



Autónoma
Universidad Autónoma del Perú

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

TESIS

GESTIÓN EMPRESARIAL Y CALIDAD DE SERVICIO DE UNA EMPRESA DE
ALQUILER DE EQUIPOS DE CONSTRUCCIÓN, VILLA EL SALVADOR - 2022

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTORA

LAURA GABRIELA TICONA LUJAN

ORCID: 0000-0001-7497-2492

ASESOR

DR. LUIS ALBERTO MARCELO QUISPE

ORCID: 0000-0003-0128-0123

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

COMPETITIVIDAD Y GESTIÓN DE NEGOCIOS

LIMA, PERÚ, JULIO DE 2022

DEDICATORIA

A Dios por ser mi guía para seguir cada día. A mi familia por ser mi apoyo, fuerza y tener confianza en mi persona durante este proceso.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco primero a Dios por la fortaleza que me dio y por poner en mi camino personas, instituciones y situaciones necesarias para que esta investigación se realice adecuadamente. Debo agradecer de manera especial a mi guía, mi asesor de tesis que con dedicación y paciencia oriento mi camino, me alentó en los momentos difíciles y sabiamente me corrigió, no solo agradecer su apoyo sino también por su conocimiento. Finalmente, el agradecimiento a mi familia, por su apoyo y compañía durante este proceso.

ÍNDICE

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTOS	3
RESUMEN	8
ABSTRACT	9
INTRODUCCIÓN	10
CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	
1.1 Realidad problemática.....	14
1.2 Justificación e importancia de la investigación.....	20
1.3 Objetivos de la investigación: general y específico.....	21
1.4 Limitaciones de la investigación.....	21
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	
2.1 Antecedentes de estudios.....	24
2.2 Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado.....	29
2.3 Definición conceptual de la terminología empleada	48
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO	
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	51
3.2 Población y muestra.....	52
3.3 Hipótesis.....	54
3.4 Variables – Operacionalización.....	54
3.5 Métodos y técnicas de investigación.....	56
3.6 Descripción de los instrumentos utilizados.....	57
3.7 Análisis estadístico e interpretación de los datos.....	59
CAPÍTULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	
4.1 Validación del instrumento.....	63
4.2 Resultados descriptivos de las variables.....	65
4.3 Resultados descriptivos de las dimensiones.....	67
4.4 Resultados descriptivos de las variables relacionadas.....	75
4.5 Prueba de la normalidad para la variable de estudio.....	76
4.6 Procedimientos correlacionales.....	77
CAPÍTULO V: DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	
5.1 Discusiones.....	83

5.2	Conclusiones.....	86
5.3	Recomendaciones.....	89

REFERENCIAS

ANEXOS

LISTA DE TABLAS

- Tabla 1 Operacionalización de la variable gestión empresarial.
- Tabla 2 Operacionalización de la variable calidad de servicio.
- Tabla 3 Ficha técnica del cuestionario de la variable gestión empresarial.
- Tabla 4 Ficha técnica del cuestionario de la variable calidad de servicio.
- Tabla 5 Escala de alfa de Cronbach.
- Tabla 6 Escala de correlación de Pearson.
- Tabla 7 Resultados de validación del cuestionario de gestión empresarial.
- Tabla 8 Resultados de validación del cuestionario de calidad de servicio.
- Tabla 9 Fiabilidad del instrumento de la variable gestión empresarial.
- Tabla 10 Fiabilidad del instrumento de la variable calidad de servicio.
- Tabla 11 Análisis descriptivo de la variable gestión empresarial.
- Tabla 12 Análisis descriptivo de la variable calidad de servicio.
- Tabla 13 Análisis descriptivo de la dimensión planificación.
- Tabla 14 Análisis descriptivo de la dimensión organización.
- Tabla 15 Análisis descriptivo de la dimensión dirección.
- Tabla 16 Análisis descriptivo de la dimensión control.
- Tabla 17 Análisis descriptivo de la dimensión satisfacción.
- Tabla 18 Análisis descriptivo de la dimensión confiabilidad.
- Tabla 19 Análisis descriptivo de la dimensión eficiencia.
- Tabla 20 Análisis descriptivo de la dimensión empatía.
- Tabla 21 Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre gestión empresarial y calidad de servicio.
- Tabla 22 Resultado de la prueba de normalidad de la variable calidad de servicio.
- Tabla 23 Resultado de correlación entre la gestión empresarial y la calidad de servicio.
- Tabla 24 Resultado de correlación entre la planificación y la calidad de servicio.
- Tabla 25 Resultado de correlación entre la organización y la calidad de servicio.
- Tabla 26 Resultado de correlación entre la dirección y la calidad de servicio.
- Tabla 27 Resultado de correlación entre el control y la calidad de servicio.

LISTA DE FIGURAS

- Figura 1 El ciclo del proceso administrativo.
- Figura 2 La función de planear dentro del proceso administrativo.
- Figura 3 La función de organizar dentro del proceso administrativo.
- Figura 4 La función de dirigir dentro del proceso administrativo.
- Figura 5 La función de controlar dentro del proceso administrativo.
- Figura 6 Diseño de investigación correlacional.
- Figura 7 Análisis descriptivo de la variable gestión empresarial.
- Figura 8 Análisis descriptivo de la variable calidad de servicio.
- Figura 9 Análisis descriptivo de la dimensión planificación.
- Figura 10 Análisis descriptivo de la dimensión organización.
- Figura 11 Análisis descriptivo de la dimensión dirección.
- Figura 12 Análisis descriptivo de la dimensión control.
- Figura 13 Análisis descriptivo de la dimensión satisfacción.
- Figura 14 Análisis descriptivo de la dimensión confiabilidad.
- Figura 15 Análisis descriptivo de la dimensión eficiencia.
- Figura 16 Análisis descriptivo de la dimensión empatía.
- Figura 17 Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre la gestión empresarial y la calidad de servicio.
- Figura 18 Diagrama de dispersión de las variables gestión empresarial y calidad de servicio.

GESTIÓN EMPRESARIAL Y CALIDAD DE SERVICIO DE UNA EMPRESA DE ALQUILER DE EQUIPOS DE CONSTRUCCIÓN, VILLA EL SALVADOR - 2022

LAURA GABRIELA TICONA LUJAN

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

RESUMEN

El objetivo de la investigación fue determinar la relación entre la gestión empresarial y la calidad del servicio de una empresa de alquiler de equipos de construcción, Villa El Salvador - 2022. La investigación fue de tipo aplicada, nivel correlacional, diseño no experimental con un enfoque cuantitativo. La muestra fue conformada por 115 colaboradores y el instrumento utilizado para medir las variables de estudio fue la encuesta, compuesta por 27 ítems para el cuestionario de gestión empresarial y 22 ítems para el cuestionario de calidad de servicio. Los dos instrumentos han sido validados por criterio de expertos temáticos internos y por el análisis de fiabilidad, mostrando que los instrumentos son confiables, ya que el alfa de Cronbach dio como resultado una fiabilidad de 0,847 para el cuestionario de gestión empresarial y una fiabilidad de 0,819 para el cuestionario de calidad de servicio. Asimismo, los resultados logrados en la investigación fueron complacientes ya que se evidenció que existe relación entre las variables. Para esto, se aplicó un coeficiente de correlación R de Pearson que asciende a 0,987, a un nivel de significancia de 0,000. Dando como resultado que existe una relación positiva fuerte entre las variables. Se concluyó que a medida que la empresa implemente la gestión empresarial de una manera eficiente se genera un aumento en la calidad de servicio, para ello, se recomienda implementar y aplicar un plan de gestión empresarial.

Palabras clave: gestión empresarial, calidad, servicio.

**BUSINESS MANAGEMENT AND QUALITY OF SERVICE OF A CONSTRUCTION
EQUIPMENT RENTAL COMPANY, VILLA EL SALVADOR - 2022**

LAURA GABRIELA TICONA LUJAN

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

ABSTRACT

The objective of the research was to determine the relationship between business management and service quality of a construction equipment rental company, Villa El Salvador - 2022. The research was of an applied type, correlational level, non-experimental design with an approach quantitative. The sample was made up of 115 collaborators and the instrument used to measure the study variables was the survey, composed of 27 items for the business management questionnaire and 22 items for the service quality questionnaire. The two instruments have been validated by the criteria of internal thematic experts and by reliability analysis, showing that the instruments are reliable, since Cronbach's alpha resulted in a reliability of 0.847 for the business management questionnaire and a reliability of 0.819 for the service quality questionnaire. Likewise, the results achieved in the investigation were complacent since it is shown that there is a relationship between the variables. For this, a Pearson R correlation coefficient of 0.987 was applied, at a significance level of 0.000. Resulting in a strong positive relationship between the variables. It was concluded that as the company implements business management in an efficient way, an increase in the quality of service is generated, for this, it is recommended to implement and apply a business management plan.

Keywords: business management, quality, service.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, la gestión empresarial forma un papel fundamental en las empresas, una eficiente gestión empresarial hará que la empresa se adapte a los cambios que tenga el mercado, logre los objetivos y brinde un servicio de calidad a sus clientes, llegando así a convertirse en una empresa líder en el rubro al que pertenece.

La investigación titulada *Gestión empresarial y calidad de servicio de una empresa de alquiler de equipos de construcción, Villa El Salvador – 2022*, tuvo como su principal situación problemática la deficiencia en la gestión empresarial para lograr una adecuada calidad de servicio. Se concluyó que, a medida que la organización designe una persona que gestione adecuadamente la empresa mejorará los niveles de calidad de servicio que brinda, esto permitirá obtener mayores beneficios como son los ingresos, captación de nuevos clientes, fidelización de los clientes y buena reputación para mantenerse como líderes en el rubro.

El problema general de la investigación fue: ¿Qué relación existe entre la gestión empresarial y la calidad de servicio de la empresa de alquiler de equipos de construcción, Villa El Salvador – 2022? Asimismo, se tuvo como objetivo general consistió en determinar la relación entre la gestión empresarial y la calidad de servicio de la empresa de alquiler de equipos de construcción, Villa El Salvador – 2022.

La hipótesis alterna planteada fue la evaluación de la relación que existe entre la gestión empresarial y la calidad de servicio en los colaboradores de la empresa de alquiler de equipos de construcción, Villa El Salvador – 2022. De acuerdo con los resultados obtenidos, se validó que la hipótesis puede ser comprobada, ya que en la investigación da como resultado que existe prueba suficiente para determinar la relación entre las variables gestión empresarial y calidad de servicio.

La presente investigación ha sido desarrollada y explicado en cinco capítulos, los cuales se especifican a continuación:

En el capítulo I, se llevó a cabo el planteamiento del problema, se expone la realidad problemática, luego se formuló el problema general y los problemas específicos, después se explicó la justificación, por consiguiente, se plantearon los objetivos y posteriormente se plantearon las limitaciones identificadas durante el desarrollo de la investigación.

En el capítulo II, se llevó a cabo el marco teórico, fundamentado con los antecedentes de estudios internacionales y nacionales, basado en las variables se ha construido las bases teóricas científicas, se expone la temática investigada de cada variable y se explicó las definiciones conceptuales de la terminología empleada.

En el capítulo III, se llevó a cabo el marco metodológico, distribuido en tipo y diseño, población y muestra, la hipótesis general como específicos, se especifica la operacionalización de las variables. De igual manera, se describió los métodos y técnicas de la investigación, mediante la descripción de instrumentos utilizados. Por último, se fundamenta el análisis estadístico e interpretación de datos.

En el capítulo IV, se llevó a cabo el análisis e interpretación de los resultados, mostrando la validación de los instrumentos y el análisis de la fiabilidad de los mismos, se observa los resultados descriptivos de las variables y dimensiones, se presenta los resultados de la prueba de normalidad y por último se presenta los resultados del tratamiento de las correlaciones.

En el capítulo V, se llevó a cabo las discusiones, conclusiones y recomendaciones de la investigación basado en los resultados obtenidos en las pruebas de correlación, basándose en los objetivos e hipótesis planteados.

Finalmente, se detalló las referencias bibliográficas que se han utilizado como sustento teórico para realizar la investigación.

CAPÍTULO I
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Realidad problemática

La gestión empresarial describe las actividades fundamentales del proceso administrativo, convirtiéndose para las empresas en el escenario que identifica y determina las estrategias que buscan su crecimiento, permitiéndoles enfrentar nuevos retos de la competitividad, es una práctica que no puede ser estática, pues los cambios de la globalización modifican nuestra forma de vivir impactando el ámbito de la administración de empresas. La calidad del servicio es un factor fundamental que abarca toda la complejidad de una organización para su desarrollo económico. Consiste en la optimización y constantes mejoras con la finalidad de satisfacer las expectativas del cliente, dando como resultado la captación, retención y fidelización de estos. Una buena práctica de la gestión empresarial permite a las empresas llevar a cabo procesos planificados, lo cual permitirá plasmar las mejores estrategias y tomar decisiones ante situaciones complejas sin perder la calidad de servicio.

En la actualidad y tras la pandemia que ha generado diversos cambios en el mundo, las empresas se encuentran compitiendo en mercados globalizados y los clientes exigen que se respondan de manera rápida. Con la finalidad de cumplir los objetivos, las empresas plantean diversas estrategias, como aumentar la calidad de sus productos y/o servicios, incrementar la productividad, reducir costos, adaptarse a los cambios, dar un valor agregado bajo las tendencias del mercado, así como aumentar la efectividad de sus procesos.

Scarilli (2020) menciona que brindar un servicio de calidad es incluso más importante que el precio, pues los datos de la encuesta de satisfacción al cliente recogidos de Forbes afirman que el 86% de los clientes pagarían más dinero por tener un mejor servicio al cliente, y por sentirse más valorados como consumidores. La

conclusión es entonces que el precio no es el motivo de la pérdida de clientes, sino la mala calidad del servicio.

