. (2019). Introducción a la Teoría General de la Administración.

A. Planeación

Chiavenato (2019) menciona que “la planeación es el proceso de definir los objetivos y metas de una organización, así como los recursos necesarios para alcanzarlos” (p. 106).

La planeación también implica el análisis y la evaluación de las alternativas y estrategias para aprovechar al máximo los recursos disponibles en función de las metas establecidas. En resumen, la planeación es la base de la gestión empresarial y una herramienta clave para la toma de decisiones estratégicas (p.106).

Indicadores

Objetivos

Los propósitos u objetivos marcan el inicio de la planeación estratégica de una organización.

Estos representan los resultados que se espera alcanzar en el futuro y deben cumplir con ciertas características para ser efectivos, deben ser claros, específicos, medibles y realistas, y estar alineados con la visión y la estrategia de la empresa para lograr su misión. (Chiavenato,2019, p.121).

Es importante que los objetivos sean comunicados y compartidos con todos los miembros de la empresa, para fomentar un mismo sentido de dirección y motivación para su consecución.

Estrategias

Para Chiavenato (2019) la estrategia “es un indicador de cómo las empresas planean lograr sus objetivos y metas a largo plazo”.

La estrategia implica una planificación que se centra en la eficaz utilización de los recursos y las aptitudes de la entidad, con el propósito de capitalizar las posibilidades y abordar los retos en un contexto de competencia. Una estrategia sólida puede ayudar a una empresa a posicionarse de manera efectiva en el mercado y lograr una ventaja competitiva sostenible (p. 124).

B. Organización

Según Chiavenato (2019), “la organización constituye una tarea administrativa que tiene la responsabilidad de diseñar y armonizar el personal, los elementos físicos, económicos y tecnológicos de una compañía con el fin de lograr sus metas”.

La función de organización es esencial en la administración, ya que establece las bases para la toma de decisiones y la acción coordinada de los diferentes departamentos y áreas de la empresa. Una buena función de organización permite que la empresa funcione de manera eficiente y eficaz, logrando sus objetivos con los recursos disponibles y asegurando la satisfacción de los clientes, empleados y otros grupos de interés (p. 125).

Indicadores

Departamentalización

Para Chiavenato (2019) lo define de la siguiente manera:

La estructura a nivel de departamento se refiere a la estructuración de los diferentes departamentos o áreas que componen una empresa, con el fin de lograr una mayor eficiencia y eficacia en la realización de sus actividades.

En conclusión, implica la definición de los objetivos, responsabilidades, tareas y funciones de cada departamento, así como la estructuración de los flujos de trabajo, comunicación y coordinación entre ellos. También incluye la definición de los perfiles y competencias necesarios para cada puesto de trabajo y el establecimiento de un sistema de valoración y control de desempeño. (p. 126).

Descripción de funciones

Chiavenato (2019) describe este indicador “como la estructuración laboral enfocada en cada labor, actividad u operación”. “Implica la creación de roles laborales o responsabilidades a través del proceso de describir y analizar las funciones del puesto.” (p. 126).

C. Dirección

Con relación a este aspecto, la dirección de una organización se encarga de supervisar las actividades realizadas por parte de los empleados durante su día de trabajo habitual. En esta etapa, resulta crucial la eficacia en la forma en que el responsable de la administración de la empresa lleva a cabo la dirección.

Para Chiavenato (2019) la dimensión de dirección constituye una de las tareas esenciales de la gestión.

Se refiere al proceso de influir y motivar a los empleados para que alcancen los objetivos organizacionales. Implica la toma de decisiones, la asignación de tareas, la coordinación de actividades y la supervisión del desempeño de los subordinados (p. 127).

Indicadores

Supervisión

De acuerdo con Chiavenato (2019):

La supervisión es una función esencial de la dirección en la administración. Se refiere a la observación y control sistemático de las actividades y el desempeño de

los empleados con el fin de garantizar que se cumplan los objetivos establecidos y se mantenga la calidad en el trabajo (p. 127).

Motivación

Para Chiavenato (2019), “representa una energía interna que impulsa a los individuos a buscar la satisfacción de sus necesidades y alcanzar sus aspiraciones” (p. 129)

Esta fuerza puede ser generada por factores internos, como la autorrealización, el crecimiento personal y el sentido de logro, así como por factores externos, como el reconocimiento, las recompensas y las oportunidades de desarrollo.

D. Control

El control constituye una de las funciones primordiales en el ámbito administrativo, en el contexto del proceso de gestión de una organización.

Se considera una función administrativa porque implica monitorear y evaluar el desempeño y los resultados para asegurar que se alcancen los objetivos establecidos” (Chiavenato, 2019, p. 127-128).

Indicadores

Establecimiento de estándares

Según Chiavenato (2019) el establecimiento de estándares se refiere al proceso de definir criterios o parámetros de referencia que sirven como punto de comparación para evaluar el desempeño y los resultados de las personas, equipos o procesos dentro de una organización.

El proceso de establecimiento de estándares implica definir de manera clara y específica qué se espera alcanzar, cómo se medirá el desempeño y cuáles son los criterios de éxito. Estos estándares pueden ser cuantitativos, como la producción de cierta cantidad de unidades por día, o cualitativos, como la satisfacción del cliente en una escala determinada (p. 128).

Acción correctiva

Chiavenato (2019) señala que la acción correctiva “es una fase en el proceso de control cuyo propósito es rectificar las desviaciones o discrepancias detectadas entre los resultados efectivos y los resultados deseados” (p. 129).

2.2. Calidad de servicio

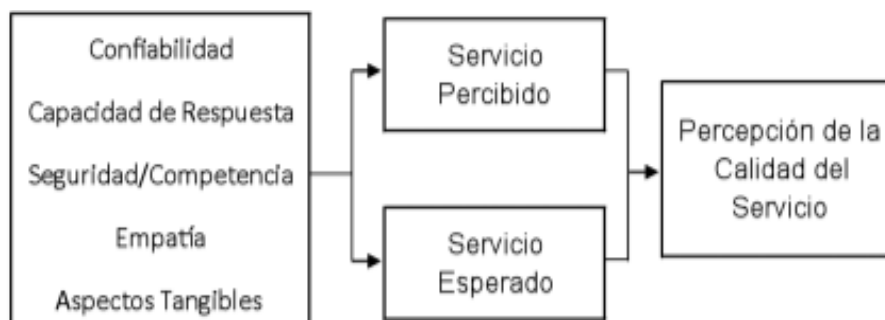
Conceptualización de calidad de servicio

Según Horovitz (1991, como se cita en Morris et al, 2011) “la calidad se describe como el grado de superioridad al que una organización se ha dedicado a lograr con el objetivo de brindar satisfacción a sus clientes claves” (p. 192). Al mismo tiempo, la calidad representa la medida en la que se logra dicho nivel de excelencia

Zeithaml et al (2014, como se cita en Castro, 2018) “es el conjunto de aspectos y características de un producto y servicio que guardan relación con su capacidad para satisfacer necesidades expresadas o latente de los clientes” (p. 17).

Dimensiones de la calidad de servicio

Zeithaml et al. (1993) desarrollaron un modelo denominado el Modelo de Calidad de Servicio (SERVQUAL), que consta de cinco y solo se usará 4 dimensiones clave para la esta variable (p. 29):

Figura 2*Dimensiones del modelo SERVQUAL*

Nota: Parasuraman, A. (1993). Scale for measuring consumer perceptions of service quality.

A. Fiabilidad

Refleja la capacidad de la empresa para proporcionar el servicio prometido de manera confiable y precisa. Esto implica realizar el servicio de forma consistente y sin errores.

El primer indicador es, “la ejecución de compromisos se refiere a habilidades abstractas, en las cuales la confianza denota un compromiso con algo, más allá de una mera comprensión” (Giddens, 1993, como se cita De La Sota, 2019, p. 14).

El segundo indicador desde una perspectiva pragmática, Druker (1990, como se cita en De La Sota, 2019) interés por solucionar problemas “el procedimiento implica la resolución de situaciones inciertas al aplicar el conocimiento del trabajador” (p. 14). Desde el inicio, un servicio preciso se convierte en un componente esencial, abordando adecuadamente la situación.

B. Capacidad de respuesta

Indica la disponibilidad de la empresa para ayudar y brindar un servicio rápido a los clientes. Incluye aspectos como la disposición para resolver problemas y asistir las necesidades del cliente de manera oportuna.

El indicador de colaboradores rápidos “se refiere a la conducta de informar a los clientes acerca de los productos o servicios ofrecidos, brindándoles un servicio excelente”. Además, implica cumplir con las obligaciones y garantizar que tanto la entidad como el cliente obtengan buenos resultados. Druker (1990, como se cita en De La Sota, 2019)

C. Seguridad

Hace referencia a la habilidad y sabiduría del equipo de atención, además de la aptitud para inspirar confianza y credibilidad en los clientes. Incluye aspectos como la confiabilidad de las transacciones, la protección de la información del cliente y la capacidad de los trabajadores para inspirar confianza y seguridad en los clientes.

El indicador de confianza, Druker (1990, como se cita en De La Sota, 2019) “se refiere al sentimiento del usuario cuando enfrenta dificultades al elegir y decide confiar en la institución para resolverlas”.

D. Empatía

Se refiere a la atención personalizada, el cuidado y la consideración que muestra la empresa hacia sus clientes. Involucra la capacidad de comprender las demandas específicas de cada cliente y ofrecer un servicio adaptado a su situación particular.

El indicador "compromiso" Druker (1990, como se cita en De La Sota, 2019) “se refiere a la disposición de una organización para ofrecer servicios y atención personalizada a un cliente, teniendo en cuenta sus necesidades y requerimientos.” (p. 15)

Este indicador implica un enfoque centrado en el cliente, donde la compañía garantiza ofrecer un servicio de alta calidad, adaptado a las necesidades individuales de cada cliente y cumpliendo con sus requisitos específicos. El compromiso implica un nivel de dedicación y atención hacia el cliente, buscando su satisfacción y estableciendo una relación de confianza y fidelidad.

Estas dimensiones representan los aspectos fundamentales de la calidad del servicio y se utilizan para evaluar la brecha entre las expectativas del cliente y su percepción de la calidad del servicio recibido. Al comprender y abordar cada una de estas dimensiones, las organizaciones pueden mejorar su calidad de servicio y aumentar la satisfacción y fidelidad de los clientes.

3. Definición de términos básicos.

Administración

Según Aldana de Vega et al. (2010) que “la administración implica lograr los objetivos establecidos a través de la planificación, estructuración, implementación, supervisión y evaluación en un enfoque constante y sistemático. Todo ello orientado a alcanzar la mejora y el avance de las entidades u organizaciones” (p. 18).

Calidad

Según Sanabria et al (2014, como se cita en Rojas, 2019) “corresponde a la suma de las características y cualidades de un producto o servicio que cubre las exigencias, anhelos, anticipaciones y condiciones de salud del consumidor” (p. 29).

Fiabilidad

Según la Real Academia Española (2022) nos menciona que es “la probabilidad de buen funcionamiento de un objeto, sistema o entidad se refiere a la posibilidad de que dicho elemento opere de manera efectiva, eficiente y conforme a su diseño previsto”.

Gestión

Martínez (2022) indica que “el vocablo "gestión" se emplea para aludir a la totalidad de las acciones o trámites que posibilitan llevar a cabo cualquier tarea o satisfacer cualquier aspiración.”.

En otras palabras, cuando hablamos de gestión nos referimos a todas las acciones y procedimientos necesarios para resolver una situación o llevar a cabo un proyecto específico. (párr. 1).

Organización

En la página web de Concepto (2021), define organización como “un entorno social compuesto por un conjunto de individuos que comparten un objetivo colectivo a alcanzar en un marco temporal, espacial y cultural específico. En todas las instituciones se establecen reglas, objetivos y fundamentos que contribuyen a la consecución de la meta” (párr. 1).

Planeación

En la página web de Concepto (2021) define como “la formulación de una estrategia que facilite la consecución de una serie de metas previamente definidas”.

El producto derivado del procedimiento de planificación es un plan que dirigirá las actividades de la empresa y contribuirá a la utilización óptima de los recursos disponibles. (párr. 1).

Servicio

“Se trata de administrar la satisfacción de las expectativas entre el cliente y la empresa. Para lograrlo, se requiere la interacción y realizar la retroalimentación entre individuos en todas las etapas del proceso de servicio”. (Duque, 2005, como se cita en Rojas, 2019, p. 31).

Supervisión

Menciona Navicelli (2022) que la definición de supervisión “es la postura de vigilancia y control de nivel superior.”. Asimismo, implica examinar las labores llevadas a cabo por terceros. En resumen, es observar y controlar una labor o una tarea desde una posición más global (párr.1).