A nivel mundial, a lo largo de la pandemia, las empresas han encontrado formas innovadoras de ayudar a sus clientes a comprar, todo ello con el fin de prestar un mejor servicio a sus clientes. Con muchas tiendas obligadas a cerrar durante varios meses, la pandemia ayudo a las empresas a darse cuenta del valor de la calidad de servicio y promover experiencias positivas y crear nuevas formas de retener a los clientes.

Desde el año 2002, la norma Internacional ISO 9001 es un referente de la calidad a nivel mundial, está enfocada en la calidad en una organización mediante la implementación de sistema de gestión de la calidad, lo cual permite demostrar su capacidad de satisfacer los requisitos del cliente.

Loidi (2021), en un estudio de Grupo Set entre ejecutivos de importantes empresas, mostró que uno de los aspectos que potenció y que sin dudas seguirá profundizándose tiene que ver con la calidad de servicio. Los clientes se han vuelto más exigentes y valoran mucho a las empresas que prestan un gran servicio sobre las que solo se limitan a vender y transaccionar productos.

En América Latina, tras la emergencia sanitaria no solo paralizó una buena parte de la producción, sino que también aceleraron las tendencias de transformación empresarial. Dando con ello que empresas tradicionales, en la actualidad ofrezcan productos y servicios innovadores y tecnológicos, donde se efectúan compras y pagos digitales, ofreciendo a los clientes productos y servicios sofisticados que involucran inteligencia artificial, automatización y robótica.

Betancourt et al. (2020), enfatizan que esta crisis sirvió para que los empresarios tomaran conciencia de que no basta con aplicar estrategias para el

incremento de los recursos económicos, ya que también es fundamental caminar hacia otros objetivos como la ampliación de mercados, la diversificación de los productos y la respuesta inmediata hacia las nuevas tendencias, aumentando no solo la calidad de los productos y servicios que tienen demanda sino ofreciendo un valor agregado en los servicios de pre y post venta.

Portafolio (2017) indica que, en promedio solamente 3 de cada 10 colombianos se sienten satisfechos con el servicio que reciben. Así se desprende de la Segunda medición de la calidad de los servicios en Colombia, realizada por Cifras & Conceptos y Gabriel Vallejo desarrollado con 1556 encuestas distribuidas en Bogotá, Medellín, Cali y Barranquilla.

A nivel nacional, mantenerse competitivos en un mercado cada vez más exigente, requiere de productos y servicios de alta calidad que puedan operar de manera estandarizada. Según De Paz (2020), haciendo mención del estudio de Facebook IQ en el cual sostiene que el consumidor nacional tiene bastante claro sus intereses donde el 34% tiene que ver con la calidad del producto, mientras que el 21% tiene que ver con el plazo de entrega.

La importancia de la calidad influye en la decisión de compra de los usuarios, según Gestión (2019) en base a un estudio encargado a Global Research Marketing indica, los limeños consideran que la calidad del servicio influye en un 60% en su decisión de compra de un producto.

En la actualidad la calidad de servicio es un factor fundamental para concretar una compra, un consumidor satisfecho decide volver adquirir el mismo servicio e inclusive lo recomienda, tiene el sentimiento de fidelización con la marca, esto genera que la empresa se mantenga competitiva en el mercado.

Las empresas peruanas están optando modificar ciertos procesos, gestiones empresariales dando un valor adicional a sus productos y/o servicios para ser competitivos en el mercado nacional, según Gestión (2018) señala la opinión del Instituto de la calidad indica, para que tu empresa sea más competitiva y alcance las metas trazadas para el 2019, debes apostar por la calidad en el proceso productivo.

A nivel local, la organización en estudio es una empresa del sector construcción del rubro de alquiler y venta de equipos de izaje y transporte vertical de materiales y personas, que busca brindar equipos para la mejora de la productividad, reducción de costos, plazos y rendimientos en un proyecto.

Se ha observado que la empresa en diversas ocasiones tiende a demorar al momento de solucionar un interface por fallas en los equipos cuando se encuentran en obras y/o proyectos, esto se debe en muchas oportunidades por no contar con los materiales indicados para solucionar la avería, las coordinaciones administrativas y aprobaciones gerenciales para poder retirar los componentes de planta, dando como consecuencias que el cliente sienta insatisfacción con el servicio brindado, ya que tener un equipo inoperativo genera costos de producción, por consiguiente en muchas oportunidades el cliente no considera a la empresa en sus próximos proyectos.

La planificación en la gestión empresarial es el proceso por el cual las empresas establecen sus objetivos, una correcta planificación es la base para lograr el éxito en una empresa. La empresa de alquiler de equipos de construcción cuenta con un plan deficiente en la adquisición de repuestos, pues utilizan la modalidad de comprar solo lo requerido para utilizar en el momento.

La organización en la gestión empresarial es un factor que asegura el buen funcionamiento de la empresa, la comunicación entre los colaboradores aumenta la eficiencia, productividad y disminuye los costos. La empresa de alquiler de equipos

de construcción cuenta con diversas áreas que en muchas oportunidades no tienen claro cuáles son sus funciones que desempeñar, con lo que los colaboradores no identifican sus tareas lo cual perjudica la acción inmediata ante un imprevisto.

La dirección en la gestión empresarial es el proceso de la gestión de recursos productivos y toma de decisiones con el propósito de alcanzar los objetivos de la organización de una forma eficiente. Si bien la empresa de alquiler de equipos de construcción cuenta con un directorio capacitado y con la experiencia sobre el sector, el problema se enfoca en los diversos procesos para llegar hacia la alta gerencia.

El control en la gestión empresarial es la recopilación de información que ayude a optimizar la toma de decisiones en la dirección de la empresa. En la actualidad la empresa de alquiler de equipos de construcción no tiene un adecuado manejo del control, en diversas ocasiones las inconsistencias no se resuelven con rapidez debido a la falta de este proceso que no se lleva con rigurosidad.

La satisfacción en la calidad de servicio es cumplir con las expectativas del cliente. Debido a inconsistencias en las grúas torre y paralización de estas en obra los clientes se ven perjudicados y sienten una insatisfacción ya que les genera retrasos y costos.

La confiabilidad en la calidad de servicio es la capacidad de realizar con seguridad y precisión el servicio prometido. En la empresa de alquiler de equipos de construcción en oportunidades sucede que al entregar una grúa torre en obra falla el equipo puesto en operación, con ello hace que el cliente no tenga la confianza del servicio brindado.

La eficiencia en la calidad de servicio es realizar una actividad de manera adecuada. La empresa de alquiler de equipos de construcción es una organización

de prestigio en el mercado peruano, pero en ocasiones su atención al cliente en el momento oportuno no es con rapidez, haciendo que el cliente dude de las habilidades y conocimientos de los técnicos trayendo como consecuencia que en el próximo proyecto busque otras alternativas de servicios de alquiler de equipos.

La empatía en la calidad de servicio es la accesibilidad, comunicación y comprensión. La empresa de alquiler de equipos de construcción, en oportunidades no se llega a concretar una comunicación asertiva con los clientes, lo cual con lleva a demoras en los procesos.

Las empresas buscan conseguir la fidelización de los clientes, mediante la mejora de la gestión empresarial, así los clientes puedan adquirir los servicios con total confianza. En este sentido la empresa de alquiler de equipos de construcción tiene una gestión establecida, pero que con regularidad tiende a cometer imprevistos, afectando así la calidad de servicio brindado, haciendo que los clientes presenten sus incomodidades y en un posible futuro no adquirir el servicio.

El propósito de la investigación es identificar el nivel de relación que existe entre la gestión empresarial y la calidad de servicio, y de este modo las empresas puedan ofrecer alternativas de solución para proponer de manera eficiente la gestión empresarial, permitiendo a la empresa de alquiler de equipos de construcción brindar la calidad de servicio.

Problema general

¿Qué relación existe entre la gestión empresarial y la calidad de servicio de la empresa de alquiler de equipos de construcción, Villa El Salvador – 2022?

Problemas específicos

¿Qué relación existe entre la planificación y la calidad de servicio de la empresa de alquiler de equipos de construcción, Villa El Salvador – 2022?

¿Qué relación existe entre la organización y la calidad de servicio de la empresa de alquiler de equipos de construcción, Villa El Salvador – 2022?

¿Qué relación existe entre la dirección y la calidad de servicio de la empresa de alquiler de equipos de construcción, Villa El Salvador – 2022?

¿Qué relación existe entre el control y la calidad de servicio de la empresa de alquiler de equipos de construcción, Villa El Salvador – 2022?

1.2. Justificación e importancia de la investigación

La investigación titulada *Gestión empresarial y calidad de servicio de una empresa de alquiler de equipos de construcción, Villa El Salvador – 2021* es importante porque analiza la problemática de la empresa respecto a la calidad de servicio, en este sentido busca identificar la relación que existe con la gestión empresarial, con la finalidad de buscar propuestas de mejoría para ofrecer un servicio de calidad y mantener la fidelidad de los clientes. Asimismo, la investigación se justifica por los siguientes aportes:

Justificación teórica. La investigación se justifica teóricamente porque brinda las explicaciones de la correlación existente entre la gestión empresarial y la calidad de servicio, ofreciendo a futuros investigadores interesados en solucionar la misma problemática. El desarrollo de la variable gestión empresarial se basa en aportes teóricos de Chiavenato (2018) y el desarrollo de la calidad de servicio se basa en aportes teóricos de Lovelock y Wirtz (2015)

Justificación práctica. Este estudio busca brindar alternativas de solución para la aplicación eficiente de la gestión empresarial que permita a la empresa fidelizar a los clientes a través de la calidad de servicio. Además, busca contribuir no solo a esta empresa sino también a otras empresas, porque la investigación está sustentada con diversas bases teóricas, antecedentes y herramientas con la finalidad de ofrecer

soluciones a los problemas relacionados entre la gestión empresarial y calidad de servicio.

Justificación metodológica. Se basa en el desarrollo de dos instrumentos de recolección de datos y procedimientos estadísticos para la medición objetiva de las variables gestión empresarial y calidad de servicio de la empresa de alquiler de equipos de construcción, estos instrumentos representan un nivel promedio suficiente de validez y fiabilidad.

1.3. Objetivos de la investigación: general y específicos

Objetivo general

Determinar la relación entre la gestión empresarial y la calidad de servicio de la empresa de alquiler de equipos de construcción, Villa El Salvador – 2022.

Objetivos específicos

Establecer la relación entre la planificación y la calidad de servicio de la empresa de alquiler de equipos de construcción, Villa El Salvador – 2022.

Establecer la relación entre la organización y la calidad de servicio de la empresa de alquiler de equipos de construcción, Villa El Salvador – 2022.

Establecer la relación entre la dirección y la calidad de servicio de la empresa de alquiler de equipos de construcción, Villa El Salvador – 2022.

Establecer la relación entre el control y la calidad de servicio de la empresa de alquiler de equipos de construcción, Villa El Salvador – 2022.

1.4. Limitaciones de la investigación

Durante el desarrollo de la investigación se presentaron una serie de limitaciones en el proceso de la investigación que obstaculizaron el progreso, pero no han impedido conseguir los objetivos de la investigación.

Limitaciones relacionadas a los antecedentes

Fue complicada la búsqueda de antecedentes internacionales que involucraran ambas variables, con respecto a los antecedentes nacionales si bien se encontró con facilidad ambas variables, la dificultad se dio al momento de encontrar antecedentes del mismo rubro de la empresa en investigación.

Limitaciones relacionadas a las fuentes de información

Dificultad en la búsqueda de fuentes primarias de la variable calidad de servicio, debido a que es un subtema con respecto a la calidad y con respecto a la variable gestión empresarial, poca información virtual de autores modernos actualizando las teorías antiguas.

Limitación institucional

Nos encontramos en una etapa de recuperación tras la pandemia, en el cual los accesos a locales son muy restringidos (universidades, institutos, bibliotecas, entre otros), lo cual ha dificultado el acceso a libros, artículos, investigaciones históricas y entre otras fuentes bibliográficas.

Limitación temporal

El tiempo fue un factor limitante en la investigación debido a las horas laborales, que en muchas oportunidades impedía visitar otras empresas del mismo sector y poder hacer una comparación.

CAPÍTULO II
MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudios

Antecedentes internacionales

Massuh (2021) en su investigación *Gestión administrativa y su incidencia en la calidad del servicio a los usuarios del hospital general Quevedo IESS, plan de capacitación*, tuvo por objetivo evaluar la gestión administrativa del hospital general Quevedo IESS y su incidencia en la calidad del servicio a los usuarios para realizar una propuesta de mejoramiento continuo. La metodología que utilizó fue investigación descriptiva, método inductivo – deductivo. La población estuvo conformada por 48,492 usuarios y la muestra estuvo conformada por 384 usuarios. La autora afirma que la atención y calidad de servicio son regulares y existe muchas irregularidades al momento de ser atendidos, la institución debe mejorar los índices de satisfacción de los afiliados ya que la mayoría afirma que debe mejorar la calidad de servicio. El aporte obtenido en esta investigación es la mejoría de los índices para alcanzar la satisfacción de los afiliados y plantear estrategias que incrementen los servicios prestados, capacitar al personal en temas de atención al usuario con la finalidad de ofrecer un servicio de calidad.

Vargas (2021) en su investigación *La gestión administrativa y su impacto en la calidad del servicio a los usuarios del registro civil de Babahoyo, periodo 2020*, tuvo por objetivo evaluar la gestión administrativa y su impacto en la calidad del servicio a los usuarios del registro civil de Babahoyo, periodo 2020. La metodología que utilizó fue de tipo descriptiva, analítica, explicativa y de campo, el método aplicado es inductivo – deductivo. La población estuvo conformada por funcionarios del registro civil de Babahoyo y los usuarios que se acercan a solicitar los diferentes servicios, un total de 173,357 y la muestra estuvo conformada por 399 personas. El autor mediante su investigación logró identificar los factores que inciden en la calidad de servicio es

la falta de atención para beneficio del usuario como tiempo de espera, costo de servicios y agilidad en los tramites que se realizan, además los funcionarios tanto administrativos como de atención al cliente debe estar en constante capacitaciones esto como parte de un mejor servicio en la institución. El aporte obtenido en esta investigación es la identificación que se debe elaborar un plan de capacitación a los colaboradores, plantear estrategias de control, y colocar un buzón de sugerencias para los usuarios con la finalidad de conocer lo requerimientos y quejas de los clientes, así poder brindar un servicio de calidad.

Paredes (2020) en su investigación *Gestión administrativa y calidad de servicio que brindan las instituciones de educación superior públicas*, tuvo por objetivo determinar el impacto de la gestión administrativa en la calidad de servicio en la universidad técnica de Ambato. La metodología que utilizó fue descriptiva de tipo correlacional no experimental. La población estuvo conformada por docentes y alumnos de la Universidad Técnica de Ambato y la muestra estuvo conformada aleatoriamente por 265 personas entre alumnos y docentes. La autora llegó a la conclusión que existe una relación directa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio, en estos aspectos en la medida de mejoría de las dimensiones: planificación, organización, dirección y control existirá relación directa con la calidad de servicios lo cual se verá reflejada en la fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía y tangibilidad en el servicio recibido. El aporte obtenido en esta investigación es la correlación entre las variables, con ello se puede hacer un análisis de como la gestión administrativa cuenta con herramientas que optimizan los procesos con el fin de incrementar la eficacia en la calidad de servicio hacia los usuarios.

Espinoza (2019) en su investigación *La gestión administrativa y la calidad del servicio al cliente en el hotel El Molino, periodo 2018*, tuvo como objetivo determinar

de qué manera la gestión administrativa incide en la calidad del servicio al cliente en el hotel. La metodología que utilizo fue analítica deductiva, aplicando el diseño no experimental. La población y muestra estuvo conformada por 8 colaboradores de la empresa y 96 huéspedes que visitaron el hotel durante el mes de diciembre. Según las conclusiones se determinó, que la gestión administrativa es muy importante ya que permite agilizar los procesos de manera eficiente a través de la planificación, organización, dirección y control con la finalidad de alcanzar una excelente calidad de servicio al usuario. El aporte obtenido de esta investigación fue las dimensiones de la variable gestión administrativa: planificación, organización, control y dirección. Incluso el autor en sus recomendaciones resalta la importancia de mejorar las dimensiones de dicha variable mediante un manual de funciones y procedimientos donde se detalle minuciosamente las actividades de cada empleado, además de la formulación de una planificación estratégica para cumplir los lineamientos y objetivos de la empresa, mediante estas mejoras se podrá lograr la calidad de servicio para los usuarios.

Antecedentes nacionales

Bernal (2020) en su investigación *Modelo de gestión empresarial para mejorar la calidad de los servicios de la empresa de transporte Huacho Carquin S.A, 2019*, tuvo por objetivo determinar la relación entre la gestión empresarial y la calidad de los servicios de la empresa de transporte Huacho Carquin S.A, 2019. La metodología que utilizó fue un enfoque cuantitativo, nivel descriptivo correlacional con propuesta no experimental. La población estuvo conformada por la totalidad de los usuarios de la empresa de transporte y la muestra estuvo conformada por 138 usuarios. La conclusión principal fue que, existe correlación positiva moderada entre las variables gestión empresarial y calidad de servicio de la empresa de transporte con un resultado Rho de Spearman de 0.695 y un nivel de significancia de 0%. El aporte del estudio

fue la correlación entre la planificación y la calidad de servicio. La importancia de una buena planificación da como consecuencia la calidad de servicio al usuario.

Chumioque (2018) en su investigación *Gestión administrativa y calidad de servicio que brinda la empresa de transporte Emprecosur S.A. – Pachacamac*, tuvo como objetivo determinar la relación entre gestión administrativa y calidad de servicio que brinda la empresa de transporte. La metodología que utilizó fue diseño descriptivo correlacional tipo transversal no experimental. La población y la muestra estuvo conformada por los treinta y dos conductores de la empresa de transporte. La conclusión principal demuestra la existencia de una relación moderada, la cual fue definida mediante la R de Pearson de 0.596 a un nivel de significancia de 0,000, que es menor a 0.05 entre las variables gestión administrativa y calidad de servicio que brinda la empresa. El aporte de la investigación fue los autores principales de las bases teóricas de ambas variables, las cuales han sido como referencia para aplicar en el desarrollo del marco teórico de la presente investigación.

Peña (2018) en su investigación *Gestión administrativa y calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de San Marcos, Huari – Ancash*, tuvo como objetivo establecer la relación entre la gestión administrativa y calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de San Marcos, Huari – Ancash. La metodología que utilizó fue de método hipotético – deductivo con enfoque cuantitativo, el estudio se realizó a nivel correlacional, el diseño fue no experimental de alcance transversal. La población estuvo comprendida por dos mil doscientos treinta y dos usuarios de la municipalidad distrital de San Marcos y la muestra probabilística estuvo conformada por trescientos veintiocho usuarios. El autor llegó a la conclusión que entre la organización y calidad del servicio existe una correlación alta positiva de 0,812, con una significancia menor al 0.5% de error, por lo tanto, afirma que existe una relación

alta positiva y significativa entre la organización y calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de San Marcos. El aporte de la investigación fue la correlación entre la organización y la calidad de servicio. La importancia de una gestión adecuada en la organización da como consecuencia la calidad de servicio al usuario.

Chambilla (2017) en su investigación *Gestión administrativa y calidad de servicio en la facultad de ciencias jurídicas y empresariales de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna*, tuvo como objetivo determinar la relación entre gestión administrativa y calidad de servicio en la facultad de ciencias jurídicas y empresariales de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna. La metodología que utilizó fue no experimental de corte transversal y la población estuvo conformada por 252 estudiantes del último ciclo de las escuelas de la facultad de ciencias jurídicas y empresariales siendo desarrollado en una muestra conformada por 80 estudiantes. El autor concluye que la gestión administrativa se relaciona significativamente con la calidad de servicio en la facultad de ciencias jurídicas y empresariales, debido a que el valor de la prueba χ^2 a significancia de 0,000 que es un error inferior al valor de significancia de 0.05, lo cual con llevo aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula. El aporte de la investigación fue la relación significativa entre el control y la calidad de servicio debido a que el valor p de la prueba χ^2 resulto 0,000 que es un error por debajo de la significancia 0,05, lo cual nos sirve como registro precedente para analizar que la dimensión del control influye en la calidad del servicio.

Tipian (2017) en su investigación *Gestión administrativa y la calidad de servicio a usuarios de la dirección general de protección de datos personales del Minjus*, tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre el nivel de la gestión

administrativa y la calidad de servicio a usuarios de la dirección general de protección de datos personales del Minjus. La metodología que utilizó fue hipotética deductiva, diseño no experimental transversal correlacional. La población estuvo conformada por 134 personas naturales y la muestra fue probabilística conformada por 100 personas naturales. La autora concluyó que existe relación significativa y positiva entre la gestión administrativa y la calidad de servicio, de igual manera se logró los objetivos específicos determinando que existe relación entre las dimensiones de la variable gestión administrativa y la calidad de servicio. El aporte del estudio fue la relación significativa y positiva de la dimensión dirigir y la calidad de servicio, donde se demuestra que la alta dirección influye en la organización para lograr objetivos significativos.

2.2. Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado

2.2.1. Bases teóricas de la variable gestión empresarial

Administración.

En la actualidad la administración en una organización tiene un papel fundamental, porque conduce a una serie de actividades apoyadas por los procesos administrativos y pueden lograr objetivos intencionales.

Chiavenato (2018) menciona: “La administración es un proceso continuo y sistemático que implica una serie de actividades impulsoras, como planear, organizar, dirigir y controlar recursos y competencias para alcanzar metas y objetivos organizacionales” (p. 8).

Marcó et al. (2016) define la administración como: “La tarea de conducir racionalmente estas formaciones sociales hacia la persecución de fines específicos, a través de la planeación, la organización, la dirección y el control de la acción organizacional” (p. 40).

La administración se centra en la estructura organizacional, proponer estrategias y procedimientos con la finalidad de alcanzar el plan trazado por la empresa.

Hernández y Pulido (2011) por su parte indican: “La administración como ciencia o técnica se centra en el diseño de las estructuras, procedimientos y sistemas de información para planear, organizar, dirigir y controlar” (p. 2).

La administración es una disciplina que estudia las organizaciones aplicando los procesos administrativos, evalúa el desempeño mediante sistemas y conocimientos de las diversas áreas de una empresa, aprovecha el recurso humano para obtener productos, evalúa la rentabilidad para que crezca la empresa y pueda lograr alcanzar su desarrollo.

2.2.1.1. Definiciones de gestión empresarial.

Chiavenato (2018) considera que: “La gestión empresarial es la conducción racional de las actividades de una organización; trata de la planeación, organización, dirección y control de todas sus actividades. Así, es imprescindible para la existencia, supervivencia y éxito de las organizaciones” (p. 1).

Hernández y Pulido (2011) enfatizan:

La gestión y la administración guardan una relación estrecha. La gestión, por un lado, implica conocer el entorno, conceptualizarlo y generar las directrices estratégicas; a su vez, se requiere que la administración contribuya a la organización interna. Esta conjunción de gestión y administración permite que los organismos sociales productivos aprovechen sus recursos con eficiencia y logren sus objetivos con eficacia. (p. 3)

La gestión empresarial es fundamental para las empresas desde años anteriores, se ha podido observar que a lo largo de las décadas las teorías se han ido

modificado e implementando. La gestión empresarial se aplica siguiendo los lineamientos de los procesos administrativos, debido a que sin ellos no existiría una estructuración para llevar a cabo la ejecución de las tareas y así poder llegar a las metas trazadas, aquello nos traslada al desarrollo de la empresa, lo cual es el reflejo donde nos indica que una empresa va en buena marcha.

2.2.1.2. Importancia de gestión empresarial.

Teniendo en cuenta a Chiavenato (2018), Münch (2015), Hernández y Pulido (2011), se considera la siguiente información:

- Toda organización debe ser administrada para que pueda alcanzar sus objetivos.
- Es indispensable para el adecuado funcionamiento de cualquier organismo social.
- Simplifica el trabajo al establecer principios, métodos y procedimientos, para lograr mayor rapidez y efectividad.
- Optimiza recursos.
- La productividad y eficiencia están en relación directa con la aplicación de una adecuada administración.
- Las empresas deben estar bien gerencias y diseñadas para que sus eficiencias de operación generen los productos con los costos adecuados y generen rentabilidad económica a las inversiones.

La gestión empresarial es importante, pues sin la aplicación de esta no se tendría claro a que metas y objetivos apuntar, no se contaría con una estructuración de actividades a seguir, se tendría pérdida de recursos humanos y materiales, lo cual perjudicaría a la empresa. Por ello la importancia de gestionar de manera adecuada una organización, apoyándose en los procesos administrativos, tales como

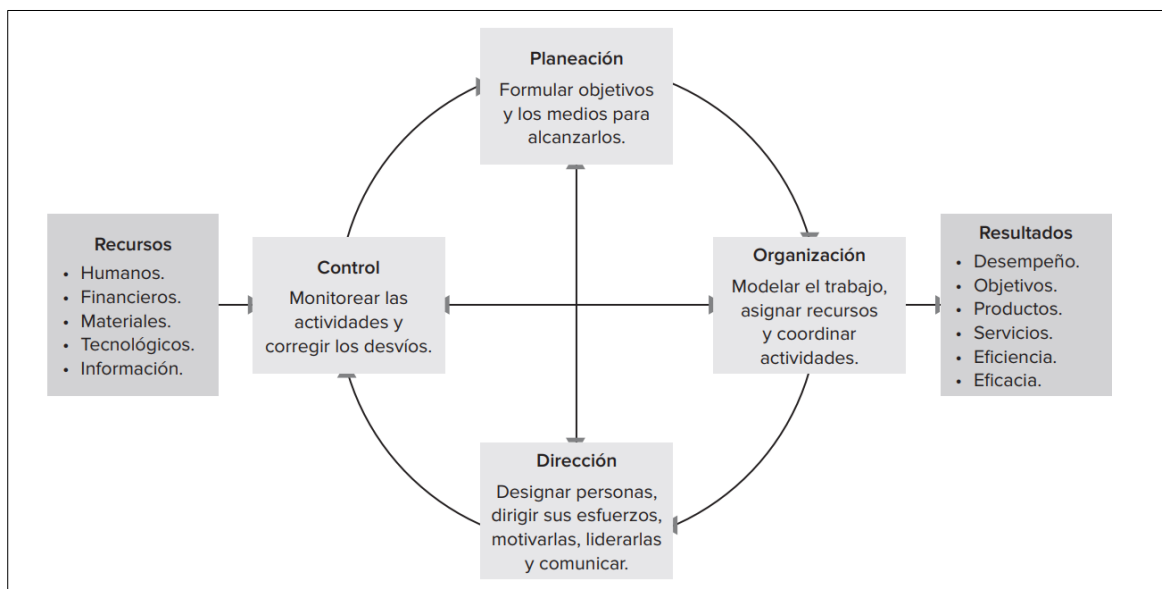
planificación, organización, dirección y control los cuales al estar bien establecidos conseguirán que la empresa pueda alcanzar su desarrollo y tener éxito en el mercado que en la actualidad es altamente competitivo.

2.2.1.3. Procesos administrativos.

Los procesos administrativos son las herramientas básicas de la gestión empresarial, el marco conceptual para la dirección y gestión de una empresa, son esencialmente procesos de toma de decisiones ya que define métodos de elección, seleccionan y determinan el curso de acciones adecuadas.

Figura 1

El ciclo del proceso administrativo.