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS Y VARIABLES

1. Hipótesis y/o supuestos básicos

Hipótesis General

- Existe relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio al cliente de Rk Power Generator Corp.

Hipótesis específicas

- Existe relación entre la planeación y la calidad de servicio al cliente de Rk Power Generator Corp.
- Existe relación entre la organización y la calidad de servicio al cliente de Rk Power Generator Corp.
- Existe relación entre la dirección y la calidad de servicio al cliente de Rk Power Generator Corp.
- Existe relación entre el control y la calidad de servicio al cliente de Rk Power Generator Corp.

2. Las variables de estudio y su operacionalización

- Variable 1: Gestión administrativa

- Variable 2: Calidad de servicio

2.1. Matriz de operacionalización de variables

Según Sampieri (2014) operativizar las variables significa llevar una variable que se encuentra en el ámbito teórico hacia indicadores que pueden ser verificables y medibles en la realidad (p. 211).

Tabla de operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de la gestión administrativa y calidad de servicio

| VARIABLE | DIMENSIONES | INDICADORES |
|--|----------------------------|---------------------------------|
| VARIABLE INDEPENDIENTE GESTIÓN ADMINISTRATIVA | PLANEACIÓN | OBJETIVOS |
| | | ESTRATEGIAS |
| | ORGANIZACIÓN | DEPARTAMENTALIZACIÓN |
| | | DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES |
| | DIRECCIÓN | SUPERVISIÓN |
| | | MOTIVACIÓN |
| CONTROL | ESTABLECIMIENTO ESTÁNDARES | |
| | ACCION CORRECTIVA | |
| VARIABLE DEPENDIENTE CALIDAD DE SERVICIO | FIABILIDAD | CUMPLIMIENTO DE PROMESAS |
| | | INTERES DE SOLUCIONAR PROBLEMAS |
| | CAPACIDAD DE RESPUESTA | COLABORADORES RÁPIDOS |
| | | CONFIANZA |
| | SEGURIDAD | CONFIANZA |
| | | EMPATÍA |

3. Matriz lógica de consistencia

Figura 3

Matriz de consistencia

| MATRIZ DE CONSISTENCIA | | | | | | |
|--|--|---|---|------------------------|---|--|
| FORMULACION DEL PROBLEMA | OBJETIVO GENERAL | HIPOTESIS GENERAL | VARIABLES | DIMENSIONES | INDICADORES | METODOLOGÍA |
| ¿Cuál es la relación entre la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio al cliente de Rk Power Generator Corp? | Determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio al cliente de Rk Power Generator Corp. | Existe relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio al cliente de Rk Power Generator Corp. | | PLANEACIÓN | OBJETIVOS | |
| PROBLEMAS ESPECÍFICOS | OBJETIVOS ESPECÍFICOS | HIPÓTESIS ESPECÍFICAS | | ORGANIZACIÓN | ESTRATEGIAS DEPARTAMENTALIZACIÓN | Tipo: Aplicada Enfoque: Cuantitativo |
| 1. ¿Cuál es la relación entre la planeación y la calidad de servicio al cliente de Rk Power Generator Corp? | 1. Determinar la relación entre la planeación y la calidad de servicio al cliente de Rk Power Generator Corp. | 1. Existe relación entre la planeación y la calidad de servicio al cliente de Rk Power Generator Corp. | VARIABLE INDEPENDIENTE GESTION ADMINISTRATIVA | DIRECCIÓN | DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES SUPERVISIÓN MOTIVACIÓN | Diseño: No experimental, correlacional-descriptivo |
| 2. ¿Cuál es la relación entre la organización y la calidad de servicio al cliente de Rk Power Generator Corp? | 2. Determinar la relación entre la organización y la calidad de servicio al cliente de Rk Power Generator Corp. | 2. Existe relación entre la organización y la calidad de servicio al cliente de Rk Power Generator Corp. | | CONTROL | ESTABLECIMIENTO ESTÁNDARES ACCION CORRECTIVA | Método: Hipotético deductivo |
| 3. ¿Cuál es la relación entre la dirección y la calidad de servicio al cliente de Rk Power Generator Corp? | 3. Determinar la relación entre la dirección y la calidad de servicio al cliente de Rk Power Generator Corp. | 3. Existe relación entre la dirección y la calidad de servicio al cliente de Rk Power Generator Corp. | | FIABILIDAD | CUMPLIMIENTO DE PROMESAS INTERES DE SOLUCIONAR PROBLEMAS | Población: 65 clientes Muestra: 56 clientes |
| 4. ¿Cuál es la relación entre control y la calidad de servicio al cliente de Rk Power Generator Corp? | 4. Determinar la relación entre control y la calidad de servicio al cliente de Rk Power Generator Corp. | 4. Existe relación entre el control y la calidad de servicio al cliente de Rk Power Generator Corp. | VARIABLE DEPENDIENTE CALIDAD DE SERVICIO | CAPACIDAD DE RESPUESTA | COLABORADORES RÁPIDOS | |
| | | | | SEGURIDAD | CONFIANZA | |
| | | | | EMPATÍA | COMPENSIÓN | Instrumento: Cuestionario |

CAPÍTULO IV

MÉTODO

1. Tipo y método de investigación

En esta investigación se usó la teoría de Salgado (2018) el método Hipotético – deductivo, dado que la mayoría de las veces, las etapas del método científico siguen este método, comenzando con la observación de casos específicos, lo que conduce a la formulación de un problema.

Mediante un proceso de inducción, este problema se relaciona con una teoría. A partir del marco teórico, se establecen objetivos e hipótesis mediante razonamiento deductivo, y posteriormente se busca validar empíricamente estas hipótesis mediante la recopilación de datos, tipo aplicada, porque no estamos incrementando la teoría existente. (p. 64)

Asimismo, el tipo de investigación es aplicada con una metodología cuantitativa, con el propósito de generar una nueva fuente de información basada en los conocimientos adquiridos. Esta fuente estará disponible para ser utilizada en futuras investigaciones.

2. Diseño específico de investigación.

Sampieri (2014), menciona que el término diseño “se refiere al plan o estrategia concebida para obtener la información que se desea con el fin de responder al planteamiento del problema”.

En el enfoque cuantitativo, el investigador emplea diseños para examinar la validez de las hipótesis planteadas en un contexto específico o para proporcionar evidencia sobre las pautas de la investigación, en caso de que no existan hipótesis previas. (p.128)

En el proyecto se aplicó un diseño no experimental-descriptivo correlacional, dado que trata de explicar la conexión entre dos variables en un instante específico sin intervenir deliberadamente en las variables bajo investigación.

3. Población, muestra o participantes

Figura 4

Esquema de la generalización de la muestra a la población



Nota: Sampieri, H. (2018). Metodología de la investigación.

Población

La población para la presente investigación está conformada por todos los clientes que reciben nuestros servicios de mantenimiento para los generadores que tienen en sus domicilios o centro de labor, que en su totalidad fueron 65, que actualmente son los clientes más recientes con la adquisición de generadores y servicios de mantenimiento.

Muestra

Es relevante resaltar que, en toda investigación, resulta primordial disponer de una adecuada cuantificación de la subpoblación, con el fin de adquirir los datos requeridos de manera completa durante todo el transcurso de la pesquisa.

Existen diversos tipos de métodos para realizar muestreos probabilísticos, entre las cuales la presente tesis se fundamentó en el método de muestreo probabilístico aleatorio simple.

Se aplicó la siguiente fórmula de población finita que se presenta a continuación:

Figura 5

Cómputo del tamaño de una muestra por grado de confianza

$$n = \frac{NZ^2 pq}{(N-1)E^2 + Z^2 pq}$$

$$n = \frac{65(3.8416)(0.5)(0.5)}{(64)(0.0025) + (3.8416)(0.25)} = \frac{62.43}{1.12}$$

$$n = 74.59$$

$$n = 55.74 = 56$$

Donde:

n = Muestra a encontrar

Z = 1.96

p = 0.5

q = 0.5

$E = 0.05$

$N = 65$

La muestra está conformada por 56 clientes de Rk Power Generator Corp.

4. Instrumentos de recogida de datos

Según Salgado (2018) “es una herramienta organizada que consiste en preguntas idénticas en forma y secuencia, diseñada para recolectar datos primarios” (p. 116). Su propósito es obtener información acerca de variables desconocidas o evaluar el conocimiento acerca de un tema específico.

Nuestro proyecto de tesis utilizó el cuestionario como instrumento y la técnica que se usó es la encuesta, para la obtención de información de las variables Gestión administrativa y Calidad de servicio en nuestra investigación.

Se adaptó un instrumento a la variable calidad de servicio utilizando un modelo llamado el Modelo de Calidad de Servicio (SERVQUAL) del autor De la Sota.

Durante la obtención de información, se formularon un conjunto de 24 interrogantes, los cuales fueron contestados empleando la escala de Likert.

Figura 6

Escala de Likert

| Opciones de respuesta | Escala de Likert |
|-----------------------|------------------|
| Nunca | 1 |
| Casi nunca | 2 |
| A veces | 3 |
| Casi siempre | 4 |
| Siempre | 5 |

Confiabilidad del instrumento

Tabla 2

Estadísticas de fiabilidad

| Reliability Statistics | |
|-------------------------------|-------------|
| Cronbach's Alpha | Nº of Items |
| 0.963 | 26 |

Se procedió a analizar la confiabilidad mediante el cálculo del coeficiente Alpha de Cronbach, que se utiliza para medir la correlación entre los elementos y se calculó utilizando el software SPSS. A continuación, se presentan los resultados de los valores de Alpha de Cronbach, que indican el nivel de confiabilidad de este estudio de investigación.

5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

En el proceso de investigación, se llevó a cabo la obtención de datos a través de cuestionarios diseñados con preguntas específicas. Estos cuestionarios se completaron y luego se transfirieron al software Microsoft Excel para su almacenamiento y posterior análisis. La herramienta utilizada para el análisis fue el programa SPSS Versión 27, con el fin de identificar los resultados con respecto a los objetivos establecidos en el estudio.

Para finalizar, se utilizó el método estadístico denominado chi-cuadrado de Pearson para realizar el análisis, con el propósito de examinar y verificar la posible relación entre las variables investigadas.

6. Procedimiento de ejecución de estudio

Con el fin de llevar a cabo la investigación, se procedió siguiendo las etapas que se detallan a continuación:

- Se solicitó permiso al área de gerencia para realizar el estudio con el nombre de la empresa, mediante una reunión virtual.
- Se definió la problemática a estudiar de la empresa Rk Power Generator Corp.
- Se realizó una búsqueda exhaustiva, considerando las tesis de licenciatura, maestría, y artículos
- Se llevó a cabo sintetizar una matriz de consistencia con las dos variables (independiente y dependiente) de los cuales hemos desglosado los indicadores y así formular las preguntas para la encuesta, bajo la escala de Likert.

CAPÍTULO V

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

1. Datos cuantitativos

Se aplicó una encuesta a un total de 56 clientes de la compañía Rk Power Generator Corp y los resultados obtenidos se describen a continuación:

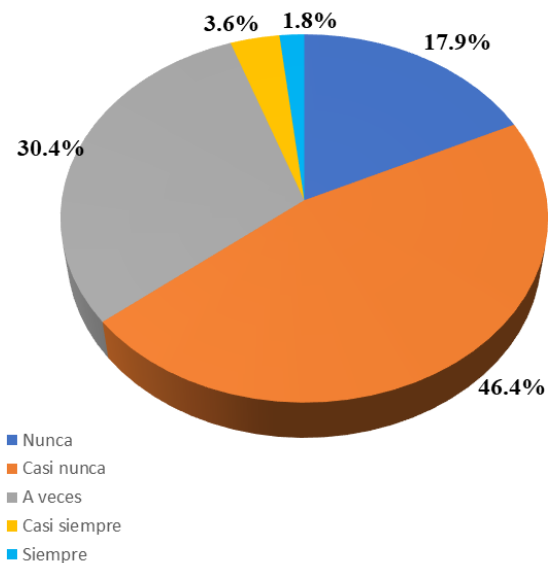
Tabla 3

¿Considera que la empresa tiene objetivos claros en cuanto a los planes de mantenimiento que ofrece a sus clientes?

| Escala | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|-------------|
| Nunca | 10 | 17.9% |
| Casi nunca | 26 | 46.4% |
| A veces | 17 | 30.4% |
| Casi siempre | 2 | 3.6% |
| Siempre | 1 | 1.8% |
| Total | 56 | 100% |

Figura 7

¿Considera que la empresa tiene objetivos claros en cuanto a los planes de mantenimiento que ofrece a sus clientes?



Basándonos en los datos de la tabla 3 y la figura 7, se evidencia que un 46.4% señala que la empresa casi nunca tiene objetivos claros en cuanto a los planes de mantenimiento, asimismo el 30.4% afirmó que a veces, el 17.9 %, nunca, 3.6% casi siempre y finalmente 1.8%, siempre.

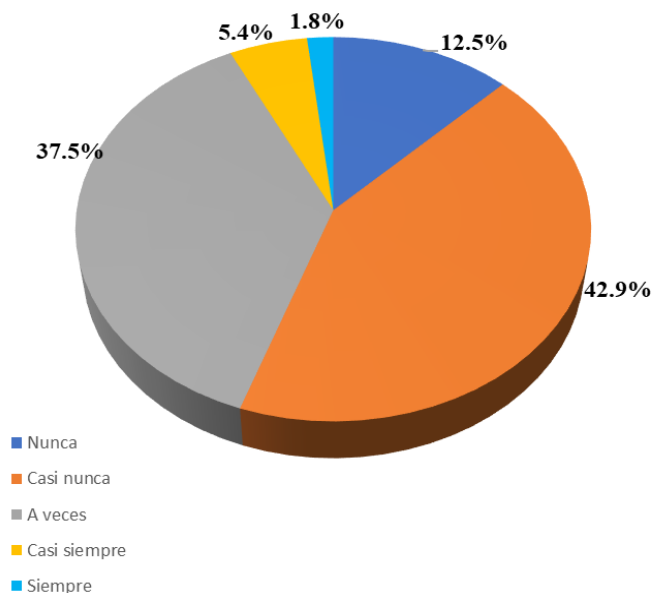
Tabla 4

¿Considera que la empresa planifica los programas de mantenimiento de generadores de sus clientes?

| Escala | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|-------------|
| Nunca | 7 | 12.5% |
| Casi nunca | 24 | 42.9% |
| A veces | 21 | 37.5% |
| Casi siempre | 3 | 5.4% |
| Siempre | 1 | 1.8% |
| Total | 56 | 100% |

Figura 8

¿Considera que la empresa planifica los programas de mantenimiento de generadores?



Al analizar los resultados reflejados en la tabla 4 y la figura 8, se aprecia que un 42.9% de los encuestados indica que la empresa casi nunca planifica los programas de mantenimiento de sus clientes, mientras que el 37.5%, a veces, el 12.5%, nunca, asimismo el 5.4% casi siempre y solo el 1.8% sostiene que sucede siempre.

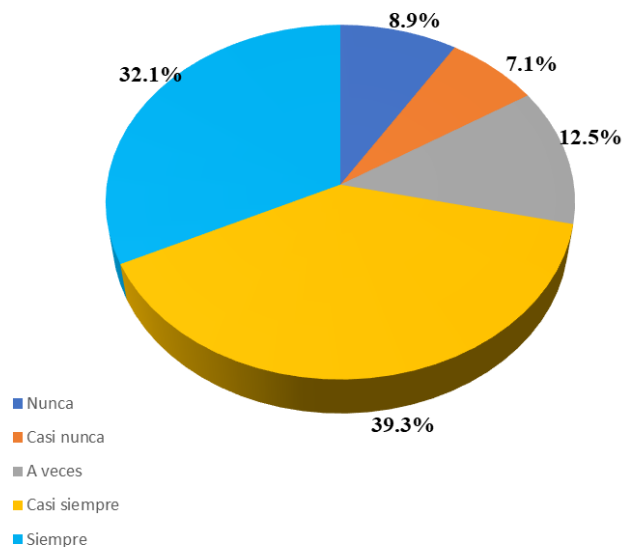
Tabla 5

¿La empresa cuenta con estrategias establecidas en casos de emergencias (lluvias, huracanes) para poder atender a sus clientes?

| Escala | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|-------------|
| Nunca | 5 | 8.9% |
| Casi nunca | 4 | 7.1% |
| A veces | 7 | 12.5% |
| Casi siempre | 22 | 39.3% |
| Siempre | 18 | 32.1% |
| Total | 56 | 100% |

Figura 9

¿La empresa cuenta con estrategias establecidas en casos de emergencias (lluvias, huracanes) para poder atender a sus clientes?



El dato proporcionado en la tabla 5 y la figura 9 revela que un 39.3% señala que casi siempre la empresa cuenta con estrategias establecidas para casos de emergencias, durante la temporada alta, y así poder atender a sus clientes. Por otro lado, el 32.1%, siempre, el 12.5% a veces, 8.9% nunca y solo el 7.1% indicó casi nunca.

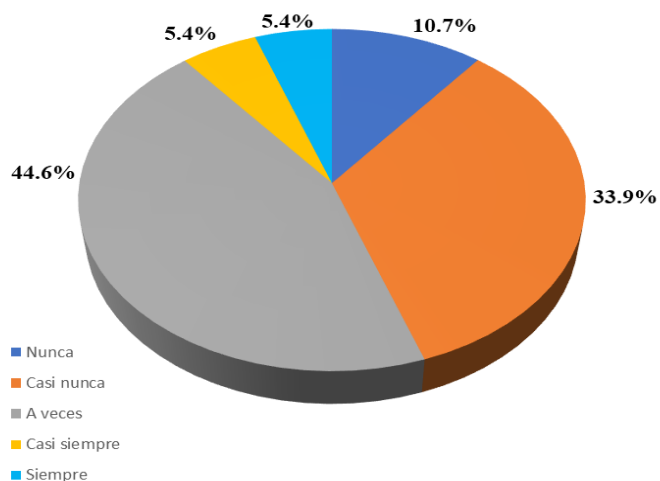
Tabla 6

¿Considera que esta estructura organizacional de la empresa permite brindar los servicios prestados?

| Escala | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|-------------|
| Nunca | 6 | 10.7% |
| Casi nunca | 19 | 33.9% |
| A veces | 25 | 44.6% |
| Casi siempre | 3 | 5.4% |
| Siempre | 3 | 5.4% |
| Total | 56 | 100% |

Figura 10

¿Considera que esta estructura organizacional de la empresa permite brindar los servicios prestados?



La interpretación estadística en la tabla 6 y la figura 10 sugiere que un 44.6% indica que esta estructura organizacional permite a veces brindar los servicios para los generadores de sus clientes. Mientras que el 33.9% señala casi nunca, el 10.7%, nunca, el 5.4% casi siempre y finalmente el otro 5.4% señala que siempre.

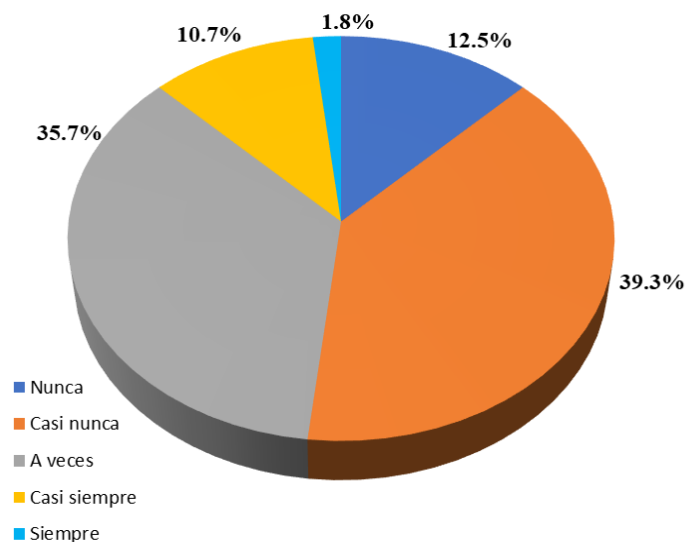
Tabla 7

¿Las funciones y/o responsabilidades de cada puesto dentro de la empresa se encuentran claramente definidas?

| Escala | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|-------------|
| Nunca | 7 | 12.5% |
| Casi nunca | 22 | 39.3% |
| A veces | 20 | 35.7% |
| Casi siempre | 6 | 10.7% |
| Siempre | 1 | 1.8% |
| Total | 56 | 100% |

Figura 11

¿Las funciones y/o responsabilidades de cada puesto dentro de la empresa se encuentran claramente definidas?



Según se verifica en el cuadro 7 y la figura 11, se constata que un 39.3% indica que las funciones y/o responsabilidades dentro de la empresa casi nunca se encuentran definidas, mientras que el 35.7%, a veces, el 12.5%, nunca, el 10.7%, casi siempre y finalmente el 1.8% señala que siempre.

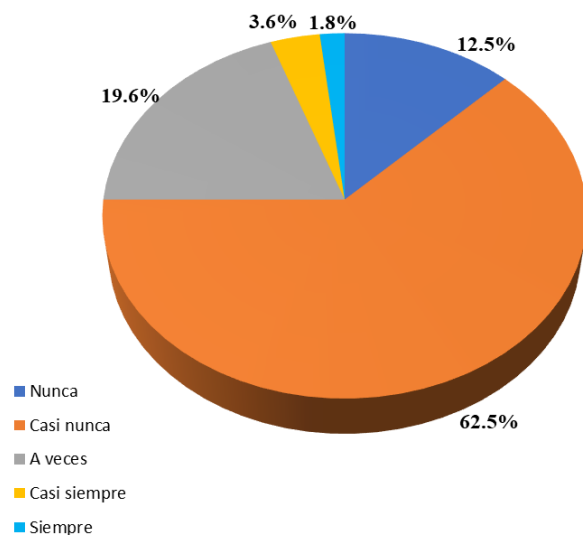
Tabla 8

¿Considera usted, que los trabajadores encargados de su atención cumplen adecuadamente con las responsabilidades asignadas para el servicio de su generador?

| Escala | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|-------------|
| Nunca | 7 | 12.5% |
| Casi nunca | 35 | 62.5% |
| A veces | 11 | 19.6% |
| Casi siempre | 2 | 3.6% |
| Siempre | 1 | 1.8% |
| Total | 56 | 100% |

Figura 12

¿Considera usted, que los trabajadores encargados de su atención cumplen adecuadamente con las responsabilidades asignadas para el servicio de su generador?



Según la tabla 8 y figura 12, el 62.5% indica que los trabajadores encargados de la atención casi nunca cumplen adecuadamente con las responsabilidades asignadas para el servicio de su generador, mientras que el 19.6% indica, a veces, el 12.5%, nunca, el 3.6% casi siempre y finalmente el 1.8% indica siempre.

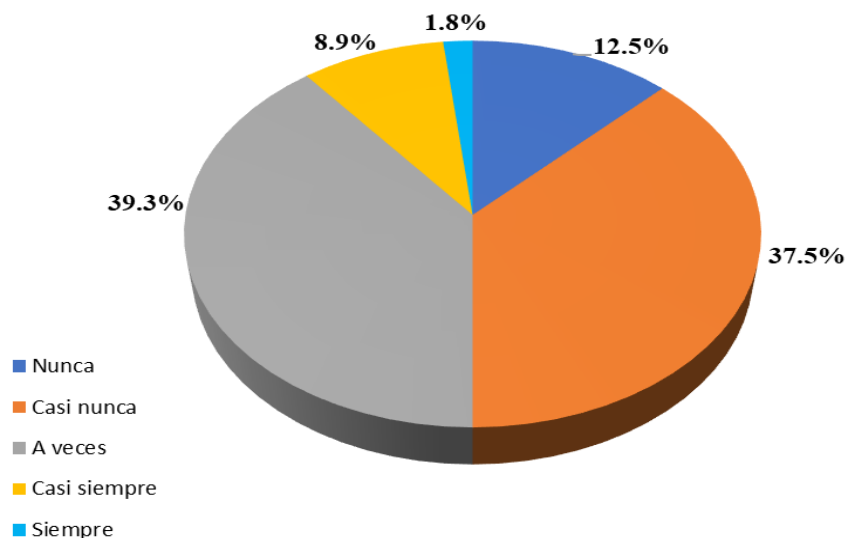
Tabla 9

¿En todo momento, los supervisores de la empresa se encargan de monitorear el correcto cumplimiento del servicio para su generador?

| Escala | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|-------------|
| Nunca | 7 | 12.55 |
| Casi nunca | 21 | 37.5% |
| A veces | 22 | 39.3% |
| Casi siempre | 5 | 8.9% |
| Siempre | 1 | 1.8% |
| Total | 56 | 100% |

Figura 13

¿En todo momento, los supervisores de la empresa se encargan de monitorear el correcto cumplimiento del servicio para su generador?



Según la tabla 9 y figura 13, el 39.3% indica que los supervisores de la empresa a veces se encargan de monitorear el correcto cumplimiento del servicio para su generador, mientras que el 37.5% indica, casi nunca, el 12.5%, nunca, el 8.9% casi siempre y finalmente el 1.8% indica siempre.