Nota: Chiavenato, 2018, p. 105.

En la figura 1, se visualiza el ciclo del proceso administrativo, inicia con la planeación en el cual se establece las metas y se formula estrategias para alcanzarlos, la organización nos permite asignar los recursos y repartir actividades, la dirección está compuesta por líderes que tienen como misión dirigir, motivar y comunicar las actividades, el control es el proceso por el cual se observa, supervisa, verifica y corrige las actividades que presentan inconveniente y que por tal motivo afectan para alcanzar las metas formuladas.

A. Planificación.

Chiavenato (2018) señala que:

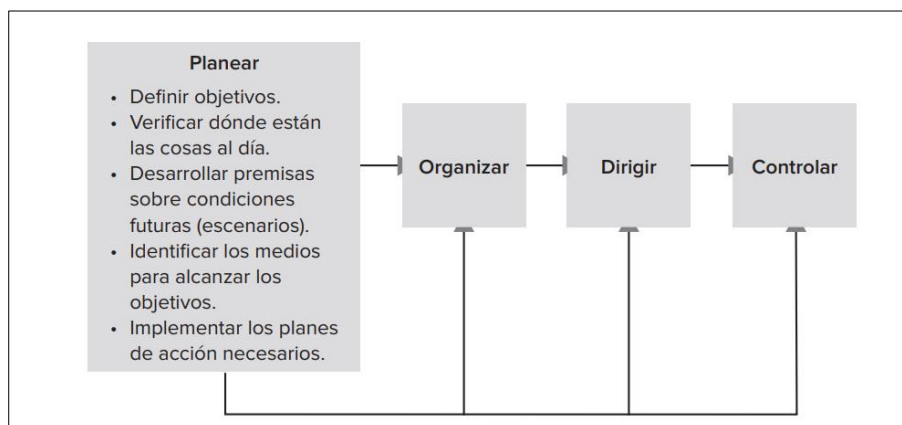
Las organizaciones no trabajan con base a la improvisación. Casi todo en ellas es planeado con antelación (...). Planear es definir los objetivos y escoger anticipadamente el mejor curso de acción para lograrlos, esto es, define a donde se pretende llegar, lo que debe ser hecho, cuando, como y en que secuencia. (p. 106)

La planificación, según Marcó et al. (2016) consiste: “En la determinación de los objetivos, el estado de cosas futuro que se desea alcanzar y los lineamientos generales de las acciones que deben realizarse para conseguirlo” (p. 44).

La planificación incluye la previsión de las decisiones relevantes antes de realizar el procedimiento. El plan es la simulación futura deseada y el nombramiento de las sesiones de procedimientos para lograr los objetivos.

Figura 2

La función de planear dentro del proceso administrativo.



Nota: Chiavenato, 2018, p. 106.

En la figura 2, el proceso de planificación tiene como funciones: definir los objetivos, desarrollar las alternativas en caso de condiciones futuras, identificar las estrategias para alcanzar los objetivos e implementar planes de acción de mejora en caso sea necesario durante la puesta en marcha del plan trazado.

- Objetivos estratégicos. Se conocen como objetivos organizacionales, es decir, que incluyen toda la organización. Se caracteriza por ser a largo plazo.
- Objetivos tácticos. Son los objetivos relacionados a cada departamento de la organización. Se caracteriza por ser a mediano plazo.
- Objetivos operacionales. Se relaciona con cada tarea, se caracteriza por ser a corto plazo.

Planificación estratégica.

Se trata de la planificación que abarca toda la organización, sus características son las siguientes:

- Es a largo plazo y sus consecuencias se extienden por largos años.
- Relacionado con toda la organización, incluye todos los recursos, departamentos, y busca alcanzar objetivos organizacionales.
- Se lleva a cabo en la gerencia de la organización y es conocido como el mayor plan, al cual el resto de los planes están sometidos.

Planificación táctica.

Se trata de la planificación donde están incluidos los departamentos de la organización, sus características:

- Se pone en práctica en un periodo de mediano plazo, por lo regular un año.
- Relacionado con los departamentos de la organización y los recursos que cuenta cada una, busca alcanzar los objetivos departamentales.
- Determinado al nivel medio de cada departamento de la organización.

Planificación operacional.

Se trata de la planificación donde se incluye cada tarea de la organización, sus características son:

- Es a corto plazo o plazo inmediato, es decir, días o semanas.

- Relacionado con cada tarea y busca alcanzar los objetivos operacionales.
- Determinado en el nivel operacional para cada tarea.

B. Organización.

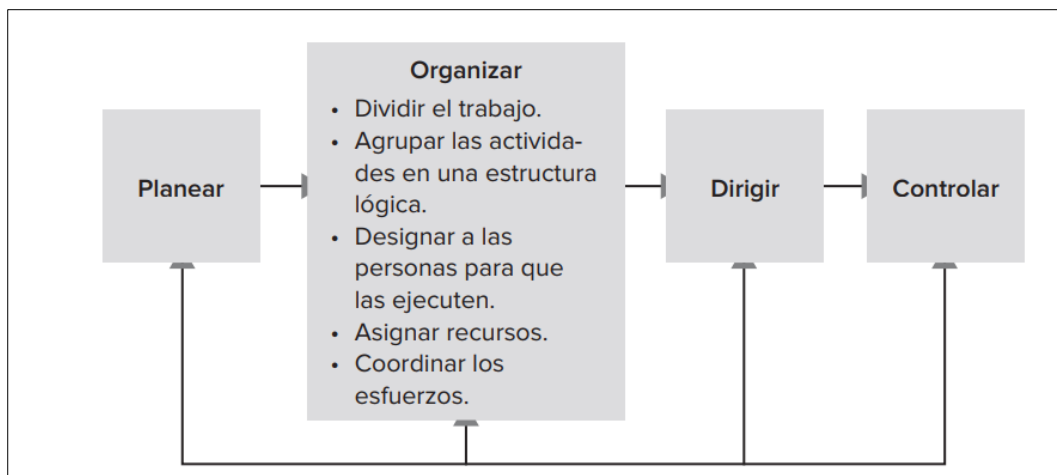
La organización como función administrativa significa: “El acto de organizar, estructurar e integrar los recursos y órganos involucrados de su administración, y establecer sus atribuciones y las relaciones entre ellos” (Chiavenato, 2018, p. 110).

La organización hace referencia a: “La manera de dividir el trabajo, como agrupar y coordinar las tareas de la forma más efectiva, así como también al establecimiento de líneas de autoridad y responsabilidad, y a la asociación de personas y recursos a puestos específicos” (Marcó et al., 2016, p. 45).

Organizar es el proceso en el cual se estructura la organización, se define las funciones por departamentos y puestos, se establece la autoridad para la toma de decisiones con la finalidad de trabajar de manera efectiva.

Figura 3

La función de organizar dentro del proceso administrativo.



Nota: Chiavenato, 2018, p. 111.

En la figura 3, el proceso de organizar tiene como funciones: asignar el trabajo por áreas de manera razonable y a las personas idóneas para que realicen las actividades.

- Organización a nivel global. Es la estructura de la organización a nivel total de la empresa.
- Organización a nivel departamental. Es la estructura de los departamentos de la organización.
- Organización a nivel de las tareas y operaciones. Es la estructura del trabajo de cada tarea o actividad, es el diseño de puestos.

C. Dirección.

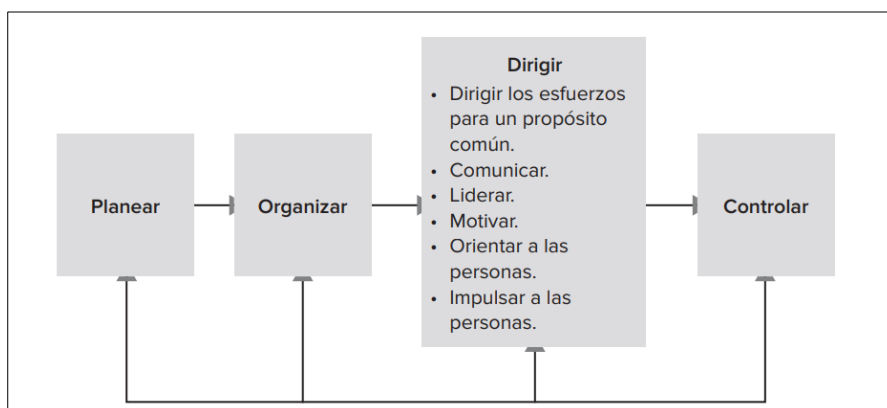
Chiavenato (2018) señala: “La dirección cumple el papel de accionar y dinamizar la empresa. La dirección está relacionada con la acción, con la puesta en marcha, y tiene mucho que ver con el papel de las personas y los liderazgos” (p. 111).

Marcó et al. (2016) señala: “La función de dirección hace referencia a la conducción de esta entidad social hacia la persecución de los objetivos establecidos, es decir, como se motoriza la capacidad de acción potencial que representa una organización” (p. 45).

Hablar de la dirección en el proceso administrativo, analizamos los elementos de liderazgo que requiere la gestión general o una jefatura que brinde la orientación a su grupo de trabajo hacia los objetivos de la organización.

Figura 4

La función de dirigir dentro del proceso administrativo.



Nota: Chiavenato, 2018, p. 112.

En la figura 4, el proceso de dirigir tiene como funciones: accionar (poner en marcha los planes) y dinamizar la organización. En este proceso se debe aplicar el liderazgo, motivación, trata de las relaciones entre los niveles altos de la organización con sus respectivos empleados a los cuales deben orientar en cada tarea.

- Dirección a nivel global. Es la dirección de la organización, en ella se encuentra el presidente de la empresa y cada director de área. Pertenece al nivel estratégico de la organización.
- Dirección a nivel departamental. Es la dirección de los departamentos de la organización, es la jefatura que lidera al personal de la parte media del organigrama. Pertenece al nivel táctico de la organización.
- Dirección a nivel operacional. Es la supervisión que lidera al personal en el núcleo de la estructura organizacional y se relaciona con el nivel operativo de la organización.

D. Control.

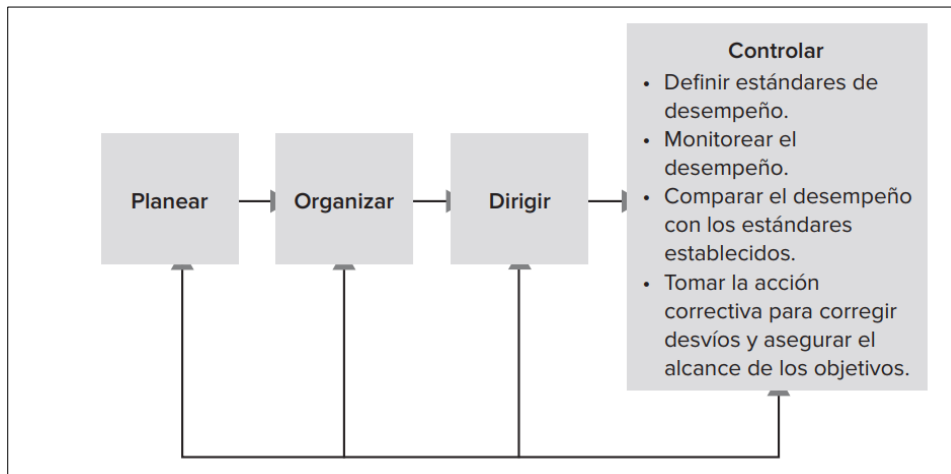
Chiavenato (2018) indica que: “La finalidad del control es asegurar que los resultados de lo que fue planeado, organizado y dirigido se ajusten tanto como sea posible a los objetivos previamente establecidos” (p. 113).

Marcó et al. (2016) indica que: “El control posee la finalidad de verificar los resultados obtenidos por medio de la acción organizacional y de contrastarlos con los planes establecidos” (p. 46).

El propósito del control es garantizar que las expectativas de la planeación, organización y dirección se mantengan. La naturaleza del control está en verificar si las tareas están alcanzando los objetivos deseados.

Figura 5

La función de controlar dentro del proceso administrativo.



Nota: Chiavenato, 2018, p. 113.

En la figura 5, el proceso de controlar tiene como funciones: establecer mecanismos de medición tales como estándares, parámetros, indicadores y coeficientes. Monitorear el desempeño, evaluar el desempeño organizacional y aplicar medidas correctivas ante una falla.

Fases del control.

- Establecimiento de estándares o métricas. Un estándar o métricas es una unidad de medida que sirve como patrón para efectuar el control de un proceso y evaluar sus resultados.
- Observación del desempeño. La evaluación busca obtener información sobre las tareas controladas.
- Comparación del desempeño con el estándar establecido. En esta fase se puede representar por medio de gráficos estadísticos, los cuales miden lo que se debe controlar. Las actividades proporcionan una variación, es necesario identificar los límites por lo cual la variación será aceptada como normal, las variaciones que exceden los límites deberán ser corregidas.

- Acción correctiva. La acción correctiva tiene por objetivo indicar que hacer cuando se presenta una falla.

2.2.2. Bases teóricas de la variable calidad de servicio

2.2.2.1. Definiciones de la calidad.

Durante las décadas de 1960 y 1970, Deming formuló 14 principios que representaron un alejamiento radical del pensamiento y la práctica de la gestión, en el sentido de que la producción se gestionaba mediante cuotas estrictas y medidas laborales, y la relación entre trabajo y capital es opuesta. Sobre escuchar a los clientes, involucrar a los empleados o mejorar la calidad. La filosofía de Deming se centra en mejorar continuamente la calidad de los productos y servicios minimizando la incertidumbre y la volatilidad en los procesos de diseño, fabricación y servicio bajo el liderazgo del equipo directivo más alto de la empresa.

Desde el punto de vista de Evans y Lindsay (2014) sostienen: “Los bienes y servicios de alta calidad pueden proporcionar a una organización una ventaja competitiva, clientes satisfechos y leales que recompensan a la organización con fidelidad continua y favorable publicidad, lo que a menudo resulta en nuevos clientes” (p. 4).