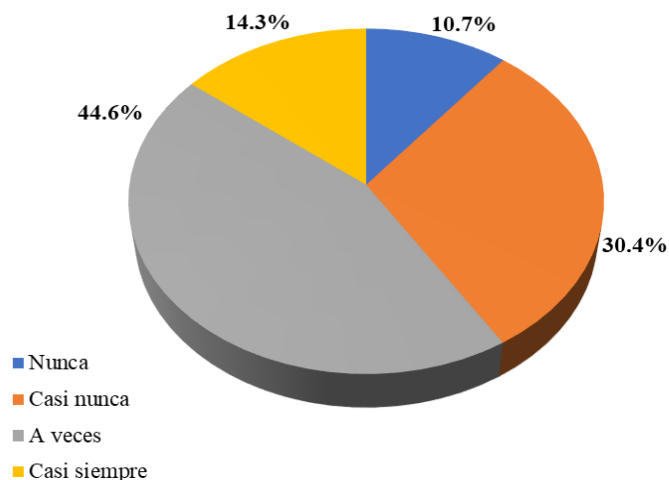
Tabla 10

¿Considera que la empresa realiza una supervisión adecuada para garantizar la asignación de personal y asegurar que cuenten con los repuestos necesarios?

| Escala | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|-------------|
| Nunca | 6 | 10.7% |
| Casi nunca | 17 | 30.4% |
| A veces | 25 | 44.6% |
| Casi siempre | 8 | 14.3% |
| Total | 56 | 100% |

Figura 14

¿Considera que la empresa realiza una supervisión adecuada para garantizar la asignación de personal y asegurar que cuenten con los repuestos necesarios?



Según en la tabla 10 y figura 14, el 44.6% indica que la empresa a veces realiza una supervisión adecuada para garantizar la asignación de personal y asegurar que cuenten con los repuestos necesarios, mientras que el 30.4%, casi nunca, el 14.3%, casi siempre, y finalmente el 10.7% señala que nunca.

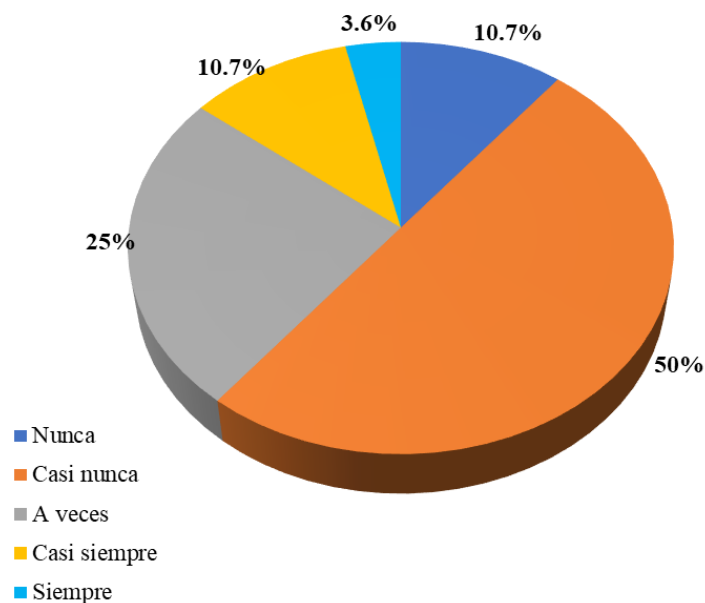
Tabla 11

¿Considera usted que la empresa se preocupa por que el personal se encuentre motivado?

| Escala | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|-------------|
| Nunca | 6 | 10.7% |
| Casi nunca | 28 | 50.0% |
| A veces | 14 | 25.0% |
| Casi siempre | 6 | 10.7% |
| Siempre | 2 | 3.6% |
| Total | 56 | 100% |

Figura 15

¿Considera usted que la empresa se preocupa por que el personal se encuentre motivado?



Según la tabla 11 y figura 15, el 50% indica que la empresa casi nunca se preocupa por que el personal se encuentre motivado, mientras que el 25% indica, a veces, el 10.7%, nunca, el 10.7% casi siempre y finalmente el 3.6% indica siempre.

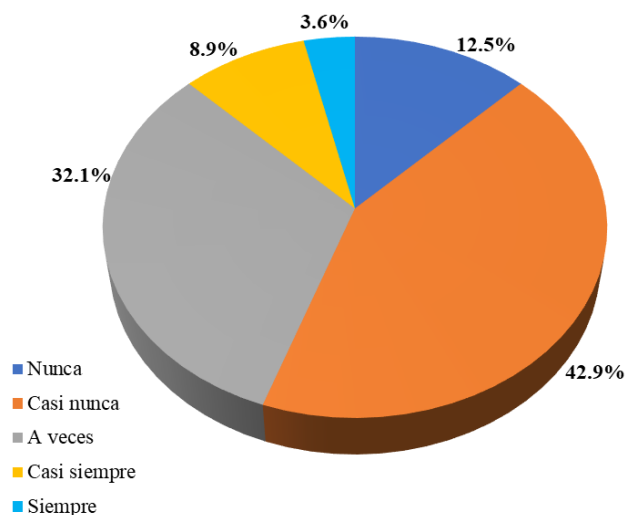
Tabla 12

¿Considera que el personal de la empresa cumple eficientemente con los estándares de control debidos para garantizar un adecuado nivel de calidad?

| Escala | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|-------------|
| Nunca | 7 | 12.5% |
| Casi nunca | 24 | 42.9% |
| A veces | 18 | 32.1% |
| Casi siempre | 5 | 8.9% |
| Siempre | 2 | 3.6% |
| Total | 56 | 100% |

Figura 16

¿Considera que el personal de la empresa cumple eficientemente con los estándares de control debidos para garantizar un adecuado nivel de calidad?



Los datos reflejados en la tabla 12 y la figura 16, indica que el 42.9% señala que casi nunca la empresa cumple eficientemente con los estándares de control debidos para garantizar un adecuado nivel de calidad. Por otro lado, el 32.1%, a veces, el 12.5% a nunca, 8.9%, casi siempre y solo el 3.6% indicó siempre.

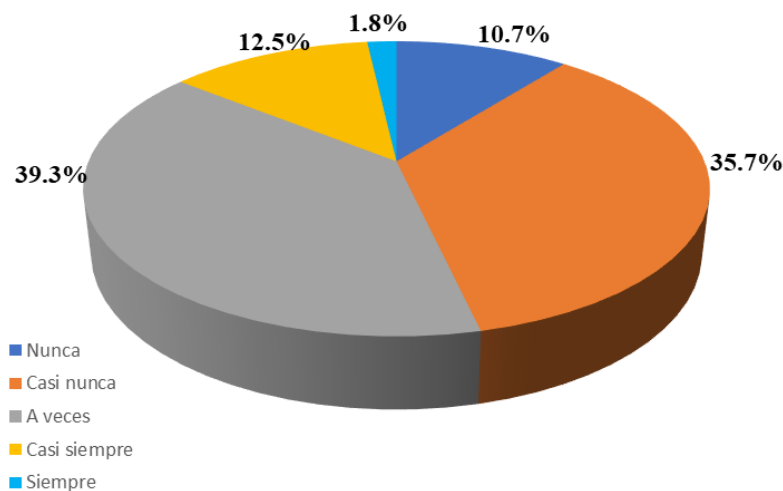
Tabla 13

¿Considera que los indicadores de calidad de servicio establecidos por la empresa permiten un adecuado control?

| Escala | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|-------------|
| Nunca | 6 | 10.7% |
| Casi nunca | 20 | 35.7% |
| A veces | 22 | 39.3% |
| Casi siempre | 7 | 12.5% |
| Siempre | 1 | 1.8% |
| Total | 56 | 100% |

Figura 17

¿Considera que los indicadores de calidad de servicio establecidos por la empresa permiten un adecuado control?



Basándonos en los datos proporcionados por la tabla 13 y la figura 17, se evidencia que un 35.7%, señala que los indicadores de calidad establecidos por la empresa casi nunca permiten un adecuado control, asimismo el 39.3% afirmó que a veces, el 10.7 %, nunca, 12.5% casi siempre y finalmente 1.8%, siempre.

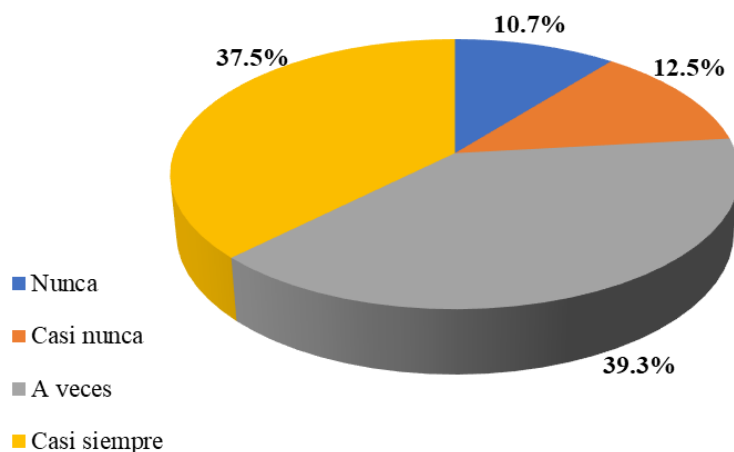
Tabla 14

¿En caso de que se produzca un error por parte del técnico o no se concluya el servicio, la empresa le garantiza una pronta solución, para finalizar el mantenimiento de su generador?

| Escala | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|-------------|
| Nunca | 6 | 10.7% |
| Casi nunca | 7 | 12.5% |
| A veces | 22 | 39.3% |
| Casi siempre | 21 | 37.5% |
| Total | 56 | 100% |

Figura 18

¿En caso de que se produzca un error por parte del técnico o no se concluya el servicio, la empresa le garantiza una pronta solución, para finalizar el mantenimiento de su generador?



Según la tabla 14 y figura 18, el 39.3% indica que en caso se produzca un error por parte del técnico, la empresa solo a veces garantiza una pronta solución, para finalizar el mantenimiento de su generador, mientras que el 37.5% indica, casi siempre, el 10.7%, nunca, y finalmente el 12.5% indica casi nunca.

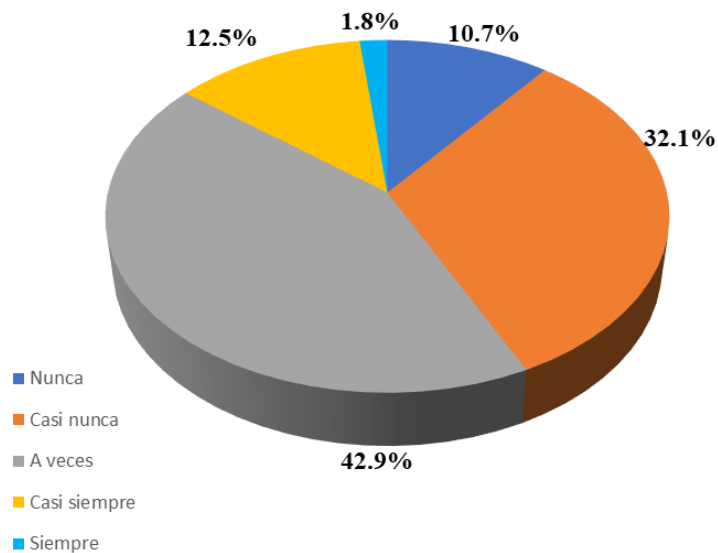
Tabla 15

¿La empresa RK Power Generator, cumple con los servicios prometidos?

| Escala | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|-------------|
| Nunca | 6 | 10.7% |
| Casi nunca | 18 | 32.1% |
| A veces | 24 | 42.9% |
| Casi siempre | 7 | 12.5% |
| Siempre | 1 | 1.8% |
| Total | 56 | 100% |

Figura 19

¿La empresa RK Power Generator, cumple con los servicios prometidos?



Como se visualiza en la tabla 15 y figura 19, el 42.9% señala que la empresa a veces cumple con los servicios prometidos. Por otro lado, el 32.1%, casi nunca, el 10.7% nunca, 12.5%, casi siempre y solo el 1.8% indicó siempre.