Teniendo en cuenta a Kotler y Armstrong (2013) consideran: “La calidad afecta el rendimiento del producto o servicio; por lo tanto, está estrechamente vinculada con la satisfacción y el valor para el cliente. En el sentido más limitado, la calidad puede definirse como libre de defectos” (p. 201).

En el mundo empresarial la calidad es una fuente de ventaja competitiva llegando a formar un determinante para la rentabilidad de una organización. Las empresas que ofrecen productos y servicios de alta calidad tienen una intervención importante en el mercado.

La calidad es un conjunto de características de un producto o servicio que cumple con lo solicitado por el cliente, llegando a satisfacer sus necesidades.

2.2.2.2. Teorías de la calidad.

Filosofía de Deming.

Evans y Lindsay (2014) teniendo en cuenta la teoría de Deming: “Consiste en que las mejoras en la calidad generan costos más bajos porque producen menos revisiones, escasos errores y pocas demoras e inconvenientes, así como un mejor aprovechamiento del tiempo y los materiales” (p. 50).

La reducción de costos conduce a una mayor productividad. Gracias a una mejor calidad y precios más bajos, la empresa puede capturar una mayor porción del mercado y así mantenerse firme en el mercado, creando así más y más puestos de trabajo. Deming enfatizó que la dirección de la empresa debe asumir la plena responsabilidad de la mejora de la calidad (Evans y Lindsay, 2014).

Filosofía de Juran.

Evans y Lindsay (2014) mencionan:

Juran propuso que la calidad debía observarse desde las perspectivas externa e interna; esto quiere decir que se relaciona con el rendimiento del producto que da por resultado la satisfacción del cliente y la ausencia de deficiencias en el producto, con lo que se evita la insatisfacción del cliente (...). Por tanto, la búsqueda de la calidad se percibe en dos niveles: la misión de la empresa en su conjunto es lograr una calidad de alto diseño y la tarea de cada departamento en la empresa es lograr una calidad con un grado elevado de conformidad. (p. 61)

Filosofía de Crosby.

Evans y Lindsay (2014) explican:

La esencia de su filosofía sobre la calidad está incorporada en lo que el denomino los absolutos de la administración de la calidad y los elementos básicos del mejoramiento. La aproximación de Crosby hacia la calidad fue principalmente conductual y hacía hincapié en los procesos gerenciales y organizacionales para modificar la cultura y las actitudes corporativas en lugar de enfatizar las técnicas estadísticas y las metodologías de mejoramiento. (pp. 63 - 64)

Las teorías coinciden que la calidad es un elemento primordial para ser competitivo en el mercado, compromete a la alta gerencia como el responsable para aplicarse una buena administración de la calidad, ya que al aplicarse una buena gestión esto genera ahorro en vez de costos. Resaltan la necesidad de un mejoramiento en la cultura organizacional y las relaciones entre la alta gerencia y los trabajadores, aceptan la importancia de los clientes. Aunque las teorías pueden ser eficaces, antes de aplicarlas en una organización se debe estudiar cada una de ellas y saber cómo se adapta a cada cultura y estilo gerencial.

2.2.2.3. Definiciones de la calidad de servicio.

Lovelock y Wirtz (2015) definen: “La calidad del servicio es un elemento fundamental, los clientes muy satisfechos, o incluso complacidos, tienen mayores probabilidades de convertirse en apóstoles leales de una empresa, de consolidar sus compras con un solo proveedor y de difundir recomendaciones positivas” (p. 329).

Vargas y Aldana (2011) mencionan:

La clave para el logro de la calidad en el servicio implica prestar atención a los procesos desde su conceptualización hasta su aseguramiento y garantía, logrando que realmente satisfagan a los usuarios, no solo en sus necesidades sino en los deseos y expectativas que ellos tienen dentro del contexto de la

eficacia, consiguiendo que los clientes no solamente sean leales a la organización sino también, comenten su satisfacción con las personas con las cuales se relacionan a diario. (p. 75)

Por otro lado, Jiménez y Gamboa (2016) definen:

Es el hábito desarrollado y practicado por una organización para interpretar las necesidades y expectativas de sus clientes y ofrecerles, en consecuencia, un servicio accesible, adecuado, ágil, flexible, apreciable, útil, oportuno, seguro y confiable, aun bajo situaciones imprevistas o ante errores, de tal manera que el cliente se sienta comprometido, atendido y servido personalmente, con dedicación y eficacia, y sorprendido con mayor valor al esperado, proporcionando en consecuencia mayores ingresos y menores costos para la organización. (p. 29)

La calidad de servicio se enfoca en la satisfacción del cliente sin afectar los costos, es llegar a las expectativas del cliente sin margen de error. En la actualidad los consumidores no discriminan por precios antes de optar por un servicio, califican a un proveedor por la satisfacción, fiabilidad, eficiencia y empatía que les ofrece.

2.2.2.4. Importancia de la calidad de servicio.

Teniendo en cuenta a López (2013) se considera la siguiente información:

- La competencia es cada vez mayor, por lo que los productos ofertados son cada vez más diversificados, lo que hace necesario su valor añadido.
- Los competidores compiten en estilo y precio, por lo que es importante buscar las diferencias.
- Los clientes exigen más no solo por precio y calidad, sino también por buen servicio, ambiente agradable, comodidad, trato personal y atención rápida.

- Si un cliente no está satisfecho con el servicio o la atención, es más probable que hable mal de la empresa y les cuente a otros clientes su mala experiencia.
- Si un cliente tiene un buen servicio o una buena reseña, es más probable que vuelva a comprar nuestro producto o nos visite de nuevo.
- Si un cliente recibe un servicio bueno o atento, es más probable que nos recomiende a otros clientes.

Invertir en calidad de servicio permitirá a la organización posicionarse en el mercado, la fidelidad de los usuarios, captar nuevos clientes, vender su servicio a un precio premium, disminuir costos, diferenciarse de la competencia.

2.2.2.5. Modelo de las brechas.

El modelo de las brechas vincula lo que el cliente espera con el proceso interno. El modelo nos expresa las necesidades y expectativas del cliente por lo cual la empresa debe transformarlo para alcanzar la satisfacción del usuario.

Lovelock y Wirtz (2015) identifican seis brechas:

La brecha del conocimiento es la diferencia entre los proveedores del servicio creen que los consumidores esperan y las necesidades y expectativas reales de los clientes. La brecha de la política es la diferencia en medio de las percepciones que tiene la gerencia en relación con las expectativas del comprador y los estándares de calidad establecidos para la prestación del servicio. La brecha de la entrega es la diferencia entre estándares de entrega especificados, y el desempleo real de los grupos y las operaciones del servicio frente a aquellos estándares. La brecha de las comunicaciones es la diferencia entre lo cual la compañía comunica y lo cual en verdad entrega a sus consumidores. La brecha de las percepciones es la diferencia entre lo cual realmente se entrega y eso que los consumidores perciben haber recibido y la

brecha de la calidad del servicio es la diferencia entre lo cual los consumidores esperan recibir y sus percepciones del servicio realmente se les entrego. (pp. 384 – 386)

En el modelo, las brechas 1, 5 y 6 se identifican como las brechas entre el cliente y la empresa. Las brechas 2, 3 y 4 son brechas que ocurren dentro de la organización.

En la investigación se estudia las percepciones, opiniones y experiencias que tienen los colaboradores sobre la calidad de servicio que ofrece la empresa hacia sus clientes, para ello vamos a emplear el modelo de las brechas, nos basamos en las brechas 2, 3 y 4 donde vamos a recibir información mediante las encuestas de las percepciones que tienen los colaboradores sobre las expectativas del cliente, diseños y estándares de servicios orientados al cliente, entrega del servicio y la comunicación con el cliente.

2.2.2.6. Dimensiones de calidad de servicio.

A. Satisfacción.

Lovelock y Wirtz (2015) enfatizan: “Durante el encuentro de servicio, los clientes experimentan el desempeño del servicio y lo comparan con sus niveles de pronóstico y, luego, forman juicios de satisfacción con base en comparación” (p. 52).

Evans y Lindsay (2014) mencionan: “Aunque la satisfacción es importante, las organizaciones necesitan ver más allá. Primero, deben evitar crear clientes insatisfechos debido a los defectos en el producto o servicio” (p. 98).

Kotler y Armstrong (2013) afirman: “La satisfacción del cliente es la clave para construir relaciones rentables con los consumidores; es indispensable para mantener y hacer crecer a los consumidores y cosechar su valor de por vida del cliente” (p. 144).

La satisfacción es un componente importante de la calidad de servicio, ¿qué sucede con un cliente satisfecho? vuelve adquirir el servicio, recomienda el producto, fideliza con la marca. El consumidor insatisfecho propaga información negativa llegando a dañar la imagen de la empresa.

Rendimiento. Mide en qué medida un producto o servicio ayuda a resolver el problema de un cliente en un tiempo más corto o de una manera más sencilla. Y para aumentar la satisfacción del cliente con el servicio prestado, es necesario cumplir con este indicador de calidad. Donde necesita aplicar las mejores prácticas de calidad, donde detalla los atributos medibles para alinear su servicio con el rendimiento.

Confianza. Es un elemento que le permite a una empresa mantener una relación a largo plazo con sus clientes, por lo que la empresa debe saber que es el activo más importante que tiene y contribuye a mantenerlo en el mercado.

Expectativas. Es aquello que los clientes esperan de la empresa en términos de calidad y servicio en función de su experiencia que hayan tenido antes con la propuesta. En la relación con el cliente, tiene la oportunidad superar las expectativas.

Experiencia. Es el conjunto de experiencias que tiene un cliente con la marca a lo largo de la relación de servicio. Cuanto mejor sea la experiencia del cliente, más probabilidades tendrá de aumentar la retención de clientes.

B. Confiabilidad.

Lovelock y Wirtz (2015) definen: “Es la capacidad para desempeñar el servicio prometido con seguridad y precisión” (p. 421).

Evans y Lindsay (2014) definen: “La capacidad para proveer lo que se prometió, en forma confiable y precisa” (p. 104).

La confiabilidad es la capacidad de ofrecer un servicio con formalidad y exactitud, significa brindar servicios de manera eficaz y eficiente desde el principio de la operación. En este elemento se incluye todos los procesos y lineamientos en el cual el cliente va a poder apreciar la capacidad y conocimientos de la empresa. Una empresa confiable cumple con las propuestas ofrecidas.

Desempeño. No basta con una atención rápida, se debe realizar el servicio solicitado de manera justa, es decir, creando la impresión de que una duda o problema se está manejando adecuadamente. Por ejemplo, el servicio 24/7 se vuelve inútil si los responsables toman una decisión equivocada sin poder reaccionar.

Condiciones de operación. La calidad del servicio podrá evaluarse en función de la infraestructura e instalaciones, equipamiento técnico, programas informáticos, locales, personal idóneo y otros medios de contacto con los clientes.

C. Eficiencia.

Lovelock y Wirtz (2015) definen: “La eficiencia implica una comparación con un estándar, que generalmente se basa en el tiempo, como cuanto le toma aun empleado realiza una tarea en particular con relación a un estándar predefinido” (p. 434).

La eficiencia es la relación entre el logro de metas y el uso adecuado de los recursos. La organización opera de forma eficiente, cuando alcanza los objetivos marcados sin despilfarro de recursos y con la máxima calidad, al menor coste posible y en el menor tiempo.

Recursos. Considerar a los empleados, promover un modelo donde la interacción y la confianza entre los miembros de la organización sea el motor de la empresa, asegurando la participación de todos.

Tiempo. Completar una tarea en particular lo más rápido posible es la clave para ser efectivo, pero a menudo enfrentamos muchos obstáculos diarios que

se interponen en el camino para lograr nuestras metas, una de las cuales es cómo administramos nuestro tiempo y establecemos límites a medida que desarrollamos el proyecto. Para lograr el objetivo, necesitamos priorizar tareas y optimizar el rendimiento.

D. Empatía.

Evans y Lindsay (2014) definen: “El grado de cuidado y atención individual que se brindan a los clientes” (p. 104).

Lovelock y Wirtz (2015) opinan: “Más que cualquier cosa, la administración de la experiencia del cliente requiere empatía con este, ver lo que él ve, sentir lo que él siente (p. 354).

La empatía es brindar la atención personalizada y cuidadosa en la cual la empresa brinda y transmite a sus clientes un servicio adecuado, generando la idea de ser únicos. Los clientes quieren sentirse especiales, escuchados y comprendidos por la empresa que les facilita el servicio, hasta llegar al punto que la empresa conozca sus características y requerimientos del cliente usuario.

Accesibilidad. Un buen servicio requiere de múltiples canales de comunicación: buzones de sugerencias, avisos de quejas y solicitudes, comentarios personales y más. A medida que avanza la tecnología, las empresas han proporcionado canales en línea a los clientes para este fin.

Comunicación. No solo debemos dar un buen servicio, sino también comunicarlo. Los beneficios de nuestros servicios deben comunicarse de manera que los clientes puedan apreciarlos.

Comprensión al cliente. Las empresas necesitan no solo resolver los problemas de los clientes, sino también ponerse en el lugar de los consumidores, comprender sus emociones y demostrar que son la parte más

importante del negocio. Este enfoque más personal y empático ayudará a aumentar el conocimiento de la marca y mejorar la experiencia del cliente.

2.3. Definición conceptual de la terminología empleada

Gestión empresarial

Es el instrumento imprescindible que conduce una empresa a través de los procesos administrativos (planear, organizar, dirigir y controlar) para alcanzar sus objetivos y sobrevivir ante las competencias del mercado.

Calidad de servicio

Es un elemento primordial que debe brindar una empresa al momento de ofrecer un servicio, alcanzar que sus clientes sientan satisfacción y vuelvan a elegir sus servicios permitirá la rentabilidad de esta.