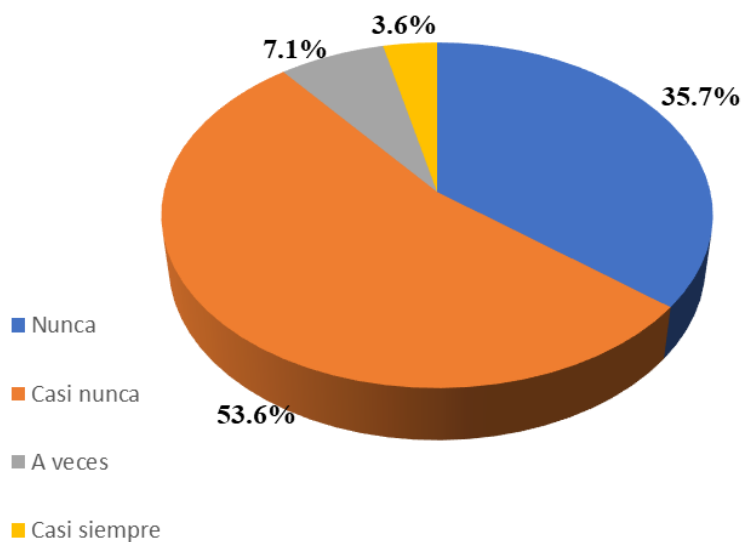
Tabla 16

¿La empresa realiza bien el servicio la primera vez?

| Escala | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|-------------|
| Nunca | 20 | 35.7% |
| Casi nunca | 30 | 53.6% |
| A veces | 4 | 7.1% |
| Casi siempre | 2 | 3.6% |
| Total | 56 | 100% |

Figura 20

¿La empresa realiza bien el servicio la primera vez?



Según la tabla 16 y figura 20, el 53.6% indica que la empresa casi nunca realizar bien el servicio la primera vez de su generador, mientras que el 35.7% indica, nunca, el 7.1%, a veces, y finalmente el 3.6% indica casi siempre.

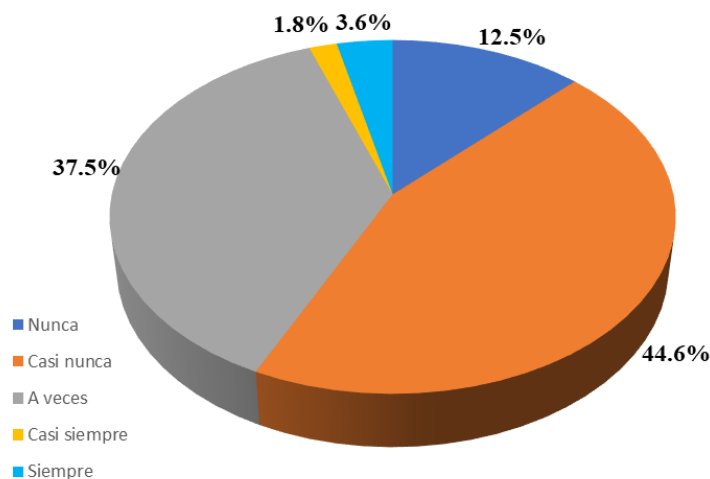
Tabla 17

¿Concluyen el servicio en tiempo establecido?

| Escala | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|-------------|
| Nunca | 7 | 12.5% |
| Casi nunca | 25 | 44.6% |
| A veces | 21 | 37.5% |
| Casi siempre | 1 | 1.8% |
| Siempre | 2 | 3.6% |
| Total | 56 | 100% |

Figura 21

¿Concluyen el servicio en tiempo establecido?



Según los resultados en el cuadro 17 y la figura 21, es posible advertir que un 44.6% hace referencia a que casi nunca la empresa concluye el servicio en el tiempo establecido. Asimismo, el 37.5% afirmó que a veces, el 12.5 %, nunca, 1.8% casi siempre y finalmente 3.6%, siempre.

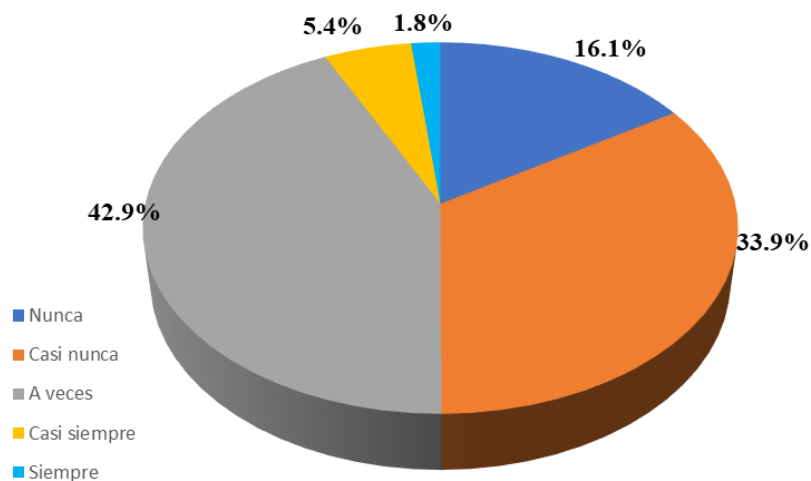
Tabla 18

¿Se mantiene informados a los clientes con respecto a cuándo concluirán el servicio?

| Escala | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|-------------|
| Nunca | 9 | 16.1% |
| Casi nunca | 19 | 33.9% |
| A veces | 24 | 42.9% |
| Casi siempre | 3 | 5.4% |
| Siempre | 1 | 1.8% |
| Total | 56 | 100% |

Figura 22

¿Se mantiene informados a los clientes con respecto a cuándo concluirán el servicio?



Según la tabla 18 y figura 22, el 42.9% indica que solo a veces, se les mantienen informados con respecto a cuándo concluirán el servicio, mientras que el 33.9% indica, casi nunca, el 16.1%, nunca, el 5.4%, casi siempre y finalmente el 1.8% indica casi siempre.

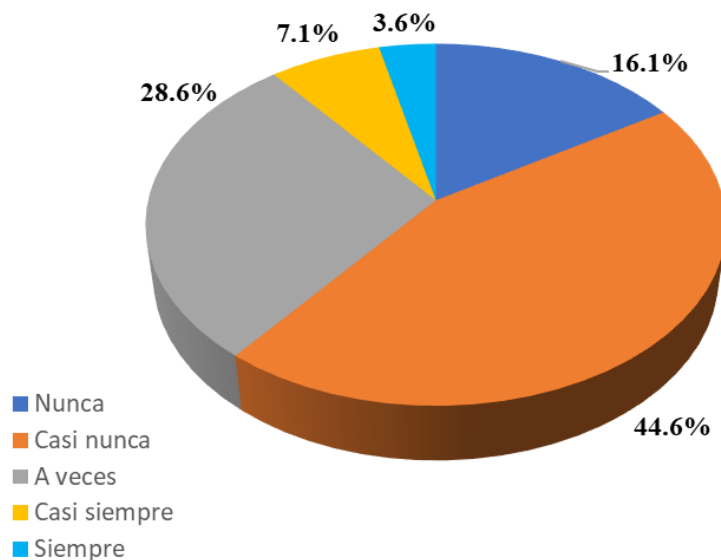
Tabla 19

¿Los empleados ofrecen un servicio rápido a sus clientes según sus necesidades?

| Escala | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|-------------|
| Nunca | 9 | 16.1% |
| Casi nunca | 25 | 44.6% |
| A veces | 16 | 28.6% |
| Casi siempre | 4 | 7.1% |
| Siempre | 2 | 3.6% |
| Total | 56 | 100% |

Figura 23

¿Los empleados ofrecen un servicio rápido a sus clientes según sus necesidades?



Según la tabla 19 y la figura 23, se destaca que un 44.6% menciona que casi nunca, los empleados ofrecen un servicio rápido a los clientes según sus necesidades. Asimismo, el 28.6% afirmó que a veces, el 16.1%, nunca, 7.1% casi siempre y finalmente 3.6%, siempre.

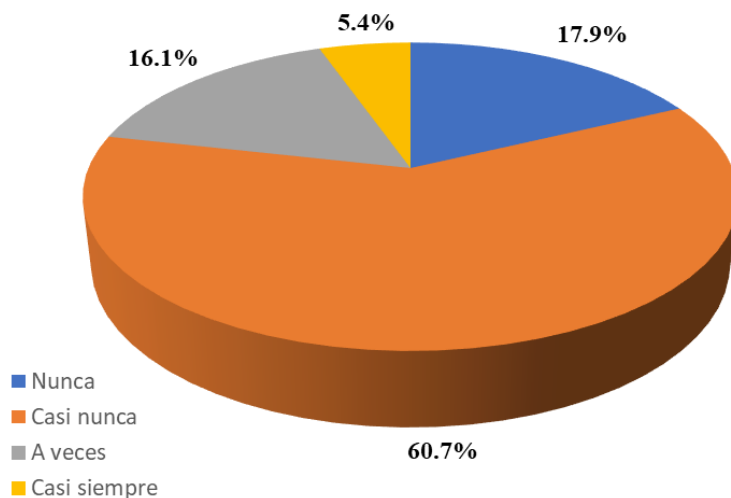
Tabla 20

¿Los empleados se muestran dispuestos para ayudar al cliente?

| Escala | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|-------------|
| Nunca | 10 | 17.9% |
| Casi nunca | 34 | 60.7% |
| A veces | 9 | 16.1% |
| Casi siempre | 3 | 5.4% |
| Total | 56 | 100% |

Figura 24

¿Los empleados se muestran dispuestos para ayudar al cliente?



Basado en los datos proporcionados por la tabla 20 y la figura 24, es evidente que un 60.7% hace mención de que, casi nunca, los empleados muestran disposición para asistir al cliente. Asimismo, el 16.1% afirmó que a veces, el 17.9%, nunca y finalmente el 5.4% indicó, casi siempre.

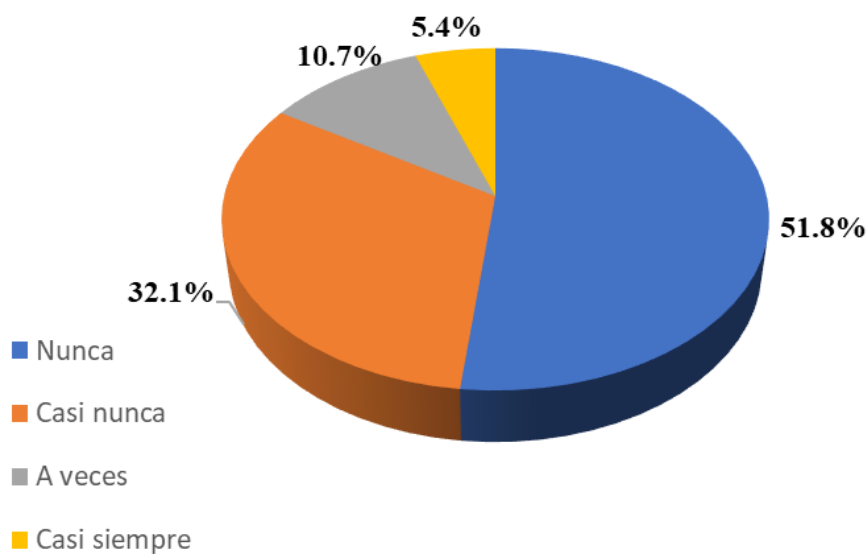
Tabla 21

¿Los empleados, tienen un comportamiento confiable?

| Escala | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|-------------|
| Nunca | 29 | 51.8% |
| Casi nunca | 18 | 32.1% |
| A veces | 6 | 10.7% |
| Casi siempre | 3 | 5.4% |
| Total | 56 | 100% |

Figura 25:

¿Los empleados, tienen un comportamiento confiable?



Según la tabla 21 y figura 25, el 51.8% indica que los empleados nunca tienen un comportamiento confiable, mientras que el 32.1% indica, casi nunca, el 10.7%, a veces, el 5.4%, casi siempre.

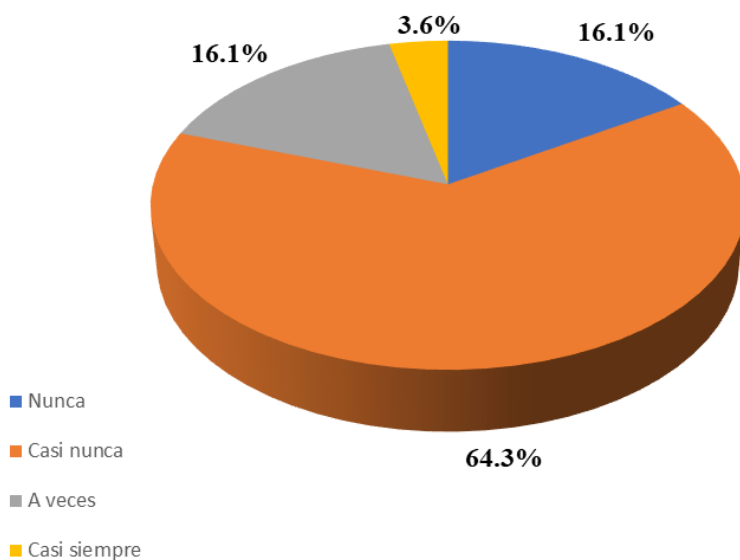
Tabla 22

¿Usted como cliente, confía en los servicios que le brinda la empresa?

| Escala | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|-------------|
| Nunca | 9 | 16.1% |
| Casi nunca | 36 | 64.3% |
| A veces | 9 | 16.1% |
| Casi siempre | 2 | 3.6% |
| Total | 56 | 100% |

Figura 26:

¿Usted como cliente, confía en los servicios que le brinda la empresa?



Según los resultados presentados en la tabla 22 y la figura 26, es evidente que un 64.3% hace referencia a la ausencia de credibilidad en los servicios proporcionados por la empresa. Asimismo, el 16.1% afirmó que nunca, el 16.1%, a veces, finalmente el 3.6% indicó, casi siempre.

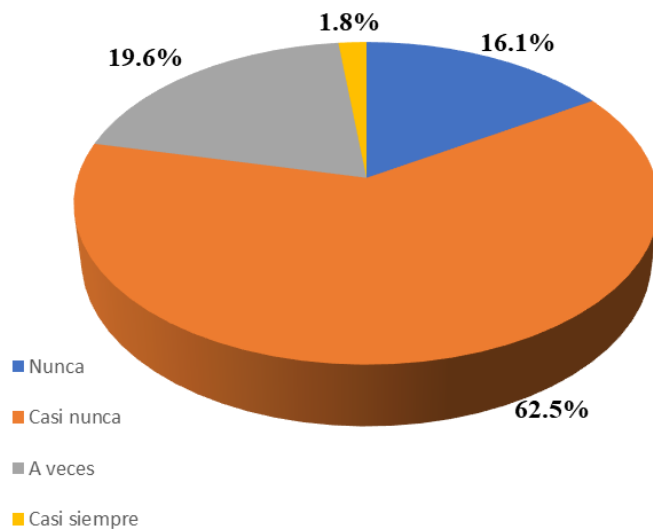
Tabla 23:

¿Los empleados demuestran tener suficientes conocimientos para resolver cualquier contraturno durante el servicio brindado para su generador?

| Escala | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|-------------|
| Nunca | 9 | 16.1% |
| Casi nunca | 35 | 62.5% |
| A veces | 11 | 19.6% |
| Casi siempre | 1 | 1.8% |
| Total | 56 | 100% |

Figura 27

¿Los empleados demuestran tener suficientes conocimientos para resolver cualquier contratiempo durante el servicio brindado para su generador?



Según la tabla 23 y figura 27, el 62.5% menciona que casi nunca los empleados demuestran tener suficientes conocimientos para resolver cualquier contratiempo durante el servicio brindado para su generador, mientras que el 19.6% indica, a veces, el 16.1%, nunca, el 1.8%, casi siempre.

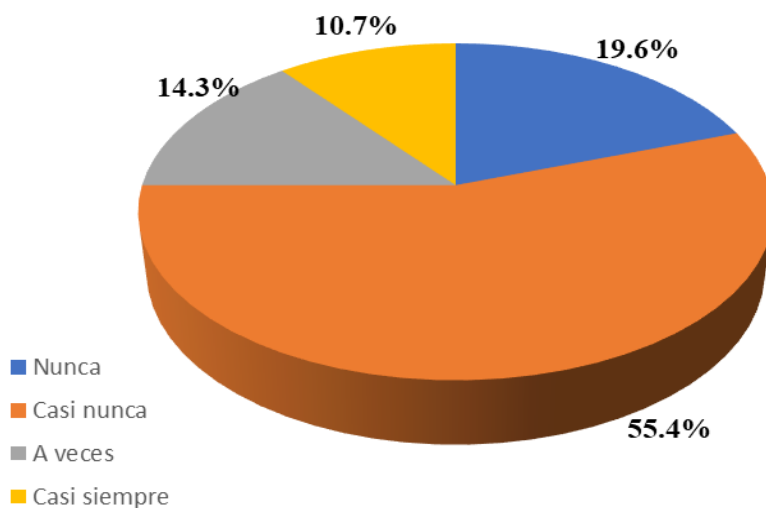
Tabla 24

¿La empresa ofrece atención individualizada?

| Escala | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|-------------|
| Nunca | 11 | 19.6% |
| Casi nunca | 31 | 55.4% |
| A veces | 8 | 14.3% |
| Casi siempre | 6 | 10.7% |
| Total | 56 | 100% |

Figura 28

¿La empresa ofrece atención individualizada?



Conforme con la tabla 24 y figura 28, se puede observar que el 55.4% menciona que casi nunca, la empresa ofrece una atención individualizada. Asimismo, el 14.3% afirmó que a veces, el 19.6%, nunca, finalmente el 10.7% indicó, casi siempre.

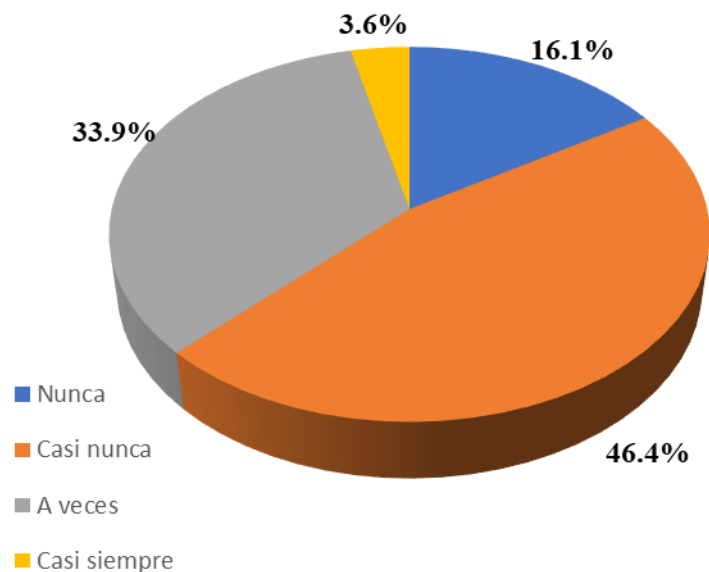
Tabla 25

¿El horario de trabajo es conveniente para los clientes?

| Escala | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|-------------|
| Nunca | 9 | 16.1% |
| Casi nunca | 26 | 46.4% |
| A veces | 19 | 33.9% |
| Casi siempre | 2 | 3.6% |
| Total | 56 | 100% |

Figura 29

¿El horario de trabajo es conveniente para los clientes?



Basándonos en los datos de la tabla 25 y la figura 29, se constata que un 46.4% señala que el horario de atención proporcionado por la empresa casi nunca es conveniente para los clientes, mientras que un 33.9% menciona que, a veces, el 16.1%, nunca, el 3.6%, casi siempre.

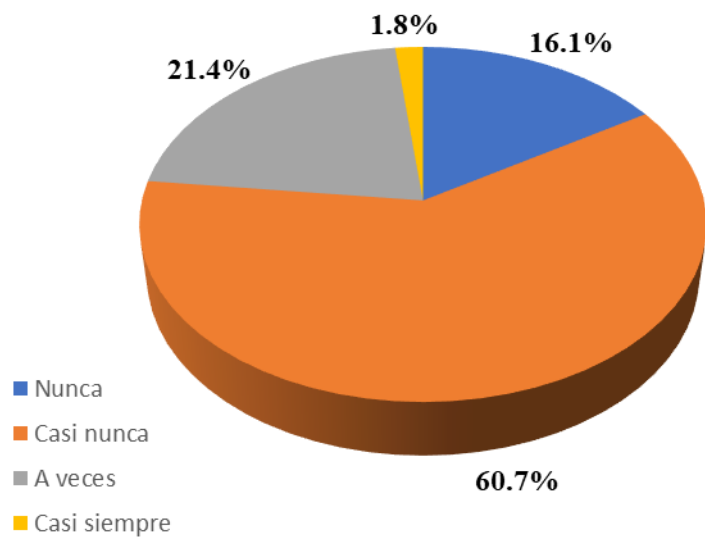
Tabla 26

¿La empresa tiene empleados que ofrecen atención personalizada?

| Escala | Frecuencia | Porcentaje |
|--------------|------------|-------------|
| Nunca | 9 | 16.1% |
| Casi nunca | 34 | 60.7% |
| A veces | 12 | 21.4% |
| Casi siempre | 1 | 1.8% |
| Total | 56 | 100% |

Figura 30

¿La empresa tiene empleados que ofrecen atención personalizada?



Como se visualiza en la tabla 26 y figura 30, indica que el 60.7% casi nunca la empresa tiene empleados que ofrecen una atención personalizada. Por otro lado, el 21.4%, a veces, el 16.1% nunca, finalmente el 1.8% casi siempre.

2. Análisis de resultados

Con el fin de analizar la hipótesis global como las hipótesis particulares, se obtuvieron datos mediante una encuesta enfocada en los clientes de Rk Power Generator Corp. De las preguntas del cuestionario, 12 fueron asignados a la categoría de "Gestión administrativa", mientras que otros 12 fueron considerados en relación con la variable "Calidad de servicio".

Después de recoger los datos de la encuesta, se procedió a realizar un análisis estadístico utilizando la evaluación de la prueba de Chi-cuadrado de Pearson. Esto permitió avanzar en la comprensión de los resultados inferenciales relacionados tanto con la hipótesis global como con las hipótesis particulares.

Asimismo, el instrumento utilizado para recopilar datos fue sometido a rigurosos criterios de validez y confiabilidad. Los resultados revelaron un elevado grado de confiabilidad, evidenciado por un valor de alfa de Cronbach de 0.963. Este valor, superando el umbral de 0.7, confirma la idoneidad y alta confiabilidad del instrumento en términos de recopilación y análisis de datos.

2.1 Prueba de hipótesis general.

- Hipótesis nula

Ho: La gestión administrativa no tiene relación con la calidad de servicio al cliente de Rk Power Generator Corp.

- **Hipótesis planteada**

H1: La gestión administrativa tiene relación con la calidad de servicio al cliente de Rk Power Generator Corp.

Tabla 27

*Chi- cuadrado Variable Gestión administrativa * Variable Calidad de servicio*

| Pruebas de chi-cuadrado | | | |
|---|---------------------|----|--------------------------------------|
| | Valor | gl | Significación asintótica (bilateral) |
| Chi-cuadrado de Pearson | 15.976 ^a | 1 | <.001 |
| Corrección de continuidad ^b | 13.708 | 1 | <.001 |
| Razón de verosimilitud Prueba exacta de Fisher | 21.947 | 1 | <.001 |
| Asociación lineal por lineal | 15.691 | 1 | <.001 |
| N de casos válidos | 56 | | |

a. 0 casillas (.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 6.79.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

En la Tabla 27, al examinar los resultados de la prueba chi-cuadrado, se aprecia un valor del estadístico chi-cuadrado de Pearson de 15.976 con 1 grado de libertad y el nivel de significancia asintótica ($p < 0.001$) es inferior al umbral de significancia fijado ($\alpha = 0.05$), lo que lleva a la refutación de la hipótesis nula y a la validación de la hipótesis planteada. Estos hallazgos brindan

respaldo a la afirmación que existe relación entre la "Gestión administrativa" y la "Calidad del servicio al cliente" en Rk Power Generator Corp.

| Medidas simétricas | | | |
|---------------------------|------------------------------|-----------|--------------------------|
| | | Valor | Significación aproximada |
| Nominal por Nominal | Coefficiente de contingencia | .471 | <.001 |
| N de casos válidos | | 56 | |

Asimismo, de acuerdo con el coeficiente de contingencia cuyo valor es 0.471 puede considerarse que la relación entre las variables gestión administrativa y calidad de servicio no es fuerte, pero si es significativa.

2.2 Prueba de hipótesis específica 1

- Hipótesis nula

Ho: La planeación no tiene relación con la calidad de servicio al cliente de Rk Power Generator Corp.

- Hipótesis planteada

H1: La planeación tiene relación con la calidad de servicio al cliente de Rk Power Generator Corp.