Planificación

Es el primer elemento del proceso administrativo, en el cual se elabora un plan, se establecen los objetivos y/o metas alcanzar en una empresa.

Organización

Es el segundo elemento del proceso administrativo, en el cual se estructura la organización, se reparte las tareas y recursos para lograr los objetivos trazados.

Dirección

Es el tercer elemento del proceso administrativo, en el cual el líder / jefe / gerente debe dirigir las tareas y/o actividades empleando el liderazgo, motivación, comunicación con sus colaboradores asignados para encaminarlos hacia el plan propuesto.

Controlar

Es el último elemento del proceso administrativo, donde se evalúa el desempeño mediante estándares, en caso de diagnosticar un resultado negativo, se

busca las medidas correctivas para levantar las observaciones y alcanzar el plan trazado.

Satisfacción

Es la experiencia de brindar un producto y/o servicio que cumple las expectativas, percepción y rendimiento de una necesidad del cliente.

Confiabilidad

Es la capacidad de lograr completar un servicio en el tiempo, desempeño y condiciones de operación correctas.

Eficiencia

Es el uso adecuado de los recursos para cumplir con una tarea y/o actividad en un tiempo determinado.

Empatía

Es la accesibilidad que le permitimos a los clientes para pronunciarse ante las necesidades que desean cubrir con el servicio que le proporciona la empresa.

CAPÍTULO III
MARCO METODOLÓGICO

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

La investigación es de tipo aplicada, debido a que se fundamenta en los conocimientos de investigación básica, se formulan problemas e hipótesis, se propone soluciones prácticas para resolver los problemas que afectan a las personas y/o sociedad.

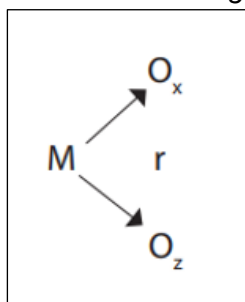
Ñaupas et al. (2018) definen:

Se llaman aplicadas porque se basan en los resultados de la investigación básica de las ciencias naturales y sociales, se formulan problemas e hipótesis de trabajo para resolver los problemas de la vida social de la comunidad regional o del país. (p. 136)

El nivel de investigación es correlacional, se hizo uso de las bases teóricas relacionadas a la variable gestión empresarial y calidad de servicio, que permitan establecer el nivel de asociación que presentan las variables. Desde el punto de vista de Hernández y Mendoza (2018) sostienen: “Este tipo de estudios tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más conceptos categorías o variables en un contexto en particular” (p. 109).

Figura 6

Diseño de investigación correlacional.



Nota: Ñaupas et al., 2018, p. 368.

El enfoque de la investigación es cuantitativo, debido a que se alcanzó resultados estadísticos, los cuales se han obtenido mediante cuestionarios a los

colaboradores de la empresa. Los resultados influyeron al momento de contrastar la hipótesis, con la finalidad de aceptar o rechazar lo planteado.

Teniendo en cuenta a Ñaupas et al. (2018) consideran que: “El enfoque cuantitativo utiliza la recolección de datos y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis formuladas previamente” (p. 140).

Según Hernández y Mendoza (2018) opinan que: “El proceso cuantitativo se utiliza para consolidar las creencias o hipótesis (formuladas de manera lógica en una teoría o un esquema teórico) y establecer con exactitud patrones de comportamiento de una población o fenómeno” (p. 12).

Diseño de investigación

En el presente estudio se aplica el diseño no experimental, por lo tanto, no se alteró ninguna de las variables, se procedió a recolectar datos teóricos y estadísticos los cuales se analizaron e interpretaron con lo cual se logra plantear opciones de mejoras para ambas variables. Hernández y Mendoza (2018) señalan: “Se trata de estudios en los que no haces variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables” (p. 174).

Se aplica el corte transversal, debido a que se trata los cuestionarios en una fecha determinada. Al respecto, Hernández y Mendoza (2018) enfatizan: “Estos diseños son útiles para establecer relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado; a veces, únicamente en términos correlacionales, otra en función de la relación causa y efecto” (p. 178).

3.2. Población y muestra

Población

En la investigación la población está conformada por 162 colaboradores de la empresa de alquiler de equipos de construcción. En ese sentido, Ñaupas et al. (2018)

definen: “La población puede ser definida como el total de las unidades de estudio, que contienen las características requeridas, para ser consideradas como tales” (p. 334).

Muestra

El tamaño de la muestra se ha obtenido aplicando la siguiente formula, a un nivel de confianza del 95%, significancia del 0.05.

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

N: población

Z²: nivel de confianza

p: proporción

q: complemento de p

D: significancia

Al reemplazar los datos se obtuvo la muestra:

$$n = \frac{162 * 1.96^2 * 0.50 * 0.50}{0.05^2 * (162 - 1) + 1.96^2 * 0.50 * 0.50} = 115$$

Hernández y Mendoza (2018) definen: “Una muestra es un subgrupo de la población o universo que te interesa, sobre la cual se recolectaran los datos pertinentes, y deberá ser representativa de dicha población” (p. 196).

El tipo de muestra que se utilizó es no probabilista, la técnica de selección de muestreo es por conveniencia. En esta investigación se analizó las respuestas de los 115 colaboradores que completaron el cuestionario. Hernández y Mendoza (2018) definen: “Las muestras no probabilísticas, también denominadas muestras dirigidas, suponen un procedimiento de selección por las características y contexto de la investigación, más que por un criterio estadístico de generalización” (p. 215).

3.3. Hipótesis

Hipótesis general

Existen relaciones altamente significativas entre la gestión empresarial y la calidad de servicio de la empresa de alquiler de equipos de construcción, Villa El Salvador – 2022.

Hipótesis específicas

Existen relaciones significativas entre la planificación y la calidad de servicio de la empresa de alquiler de equipos de construcción, Villa El Salvador – 2022.

Existen relaciones significativas entre la organización y la calidad de servicio de la empresa de alquiler de equipos de construcción, Villa El Salvador – 2022.

Existen relaciones significativas entre la dirección y la calidad de servicio de la empresa de alquiler de equipos de construcción, Villa El Salvador – 2022.

Existen relaciones significativas entre el control y la calidad de servicio de la empresa de alquiler de equipos de construcción, Villa El Salvador – 2022.

3.4. Variables – Operacionalización.

Hernández y Mendoza (2018) indican: “Las variables adquieren valor para la investigación científica cuando llegan a relacionarse con otras variables en las hipótesis y teorías, en este caso, se le suele denominar constructos o construcciones hipotéticas” (p. 125).

Definición conceptual de la gestión empresarial

Chiavenato (2018) considera: “La gestión empresarial es la conducción racional de las actividades de una organización; trata de la planeación, organización, dirección y control de todas sus actividades. Así, es imprescindible para la existencia, supervivencia y éxito de las organizaciones” (p. 1).

Definición operacional de la gestión empresarial

La gestión empresarial se analizó de acuerdo con cuatro dimensiones (planificación, organización, dirección y control), por consiguiente, se logró tres indicadores para las dimensiones planificación, organización y control, para la dimensión dirección se obtuvo cuatro indicadores, conformando un total de veintisiete ítems.

Tabla 1

Operacionalización de la variable gestión empresarial

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición y valores	Niveles y rangos
Planificación	- Objetivos	1 al 6		Bueno [24;29>
	- Estrategias			Regular [20;24>
	- Criterio			Bajo [14;20>
Organización	- Designar tareas	7 al 12	1. Nunca	Bueno [24;29>
	- Asignación de recursos			Regular [20;24>
	- Coordinación			Bajo [17;20>
	- Comunicación			
Dirección	- Liderazgo	13 al 20	3. A veces	Bueno [30;37>
	- Motivación			Regular [24;30>
	- Orientación			Bajo [19;24>
	- Estándares			
Control	- desempeño	21 al 27	4. Casi siempre	Bueno [28;33>
	- Monitoreo			Regular [23;28>
	- Acción correctiva			Bajo [19;23>

Definición conceptual de la calidad de servicio

Lovelock y Wirtz (2015) definen: “La calidad del servicio es un elemento fundamental, los clientes muy satisfechos, o incluso complacidos, tienen mayores probabilidades de convertirse en apóstoles leales de una empresa, de consolidar sus compras con un solo proveedor y de difundir recomendaciones positivas” (p. 329).

Definición operacional de la calidad de servicio

La calidad de servicio se evaluó en base a cuatro dimensiones (satisfacción, confiabilidad, eficiencia, empatía), por consiguiente, se logró cuatro indicadores para la dimensión satisfacción, para las dimensiones confiabilidad y eficiencia se obtuvieron dos indicadores y para la dimensión empatía se obtuvieron tres indicadores, conformando un total de veintidós ítems.

Tabla 2

Operacionalización de la variable calidad de servicio

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición y valores	Niveles y rangos
Satisfacción	- Rendimiento	1 al 8		Bueno [31;38>
	- Confianza			Regular [25;31>
	- Expectativas			Bajo [19;25>
	- Experiencia			
Confiabilidad	- Desempeño	9 al 12	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces	Bueno [14;18>
	- Condiciones de operación			Regular [11;14>
				Bajo [9;11>
Eficiencia	- Recursos	13 al 16	4. Casi siempre 5. Siempre	Bueno [16;19>
	- Tiempo			Regular [13;16>
Empatía		17 al 22		Bajo [9;13>
	- Accesibilidad			Bueno [24;28>
	- Comunicación			Regular [20;24>
	- Comprensión al cliente			Bajo [17;20>

3.5. Métodos y técnicas de investigación

Métodos de investigación

En la presente investigación se aplicó el método hipotético deductivo, porque se elaboró en base a teorías, antecedentes y artículos, los cuales permitieron llegar a plantear la hipótesis, la cual luego fue sometida a pruebas estadísticas.

Hernández y Mendoza (2018) indican: “El método hipotético deductivo se vale de la lógica o razonamiento deductivo, que parte de la teoría, de la cual se derivan las hipótesis que el investigador somete a la prueba” (p. 7).

Técnica

En la investigación se utilizó como técnica la encuesta para medir las variables, mediante dos cuestionarios que fueron aplicados a los colaboradores de la empresa de alquiler de equipos de construcción, los cuales permitieron evaluar la problemática sobre la gestión empresarial y calidad de servicio.

Ñaupas et al. (2018) indican:

El cuestionario es una modalidad de la técnica de la encuesta, que consiste en formular un conjunto sistemático de preguntas escritas, en una cedula, que están relacionadas a hipótesis de trabajo y por ende a las variables e indicadores de investigación. Su finalidad es recopilar información para verificar las hipótesis de trabajo. (p. 291)

3.6. Descripción de instrumentos utilizados

Se utilizaron dos instrumentos para recopilar datos, medir de forma independiente las variables de estudio bajo prueba y luego correlacionarlas. El primer instrumento se denominó cuestionario para medir la gestión empresarial y el segundo cuestionario para medir la calidad de servicio. Por ello, tras la revisión y validación de ambos instrumentos según criterio de expertos, se procedió a recoger datos para su comprobación y análisis estadístico.

Al respecto, Ñaupas et al. (2018) mencionan: “Los instrumentos son las herramientas conceptuales o materiales, mediante los cuales se recoge los datos e informaciones, mediante preguntas, ítems que exigen repuestas del investigado” (p.273). Por otro lado, Hernández y Mendoza (2018) indican: “Toda medición o

instrumentos de recolección de datos cuantitativos debe reunir tres requisitos esenciales: confiabilidad, validez y objetividad” (p. 228).

Instrumento I: Cuestionario de gestión empresarial

El cuestionario fue una herramienta primordial para evaluar las cuatro dimensiones de la gestión empresarial, aplicada en los colaboradores. Para la planificación, organización se formuló seis preguntas para cada dimensión, para la dirección se formuló ocho preguntas y para el control se formuló siete preguntas, conformando un total de 27 preguntas. Para las repuestas se utilizó la escala de Likert con las siguientes opciones: nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre.

Tabla 3

Ficha técnica del cuestionario de la variable gestión empresarial

Características	Descripción
Nombre	Cuestionario de gestión empresarial.
Autor	Laura Gabriela Ticona Lujan.
Objetivo	Evaluación objetiva de gestión empresarial en colaboradores de la empresa de alquiler de equipos de construcción.
Ámbito de aplicación	Empresa de alquiler de equipos de construcción.
Informadores	Colaboradores.
Administración	Individual.
Validación	Docentes especialistas e investigadores de la Universidad Autónoma del Perú.
Duración	10 minutos.
Significación	Evaluación objetiva de planificación, organización, dirección y control.
Finalidad	Identificar la situación en la que se maneja actualmente la gestión empresarial, para así establecer con claridad los procedimientos a seguir e implementar estrategias de mejora continua en la empresa.
Puntos de corte	Puntuaciones en la medida de bueno, regular y malo, considerando para el punto de corte $\pm 75\%$ de la desviación estándar para cada una de las dimensiones.
Material	Google.

Instrumento II. Cuestionario de calidad de servicio

El cuestionario fue una herramienta primordial para evaluar las cuatro dimensiones de la calidad de servicio, aplicado en los colaboradores. Para la satisfacción se formuló ocho preguntas, para la confiabilidad y eficiencia se formuló cuatro preguntas y para la empatía se formuló seis preguntas, conformando un total de 22 preguntas. Para las repuestas se utilizó la escala de Likert.

Tabla 4

Ficha técnica del cuestionario de la variable calidad de servicio

Características	Descripción
Nombre	Cuestionario de calidad de servicio.
Autor	Laura Gabriela Ticona Lujan.
Objetivo	Evaluación objetiva de calidad de servicio en colaboradores de la empresa de alquiler de equipos de construcción.
Ámbito de aplicación	Empresa de alquiler de equipos de construcción.
Informadores	Colaboradores.
Administración	Individual.
Validación	Docentes especialistas e investigadores de la Universidad Autónoma del Perú.
Duración	10 minutos.
Significación	Evaluación objetiva de satisfacción, confiabilidad, eficiencia y empatía.
Finalidad	Identificar el nivel de calidad de servicio que ofrece la empresa a sus clientes, para con ello implementar estrategias de mejora continua, con la finalidad de fidelizar a los clientes.
Puntos de corte	Puntuaciones en la medida de bueno, regular y malo, considerando para el punto de corte $+75\%$ de la desviación estándar para cada una de las dimensiones.
Material	Google.

3.7. Análisis estadístico e interpretación de los datos

Luego de haber obtenido los resultados de cada colaborador, se procede a subir la información al programa estadístico SPSS.

Primero, se analizó la confiabilidad de los dos cuestionarios mediante el estadístico alfa de Cronbach, los resultados fueron mayores a 0.80, lo cual nos indica que el instrumento es confiable. Ñaupas et al. (2018) explican: “Un instrumento es confiable cuando las mediciones hechas no varían significativamente, ni en el tiempo, ni por la aplicación a diferentes personas, que tienen el mismo grado de instrucción” (p. 277).

Tabla 5

Escala de alfa de Cronbach

Rango	Grado
0,53 a menos	Nula confiabilidad
0,54 a 0,59	Baja confiabilidad
0,60 a 0,65	Confiable
0,66 a 0,71	Muy confiable
0,72 a 0,99	Excelente confiabilidad
1,00	Perfecta confiabilidad

Nota: Naupas et al., 2018, p. 279.

Por consiguiente, se realizó la prueba de normalidad de Kolmogorov Smirnov, conocida como prueba K-S, es una prueba de significación estadística para comprobar si los datos de la muestra son de una distribución normal, se utiliza para variables cuantitativas continuas y cuando el tamaño de la muestra es mayor a cincuenta.

Para obtener resultados consistentes con las hipótesis, se desarrolló una explicación de la relación entre las dos variables, estableciendo el grado de asociación mediante una prueba de correlación paramétrica, teniendo en cuenta las estimaciones presentadas en la siguiente tabla.

Tabla 6*Escala de correlación de Pearson*

Rango	Relación
-1,00	Correlación perfecta negativa
-0,60 a -0,90	Correlación negativa fuerte
-0,20 a -0,40	Correlación negativa débil
0	Correlación nula
0,20 a 0,40	Correlación positiva débil
0,60 a 0,90	Correlación positiva fuerte
1,00	Correlación perfecta positiva

Nota: Ñaupas et al., 2018, p. 432.

Finalmente, se analizan y discuten los resultados para cada variable y se formulan conclusiones y recomendaciones como parte final del estudio.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS

RESULTADOS

4.1. Validación del instrumento

Validez del instrumento de gestión empresarial

El instrumento de gestión empresarial presenta la credibilidad del contenido según el criterio de los jueces expertos en los perfiles temáticos y metodológicos, quienes encontraron que luego de revisar el instrumento identificaron idoneidad para la recolección de datos, los jueces que aprobaron el instrumento se presentan en la siguiente tabla.

Tabla 7

Resultados de validación del cuestionario de gestión empresarial

Validador	Resultado de aplicabilidad
Dr. Luis Alberto Marcelo Quispe	Aplicable
Mag. Jorge Alonso Ramos Chang	Aplicable
Mag. Jorge Luis Bonilla Ferreyra	Aplicable

Validez del instrumento de calidad de servicio

El instrumento de calidad de servicio presenta la credibilidad del contenido según el criterio de los jueces expertos en los perfiles temáticos y metodológicos, quienes encontraron que luego de revisar el instrumento identificaron idoneidad para la recolección de datos, los jueces que aprobaron el instrumento se presentan en la siguiente tabla.

Tabla 8

Resultados de validación del cuestionario de calidad de servicio

Validador	Resultado de aplicabilidad
Dr. Luis Alberto Marcelo Quispe	Aplicable
Mg. Jorge Alonso Ramos Chang	Aplicable
Mg. Jorge Luis Bonilla Ferreyra	Aplicable

Los resultados de validación interna indican que ambos cuestionarios de gestión empresarial y calidad de servicio consideran ítems que permiten realmente medir las variables que consideran medir.

4.1.1 Análisis de fiabilidad

Fiabilidad del instrumento de gestión empresarial.

El análisis de confiabilidad del instrumento de gestión empresarial se desarrolló mediante la prueba estadística de alfa de Cronbach, considerando que el cuestionario presenta una escala de alternativas múltiples. Los resultados de fiabilidad son:

Tabla 9

Fiabilidad del instrumento de la variable gestión empresarial

Alfa de Cronbach	N de elementos
,847	27

Los resultados de análisis de consistencia interna o confiabilidad evidenciado en la tabla 9, indican que el cuestionario de gestión empresarial presenta una excelente confiabilidad (alfa = 0,847) de acuerdo con las consideraciones teóricas de Ñaupas et al. (2018).

Fiabilidad del instrumento de calidad de servicio

El análisis de confiabilidad del instrumento de calidad de servicio se desarrolló mediante la prueba estadística de alfa de Cronbach, considerando que el cuestionario presenta una escala de alternativas múltiples. Los resultados de fiabilidad son:

Tabla 10

Fiabilidad del instrumento de la variable calidad de servicio

Alfa de Cronbach	N de elementos
,819	22

Los resultados de análisis de consistencia interna o confiabilidad evidenciado en la tabla 10, indican que el cuestionario de calidad de servicio presenta una excelente confiabilidad (alfa = 0,819) de acuerdo con las consideraciones teóricas de Ñaupas et al. (2018).

4.2. Resultados descriptivos de las variables

Resultados descriptivos de la gestión empresarial

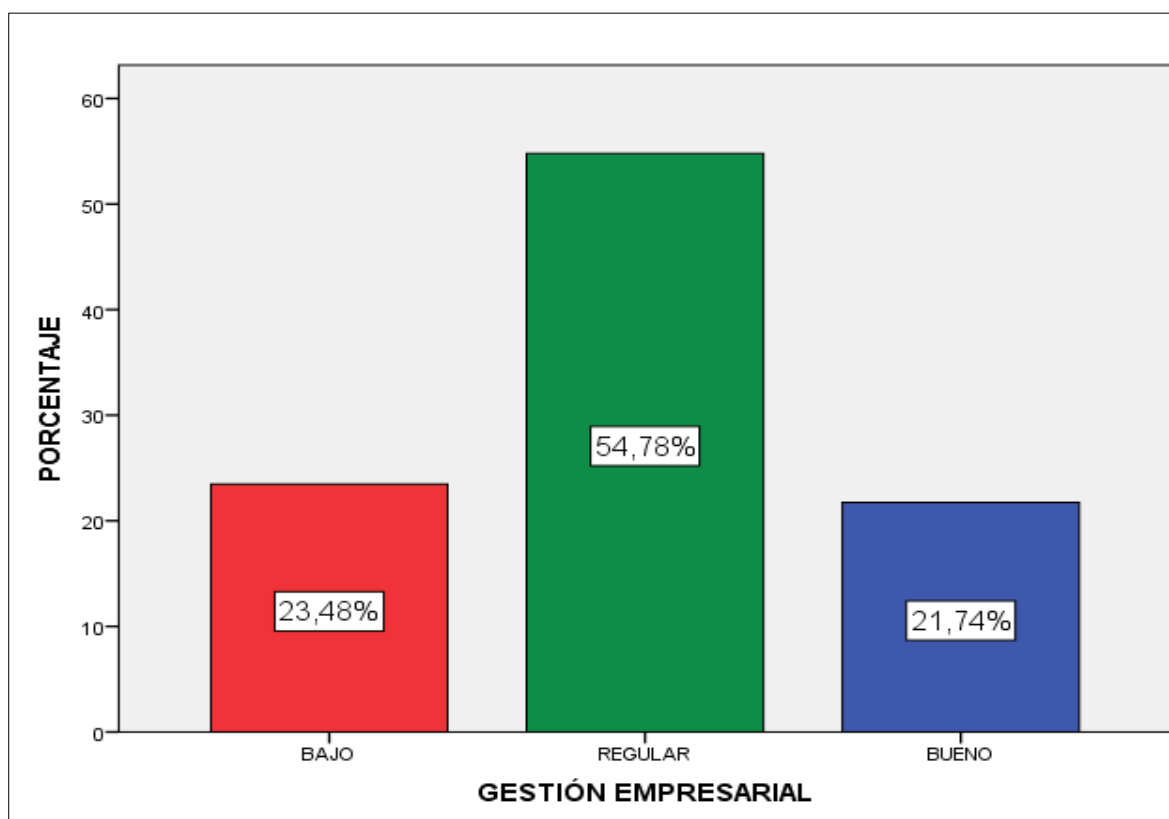
Tabla 11

Análisis descriptivo de la variable gestión empresarial

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	27	23,5
Regular	63	54,8
Bueno	25	21,7
Total	115	100,0

Figura 7

Análisis descriptivo de la variable gestión empresarial.



En la figura 7, se observa que 63 colaboradores encuestados, que representan el 54,80%, consideran a la gestión empresarial en un nivel regular, mientras que 27 colaboradores encuestados que representan el 23,50% lo consideran en un nivel bajo y 25 colaboradores encuestados que representan el 21,70% lo consideran en un nivel

bueno. Esto evidencia la existencia de un problema, en la eficiencia de la gestión empresarial y es captada por los colaboradores de la empresa.

Resultados descriptivos de la calidad de servicio

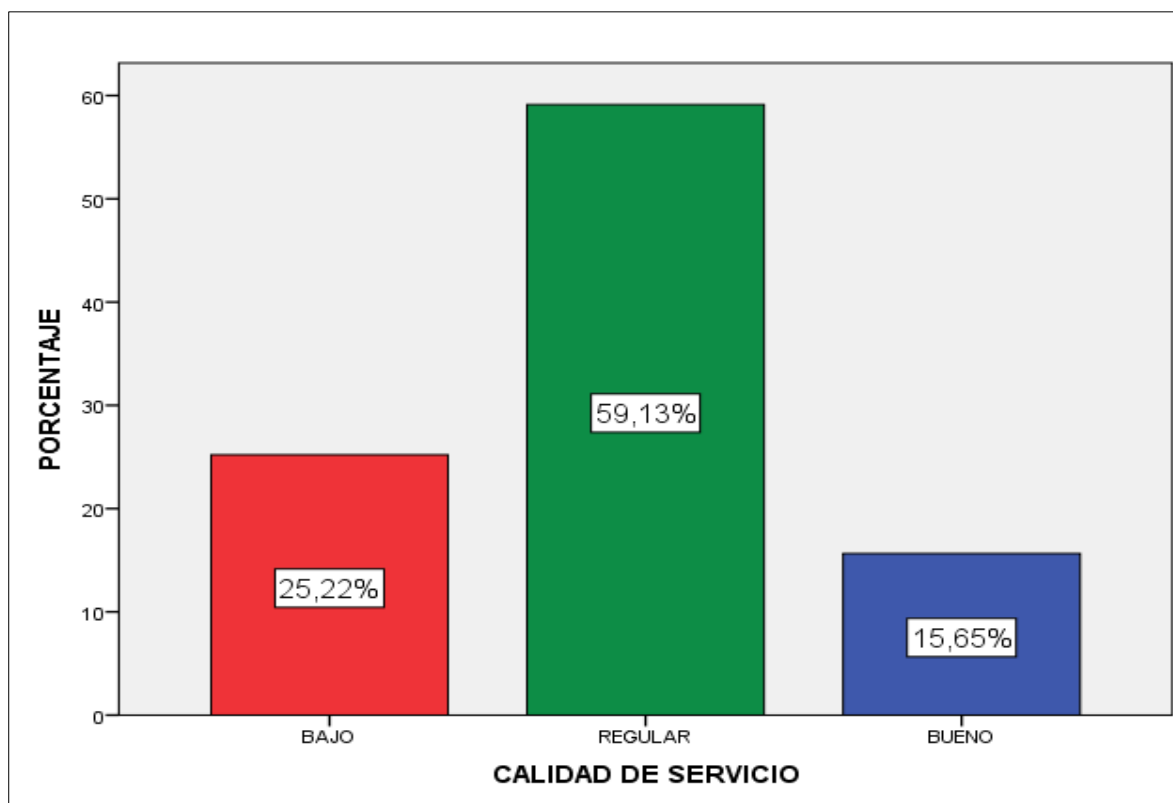
Tabla 12

Análisis descriptivo de la variable calidad de servicio

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	29	25,2
Regular	68	59,1
Bueno	18	15,7
Total	115	100,0

Figura 8

Análisis descriptivo de la variable calidad de servicio.



En la figura 8, se observa que 68 colaboradores encuestados, que representan el 59,10%, consideran a la calidad de servicio en un nivel regular, mientras que 29 colaboradores encuestados que representan el 25,20% lo consideran en un nivel bajo y 18 colaboradores encuestados que representan el 15,70% lo consideran en un nivel

bueno. Esto evidencia la existencia de un problema, en los resultados de los servicios brindados, haciendo que los clientes presenten sus molestias hacia los colaboradores.