Tabla 28*Chi- cuadrado Dimensión Planeación * Variable Calidad de servicio*

| Pruebas de chi-cuadrado | | | |
|--|--------------------|----|--|
| | Valor | gl | Significación asintótica (bilateral) |
| Chi-cuadrado de Pearson | 6.476 ^a | 1 | .011 |
| Corrección de continuidad ^b | 5.111 | 1 | .024 |
| Razón de verosimilitud Prueba exacta de Fisher | 6.816 | 1 | .009 |
| Asociación lineal por lineal | 6.360 | 1 | .012 |
| N de casos válidos | 56 | | |

a. 0 casillas (.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 8.48.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

En consideración a los resultados en el cuadro 28 y dirigiéndonos hacia la hipótesis específica N° 1, es perceptible que el valor del estadístico Chi-cuadrado de Pearson asciende a 6.476, con 1 grado de libertad correspondiente. La significación asintótica ($p < 0.011$) se sitúa por debajo del nivel de significancia preestablecido ($\alpha = 0.05$), lo cual conlleva al rechazo de la hipótesis nula y al respaldo de la hipótesis planteada. Esta evidencia respalda la afirmación de que existe relación entre la dimensión planificación y la calidad del servicio al cliente de Rk Power Generator Corp.

| Medidas simétricas | | | |
|---------------------------|------------------------------|-----------|--------------------------|
| | | Valor | Significación aproximada |
| Nominal por Nominal | Coefficiente de contingencia | .507 | <.001 |
| N de casos válidos | | 56 | |

Asimismo, de acuerdo con el coeficiente de contingencia cuyo valor es 0.322 puede considerarse que la relación entre las variables gestión administrativa y calidad de servicio no es fuerte, pero si es significativa.

2.3 Prueba de hipótesis específica 2

- Hipótesis nula

Ho: La organización no tiene relación con la calidad de servicio al cliente de Rk Power Generator Corp.

- Hipótesis planteada

H1: La organización tiene relación con la calidad de servicio al cliente de Rk Power Generator Corp.

Tabla 29

*Chi- cuadrado Dimensión Organización * Variable Calidad de servicio*

| Pruebas de chi-cuadrado | | | |
|--|---------------------|----|--|
| | Valor | gl | Significación asintótica (bilateral) |
| Chi-cuadrado de Pearson | 19.403 ^a | 1 | <.001 |
| Corrección de continuidad ^b | 16.570 | 1 | <.001 |
| Razón de verosimilitud Prueba exacta de Fisher | 19.263 | 1 | <.001 |
| Asociación lineal por lineal | 19.057 | 1 | <.001 |
| N de casos válidos | 56 | | |

a. 1 casillas (25.0%) han esperado un recuento menor que 5.

El recuento mínimo esperado es 4.41.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

En relación con la tabla 29, con referencia a la hipótesis específica N°2, se puede evidenciar el valor Chi- cuadrado de Pearson es de 19.403 con 1 grado de libertad. La significación asintótica ($p < 0.011$) es menor que el nivel de significancia establecido ($\alpha = 0.05$). Esto conduce a la aceptación de la hipótesis planteada y al rechazo de la hipótesis nula. Esta evidencia respalda la afirmación de que existe relación entre la dimensión organización y la calidad del servicio al cliente de Rk Power Generator Corp.

| Medidas simétricas | | | |
|---------------------------|------------------------------|-----------|--------------------------|
| | | Valor | Significación aproximada |
| Nominal por Nominal | Coefficiente de contingencia | .507 | <.001 |
| N de casos válidos | | 56 | |

Asimismo, de acuerdo con el coeficiente de contingencia cuyo valor es 0.507 significa que la intensidad de la relación entre las variables gestión administrativa y calidad de servicio es moderada pero significativa.

2.4 Prueba de hipótesis específica 3

- Hipótesis nula

Ho: La dirección no tiene relación con la calidad de servicio al cliente de Rk Power Generator Corp.

- Hipótesis planteada

H1: La dirección tiene relación con la calidad de servicio al cliente de Rk Power Generator Corp.

Tabla 30

*Chi- cuadrado Dimensión Dirección * Variable Calidad de servicio*

| Pruebas de chi-cuadrado | | | |
|---|---------------------|----|--|
| | Valor | gl | Significación asintótica (bilateral) |
| Chi-cuadrado de Pearson | 15.262 ^a | 1 | <.001 |
| Corrección de continuidad ^b | 13.022 | 1 | <.001 |
| Razón de verosimilitud Prueba exacta de Fisher | 15.244 | 1 | <.001 |
| Asociación lineal por lineal | 14.989 | 1 | <.001 |
| N de casos válidos | 56 | | |

a. 0 casillas (.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 6.45.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

Considerando la información proporcionada en la tabla 30 y focalizándonos en la hipótesis específica N° 3, se hace aparente que el valor del estadístico Chi-cuadrado de Pearson alcanza los 15.262, acompañado de su correspondiente grado de libertad. La relevancia asintótica ($p < 0.001$) está por debajo del umbral de significancia establecido con anterioridad ($\alpha = 0.05$). Esta situación conlleva a la validación de la hipótesis propuesta y, simultáneamente, a la refutación de la hipótesis nula. Esta evidencia respalda aún más la asociación entre la dimensión dirección y la calidad del servicio al cliente de Rk Power Generator Corp.

| Medidas simétricas | | | |
|---------------------------|------------------------------|-----------|--------------------------|
| | | Valor | Significación aproximada |
| Nominal por Nominal | Coefficiente de contingencia | .463 | <.001 |
| N de casos válidos | | 56 | |

Asimismo, de acuerdo con el coeficiente de contingencia cuyo valor es 0.463, significa que la intensidad de la relación entre las variables gestión administrativa y calidad de servicio es moderada pero significativa.

2.5 Prueba de hipótesis específica 4

- Hipótesis nula

Ho: El control no tiene relación con la calidad de servicio al cliente de Rk Power Generator Corp.

- Hipótesis planteada

H1: El control tiene relación con la calidad de servicio al cliente de Rk Power Generator Corp.

Tabla 31*Chi- cuadrado Dimensión Control * Variable Calidad de servicio*

| Pruebas de chi-cuadrado | | | |
|--|--------------------|----|--|
| | Valor | gl | Significación asintótica (bilateral) |
| Chi-cuadrado de Pearson | 8.589 ^a | 1 | .003 |
| Corrección de continuidad ^b | 7.010 | 1 | .008 |
| Razón de verosimilitud Prueba exacta de Fisher | 8.819 | 1 | .003 |
| Asociación lineal por lineal | 8.435 | 1 | .004 |
| N de casos válidos | 56 | | |

a. 0 casillas (.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 8.82.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

En cuanto a la información presentada en el cuadro 31 y enfocándonos en la hipótesis específica N° 4, se puede notar que el valor del estadístico Chi-cuadrado de Pearson resulta en 8.589 con un grado de libertad. La significación asintótica ($p < 0.003$) se sitúa por debajo del nivel de significancia establecido ($\alpha = 0.05$). Esta situación nos dirige a la validación de la hipótesis planteada y simultáneamente al rechazo de la hipótesis nula. Estos hallazgos refuerzan la afirmación de que existe relación entre la dimensión dirección y la calidad del servicio al cliente en Rk Power Generator Corp.

| Medidas simétricas | | | |
|---------------------------|------------------------------|-----------|--------------------------|
| | | Valor | Significación aproximada |
| Nominal por Nominal | Coefficiente de contingencia | .365 | .003 |
| N de casos válidos | | 56 | |

Asimismo, de acuerdo con el coeficiente de contingencia cuyo valor es 0.365, significa que la intensidad de la relación entre las variables gestión administrativa y calidad de servicio no es fuerte, pero significativa.

3. Discusión de resultados

En relación con el objetivo general de establecer si existe una conexión entre la gestión administrativa y la calidad de servicio, se descubrieron enlaces notables y favorables entre ambas variables. Este trabajo se alinea con investigaciones previas, como el estudio realizado por De la Sota (2018), en el cual quedó evidenciado una relación alta entre ambas variables. Asimismo, el estudio de Morales y Paredes (2020) en el trabajo investigativo de la universidad de Técnica de Ambato en Ecuador, a comprobación se lleva a cabo al observar que los coeficientes de los aspectos de la Gestión administrativa muestran una significancia con un valor p de 0.05. Esto lleva a la conclusión de que existe una conexión importante con la variable dependiente, que es la calidad del servicio. Sin embargo, en el trabajo de investigación de Gonzales (2019) en última instancia, las conclusiones derivadas del análisis del coeficiente de correlación de Spearman (Rho) revelaron que no se puede afirmar la existencia de una relación sustancial entre la gestión administrativa y la calidad del servicio. El valor calculado para Rho fue de -0,001, con un nivel de significancia

bilateral de 0,993, que supera el umbral de 0,05. En consecuencia, se ratifica la hipótesis nula planteada en el estudio.

En alusión al objetivo específico de examinar la relación entre la planeación y la calidad de servicio" en la compañía Rk Power Generator Corp, se validó a través del análisis estadístico que, efectivamente, existe una correlación entre ambas variables.

Con relación al propósito específico de constituir la correlación entre la "organización" y la "calidad de servicio" en esta investigación, se constató de manera efectiva que existe una conexión entre estas variables, lo cual se reflejó en los resultados obtenidos.

Además, en relación con el propósito particular de establecer la correlación entre la "dirección" y la "calidad de servicio", los resultados de esta investigación apoyan la presencia de una conexión entre dichas variables, tal como se ha indicado en los hallazgos.

Por último, los resultados obtenidos al analizar la relación entre la dimensión control y la calidad de servicio revelan de manera concluyente la existencia de una conexión entre ambas variables, dado que el valor del Chi-cuadrado es de 0.00, significativamente inferior a 0.05.

CAPÍTULO VI:

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. Conclusiones

- En el estudio, se logró concluir que la gestión administrativa tiene relación con la calidad de servicio, puesto que las dimensiones de la variable independiente fueron trabajadas con la variable dependiente, y todas ellas arrojaban un grado de relación significativo. Asimismo, se verificó que los indicadores, estrategias y acción correctiva tuvieron mejores resultados a comparación de otros indicadores de la variable calidad de servicio, y esto se debe que la empresa debe evaluar cómo mejorar estos puntos bajos, tratar de tener errores mínimos, puesto que para el cliente podría ya no ser confiable nuestros servicios.
- La calidad del servicio está vinculada a la dimensión de planificación, puesto que se demostró que los objetivos y estrategias son indicadores que influyen en la manera como lo clientes perciben el servicio que otorgamos. Del estudio, se verificó que el 46.4% señala que casi nunca hay objetivos claros en cuanto a los planes de mantenimiento, es decir que un buen porcentaje de los clientes piensa que no planificamos nuestros programas de mantenimiento y todo es de manera empírica.
- Este trabajo de investigación demostró que la organización tiene relación con la calidad de servicio, dado que los indicadores departamentalización y la descripción de funciones influyen en esta decisión. Se encontró que el 39.3% casi nunca sabe a qué empleado o supervisor acudir, ya que no hay funciones y /o responsabilidades definidas, esto puede afectar que no se brinde un servicio de manera rápida y efectiva.

- La dirección tiene relación con la calidad de servicio, conforme al estudio señalaron que el 37.5% indica que casi nunca supervisan el correcto cumplimiento del servicio para su generador, lo que quiere decir que se debe insistir en llamar al cliente o enviar un email para corroborar que el servicio esté bien realizado y no haya llamadas para reclamos.
- Asimismo, se evidenció una conexión entre la dimensión de control y la calidad de servicio al cliente de Rk Power Generator Corp, no obstante, se pudo evidenciar que uno de los indicadores, establecimiento de estándares tiene un porcentaje relativamente alto de 42.9%, indicando que casi nunca se cumple eficientemente los estándares de control debido, y dar un servicio aceptable de calidad.

2. Recomendaciones

- Para nuestra primera evaluación, a pesar de haber logrado un porcentaje positivo en dos de los indicadores, se sugiere convocar una reunión con los líderes de cada departamento para recopilar opiniones con el objetivo de mejorar los restantes indicadores. Aunque podamos abordar de manera aceptable un porcentaje favorable, esto no garantiza que la situación en su totalidad sea satisfactoria. Estos indicadores también pueden tener un impacto perjudicial en conjunto. Se deduce que la empresa puede carecer de una programación específica para cada cliente y se enfatiza la relevancia de adoptar un enfoque preventivo en lugar de correctivo en el mantenimiento.
- Aunque es cierto que de cierta manera abordamos el indicador "estrategia", es esencial considerar la necesidad de establecer objetivos y directrices definidas, no solo a nivel global, sino también en cada departamento que interactúa directamente con los clientes.

- Es recomendable que optemos por definir las funciones, determinar el inicio y fin de nuestras labores, para que no haya confusión al momento de dar alguna explicación al cliente, en caso sea necesario, sería una buena oportunidad que la otra área pueda dejar detallado en sus actividades.
- Es necesario implementar un calendario para las inspecciones laborales de cada técnico y del personal a cargo de la atención al cliente. Además, se debe documentar de manera detallada las tareas realizadas diariamente, lo que permitirá respaldar un seguimiento efectivo del servicio proporcionado.
- En este caso es recomendable tener bien claro cómo se medirá el desempeño de cada trabajador por área, que es lo que queremos alcanzar como empresa, más allá de los números, los estándares no solo son para ver el tema de la producción, sino medir la satisfacción del cliente.

REFERENCIAS

- Acosta, K. (2021). *Gestión administrativa y la calidad del servicio en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato*. [Tesis de Maestría inédita]. Universidad Técnica de Ambato.
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/35592/1/53%20ADP.pdf>
- Alcántara, M., & Vásquez, N. (2019) Modelo de SERVQUAL para la calidad de servicio en la empresa de transportes Línea S. A - Cajamarca, 2019. [Tesis de Licenciatura, Universidad Privada Antonio Guillermo Urrello]. Repositorio Digital Institucional.
<http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/976/TESIS%20MODELO%20SERVQUAL.pdf>
- Arias, J. (2020). Plantear y formular un problema de investigación. *Revista Lasallista de ejercicio de razonamiento*. 17(1), 301-313. <https://doi.org/10.22507/rli.v17n1a4>
- Arévalo, K., & Caballero, G. (2019). *Gestión administrativa y su impacto en la calidad de servicio en la empresa Gatica Perú y Construcción S.A.C. Tarapoto Año 2018*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Digital Institucional.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39376/Ar%c3%a9valo_GK_F-Rivas_CGJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Castro, B. (2018). *La gestión administrativa y la calidad de servicio en la empresa DHL Global Forwarding Perú S. A. Callao, 2018*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Cesar Vallejo].

Repositorio Digital Institucional.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/32115/Castro_AB.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Cumpa, A (2018) *Gestión administrativa y calidad en los servicios que ofrece el centro MAC Lima Norte, 2018*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Tecnológica del Perú]. Repositorio Digital Institucional.

https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/7310/A.Cumpa_Trabajo_de_Investigacion_Bachiller_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Chiavenato, I. (2014). *Teoría General de la Administración*. 8va edición. México: Interamericana Editores S.A.

Chiavenato, I. (2019). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. 10ma edición. McGraw Hill Interamericana Editores S.A. <https://docer.com.ar/doc/ceecncx>

De la Sota, C. (2019). *Gestión administrativa y calidad de servicio al cliente en la empresa SEDACHIMBOTE S.A., 2019*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Digital Institucional.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/40855/DeLaSota_TCM.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Deming, E. (1982). *Calidad, Productividad y competitividad, La salida de la crisis* (1ra ed.). Cambridge university Press. <https://docer.com.ar/doc/nxecc0n>

- Espinoza, O. (2019). *La gestión administrativa y la calidad del servicio al cliente en el Hotel El Molino 2018*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional de Chimborazo]. Repositorio Digital UNACH. <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/5776/1/UNACH-EC-FCP-ING-COM-2019-0022.pdf>
- Gonzales, J. (2019). *Gestión administrativa y calidad de servicio de préstamos de Agrobanco, Tarapoto – 2022*. [Tesis de Maestría inédita]. Universidad Cesar Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/105639/Gonzales_TO-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Hernández, R. (2014). *Metodología de la investigación*. Mc Graw Hi Education. <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20BaptistaMetodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>
- Martínez, R. (2020). *El secreto detrás de una tesis*. (1era ed). Cream Imagen S.A.C.
- Mejía, Xavier (2023). *Gestión administrativa y la calidad del servicio en el GAD Municipal de Pangua en el periodo 2019-2023*. [Tesis de maestría inédita]. Universidad Técnica de Cotopaxi. <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/9973/1/MUTC-001410.pdf>
- Morris, A., Vizan, A., Monroy, C., Martínez, M. (2011) La calidad de servicio en las unidades de atención a los clientes trabajadores de la industria petrolera, *5th International Conference on Industrial Engineering and Industrial Management*, 12(1),191-199.

[\(PDF\) La Calidad del Servicio en las Unidades de Atención a los Trabajadores de la Industria](#)

[Petrolera \(researchgate.net\)](#)

Münch, L. (2007). *Administración, escuelas, Proceso Administrativo, Áreas Funcionales y Desarrollo Empresarial*. Docer Argentina. https://docer.com.ar/doc/n_s00158

Navicelli, V. (2022). *Definición de supervisión. Clasificación, aplicación y técnicas*.

Definicion.com. <https://definicion.com/supervision/>

Paredes, V. (2020). *Gestión administrativa y calidad de servicio que brindan las Instituciones de Educación Superior Públicas*. [Tesis de maestría inédita]. Universidad Técnica de Ambato. <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/31522>

Real Academia Española (2022) *Diccionario de la lengua española*. Recuperado el 22 de agosto del 2023, de <https://dle.rae.es/buscar>

Salgado, A. (2018). *Manual de Investigación. Teoría y práctica para hacer la tesis según la metodología cuantitativa*. Editorial de la Universidad Marcelino Champagnat.

https://www.researchgate.net/publication/327097561_Manual_de_Investigacion_Teoria_y_practica_para_hacer_la_tesis_segun_la_metodologia_cuantitativa

Tapia, J. (2020). *Gestión administrativa y calidad de servicio en la Empresa Parada 111*

[Tesis de Licenciatura, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Digital Institucional.

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/99396>

Vargas, J., & González, D. (2020). *Planificación estratégica y su relación con el desarrollo organizacional en el hospital regional de Pucallpa*. SCIENDO, 23(1), 7-10.

<https://doi.org/10.17268/sciendo.2020.001>

Viteri, A. (2018). *La aplicación de técnicas administrativas de gestión en la empresa Ecsyauto de la ciudad de Guayaquil, para contribuir al mejoramiento continuo de la entidad*. [Tesis de Licenciatura, Universidad de Guayaquil]. Library.

<https://1library.co/document/y6ev02oz-aplicacion-tecnicas-administrativas-gestion-ecsyauto-guayaquil-contribuir-mejoramiento.html>

Zeithaml, V., Parasuraman, A., & Berry, L. (1993). *Calidad Total en la Gestión de Servicios*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.

Parasuraman, A.; Zeithaml, V. A. y Berry, L. L. (2011). "Servqual: A multiple item scale for measuring consumer perceptions of service quality". *Journal of Retailing*, (Volumen 64), N° 1, Primavera. Págs. 12-40.

https://www.researchgate.net/publication/225083802_SERVQUAL_A_multiple-Item_Scale_for_measuring_consumer_perceptions_of_service_quality.

APÉNDICE N° 01.*Validación de Juicio de expertos***OPINIÓN DE APLICABILIDAD DE LA ENCUESTA:**

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

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

09 de julio del 2023

Apellidos y nombres del juez evaluador: Minchola Guardia Renzo Daniel

Especialidad del evaluador: Logística

- 1 **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- 2 **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o subcategoría específica del constructo
- 3 **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir las variables.



FIRMA
RENZO DANIEL
MINCHOLA GUARDIA

45614158

OPINIÓN DE APLICABILIDAD DE LA ENCUESTA:

▲ **Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** **Aplicable después de corregir**
No aplicable

6 de julio del 2023

Apellidos y nombres del juez evaluador: Santaella Rodríguez, Xavier

Especialidad del evaluador: Gerente de Recursos Humanos, RK Power Puerto Rico.

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

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

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

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir las variables.



4940886 ID Number.

FIRMA
Nombre y Apellidos del
evaluador
DNI:

OPINIÓN DE APLICABILIDAD DE LA ENCUESTA:

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir
No aplicable

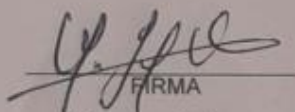
13 de julio del 2023

Apellidos y nombres del juez evaluador: CASAS QUISTE, MARIA ISABEL

Especialidad del evaluador: MARKETING

- 1 **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- 2 **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o subcategoría específica del constructo
- 3 **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir las variables.



FIRMA

MARIA ISABEL CASAS QUISTE

DN: 45705128

APÉNDICE N° 02.

Encuesta

| | | UNIVERSIDAD RICARDO PALMA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS GLOBALES | | | | |
|---|-------|--|---------|--------------|---------|--|
|  | | | | | | |
| Título de la tesis: "Gestión Administrativa y su relación con la Calidad de Servicio al cliente de RK PowerGenerator Corp." | | | | | | |
| Instrucciones | | | | | | |
| Estimado(a) | | | | | | |
| La presente tiene la finalidad de obtener respuestas con la mayor honestidad posible por cada afirmación, marque la respuesta que describa de la mejor manera lo que usted percibe, piensa y siente. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de lo de esta investigación. Recuerde que ninguna pregunta se evaluará como correcta o incorrecta. | | | | | | |
| Item | Nunca | Casi nunca | A veces | Casi siempre | Siempre | |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| 1 ¿Considera que la empresa tiene objetivos claros en cuanto a los planes de mantenimiento que ofrece a sus clientes? | | | | | | |
| 2 ¿Considera que la empresa planifica los programas de mantenimiento de | | | | | | |
| 3 ¿La empresa cuenta con estrategias establecidas en casos de emergencias (lluvias, huracanes) para poder atender a sus clientes? | | | | | | |
| 4 ¿Considera que esta estructura organizacional de la empresa permite brindar os | | | | | | |
| 5 ¿Las funciones y/o responsabilidades de cada puesto dentro de la empresa se encuentran claramente definidas? | | | | | | |
| 6 ¿Considera usted, que los trabajadores encargados de su atención, cumplen adecuadamente con las responsabilidades asignadas para el servicio de su generador? | | | | | | |
| 7 ¿En todo momento, los supervisores de la empresa se encargan de monitorear el correcto cumplimiento del servicio para su generador? | | | | | | |
| 8 ¿Considera que la empresa realiza una supervisión adecuada para garantizar la asignación de personal y asegurar que cuenten con los repuestos necesarios? | | | | | | |
| 9 ¿Considera usted que la empresa se preocupa por que el personal se encuentre motivado? | | | | | | |
| 10 ¿Considera que el personal de la empresa cumple eficientemente con los estándares de control debidos para garantizar un adecuado nivel de calidad? | | | | | | |
| 11 ¿Considera que los indicadores de calidad de servicio establecidos por la empresa permiten un adecuado control? | | | | | | |
| 12 ¿En caso que se produzca un error por parte del técnico o no se concluya el servicio, la empresa le garantiza una pronta solución, para finalizar el | | | | | | |
| 13 ¿La empresa RK Power Generator, cumple con los servicios prometidos? | | | | | | |
| 14 ¿La empresa realiza bien el servicio la primera vez? | | | | | | |
| 15 ¿Concluyen el servicio en tiempo establecido? | | | | | | |
| 16 ¿Se mantiene informados a los clientes con respecto a cuándo concluirán el servicio? | | | | | | |
| 17 ¿Los empleados ofrecen un servicio rápido a sus clientes según sus necesidades? | | | | | | |
| 18 ¿Los empleados se muestran dispuestos para ayudar al cliente? | | | | | | |
| 19 ¿Los empleados tienen un comportamiento confiable? | | | | | | |
| 20 ¿Usted como cliente, confía en los servicios que le brinda la empresa? | | | | | | |
| 21 ¿Los empleados demuestran tener suficientes conocimientos para resolver cualquier contratiempo durante el servicio brindado para su generador? | | | | | | |
| 22 ¿La empresa ofrece atención individualizada? | | | | | | |
| 23 ¿El horario de trabajo es conveniente para los clientes? | | | | | | |
| 24 ¿La empresa tiene empleados que ofrecen atención personalizada? | | | | | | |

RE: PERMISO PARA REALIZAR TRABAJO DE INVESTIGACIÓN



Miluska Vilca Marallana

Para Lucero Farfan Samame

CC Adrian Meneses; Katherine Montoya



← Responder

↶ Responder a todos

→ Reenviar



viernes 31/03/2023 08:47

Seguimiento. Comienza el viernes, 31 de marzo de 2023. Vence el viernes, 31 de marzo de 2023.
Este mensaje es la respuesta a una conversación con seguimiento. Haga clic aquí para buscar todos los mensajes relacionados o para abrir el mensaje marcado original.

Estimada Lucero,

De acuerdo, con lo solicitado considerar resguardar, mantener la confidencialidad y no hacer mal uso de los documentos, expedientes, reportes, estudios, actas, resoluciones, oficios, correspondencia, acuerdos, contratos, convenios, archivos físicos y/o electrónicos de la información recabada, estadísticas o bien, cualquier otro registro o información relacionada con el estudio mencionado o en el cual Ud. participará como investigador/a, así como a no difundir, distribuir o comercializar con los datos personales contenidos en los sistemas de información, desarrollados en la ejecución del mismo y solo se autoriza la investigación para fines netamente académicos, con el objetivo que logres licenciarte.

Como RK Power estamos para contribuir con tu desarrollo y crecer juntos de la mano.

Cualquier consulta y/o duda a tu disposición.

Saludos cordiales,

Miluska Vilca M.