4.3. Resultados descriptivos de las dimensiones

Resultados descriptivos de las dimensiones de la gestión empresarial

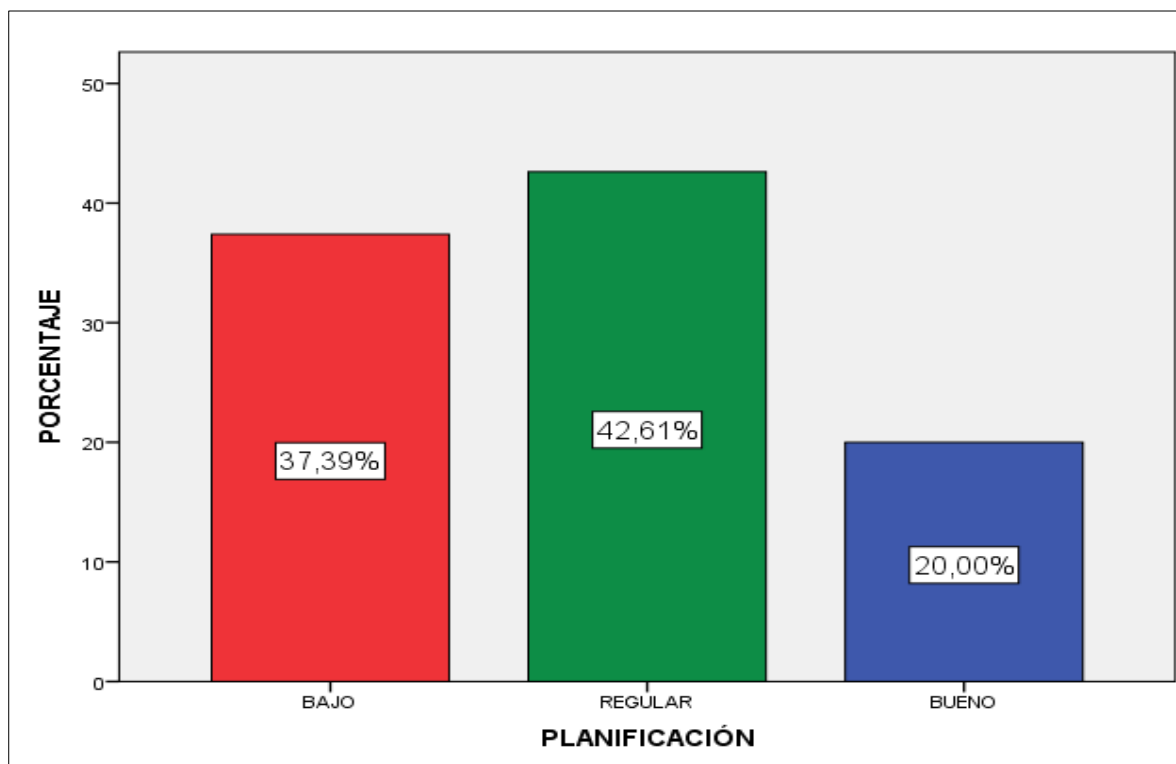
Tabla 13

Análisis descriptivo de la dimensión planificación

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	43	37,4
Regular	49	42,6
Bueno	23	20,0
Total	115	100,0

Figura 9

Análisis descriptivo de la dimensión planificación



En la figura 9, se observa que 49 colaboradores encuestados, que representan el 42,60%, consideran a la planificación en un nivel regular, mientras que 43

colaboradores encuestados que representan el 37.40% lo consideran en un nivel bajo y 23 colaboradores encuestados que representan el 20,00% lo consideran en un nivel bueno. Esto evidencia la existencia de un problema, al no tener una adecuada planificación, los procesos administrativos muchas veces no apuntan al objetivo, trayendo como consecuencia el desorden en la atención a los clientes.

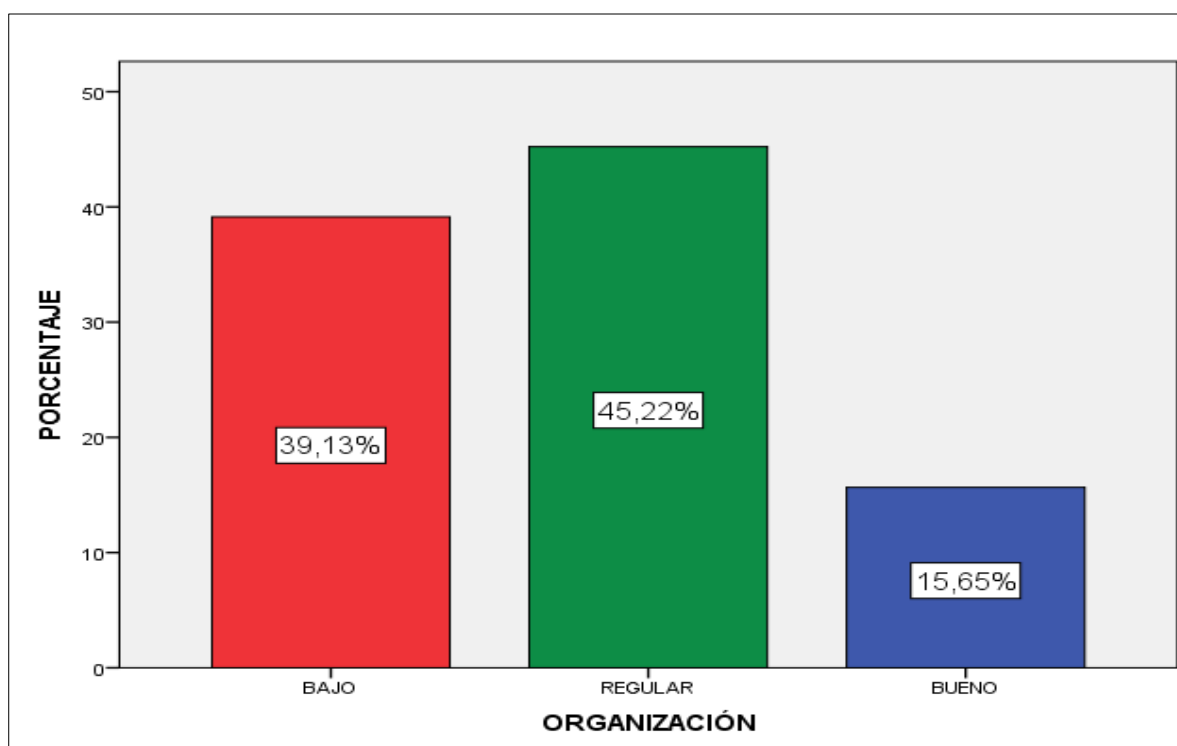
Tabla 14

Análisis descriptivo de la dimensión organización

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	45	39,1
Regular	52	45,2
Bueno	18	15,7
Total	115	100,0

Figura 10

Análisis descriptivo de la dimensión organización.



En la figura 10, se observa que 52 colaboradores encuestados, que representan el 45,20%, consideran a la organización en un nivel regular, mientras que 45 colaboradores encuestados que representan el 39.10% lo consideran en un nivel

bajo y 18 colaboradores encuestados que representan el 15,70% lo consideran en un nivel bueno. Esto evidencia la existencia de un problema, al no tener de manera adecuada y establecida las funciones para cada colaborador por ende tiende a cometerse errores en el proceso de atención a los clientes afectando al resultado.

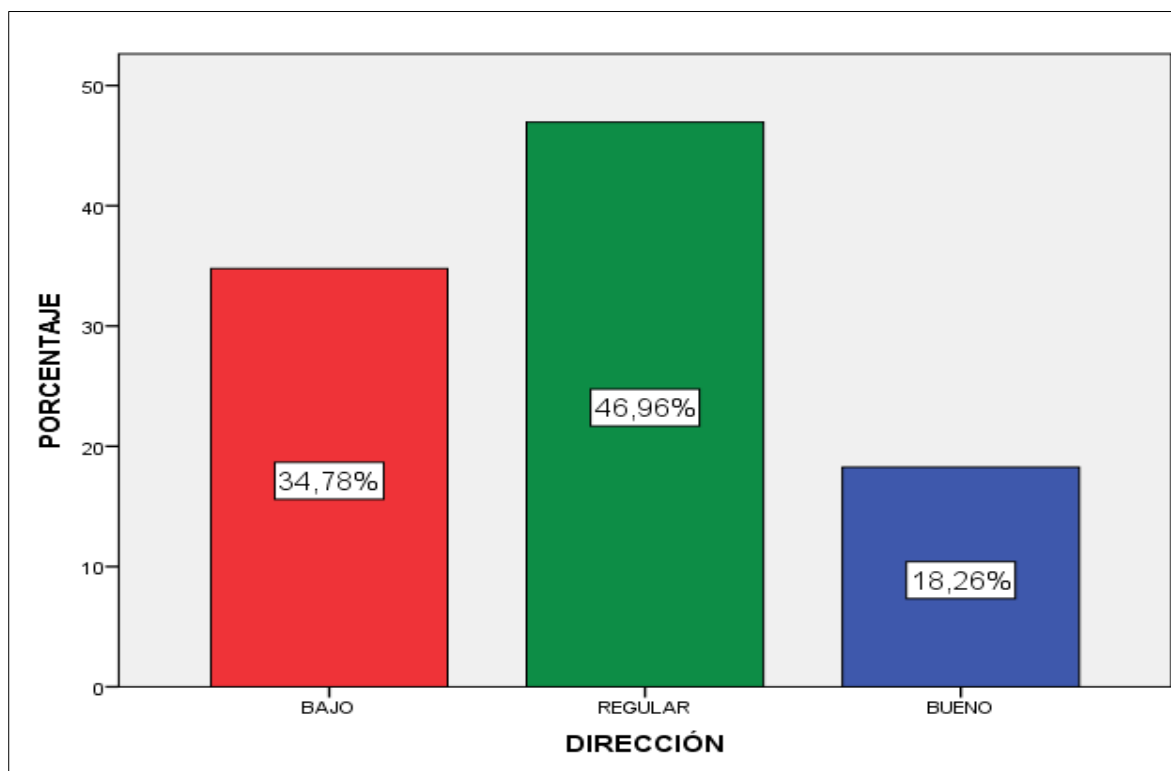
Tabla 15

Análisis descriptivo de la dimensión dirección

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	40	34,8
Regular	54	47,0
Bueno	21	18,3
Total	115	100,0

Figura 11

Análisis descriptivo de la dimensión dirección.



En la figura 11, se observa que 54 colaboradores encuestados, que representan el 47,00%, consideran a la dirección en un nivel regular, mientras que 40 colaboradores encuestados que representan el 34.80% lo consideran en un nivel bajo

y 21 colaboradores encuestados que representan el 18,30% lo consideran en un nivel bueno. Esto evidencia la existencia de un problema, en ocasiones la comunicación no es asertiva, los colaboradores no se sienten motivados por su jefatura y en ocasiones no cuentan con la capacitación adecuada para cumplir sus funciones todo ello se refleja al momento de brindar el servicio al cliente.

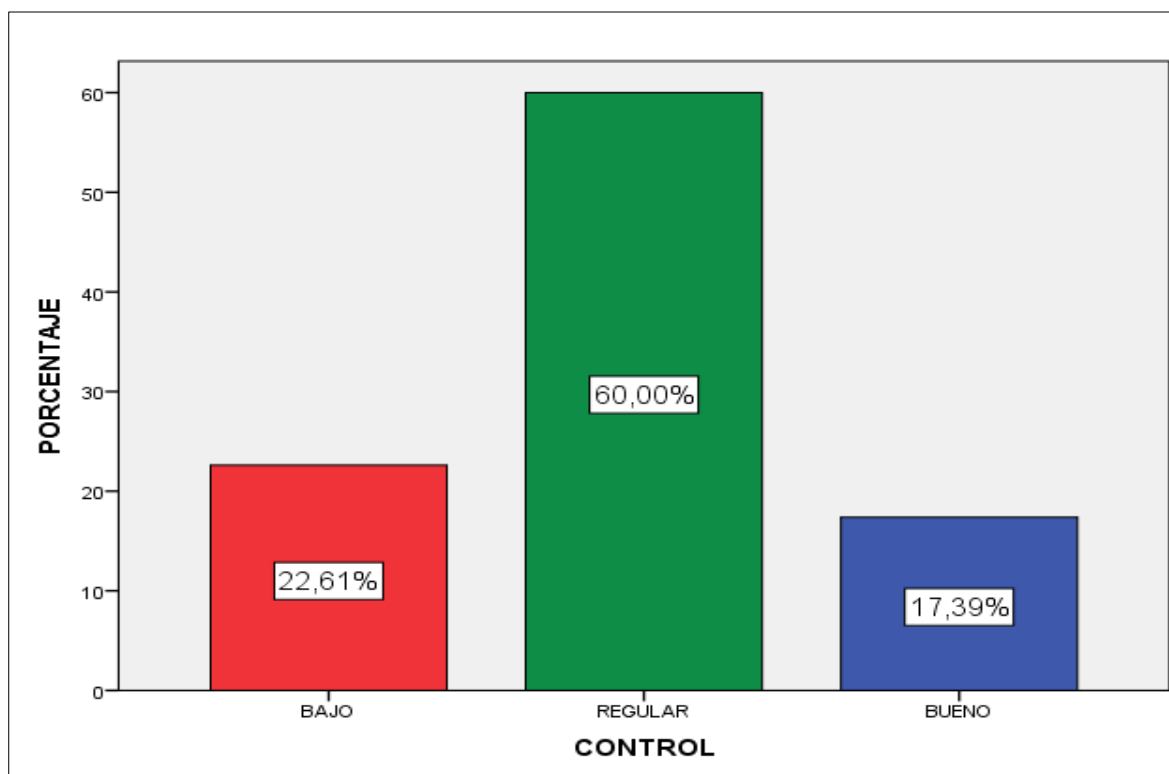
Tabla 16

Análisis descriptivo de la dimensión control

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	26	22,6
Regular	69	60,0
Bueno	20	17,4
Total	115	100,0

Figura 12

Análisis descriptivo de la dimensión control.



En la figura 12, se observa que 69 colaboradores encuestados, que representan el 60,00%, consideran al control en un nivel regular, mientras que 26

colaboradores encuestados que representan el 22,60% lo consideran en un nivel bajo y 20 colaboradores encuestados que representan el 17,40% lo consideran en un nivel bueno. Esto evidencia la existencia de un problema, debido a la falta de control de indicadores en la atención de servicios, cumplimientos de objetivos y la validación de acción correctiva.

Resultados descriptivos de las dimensiones de calidad de servicio

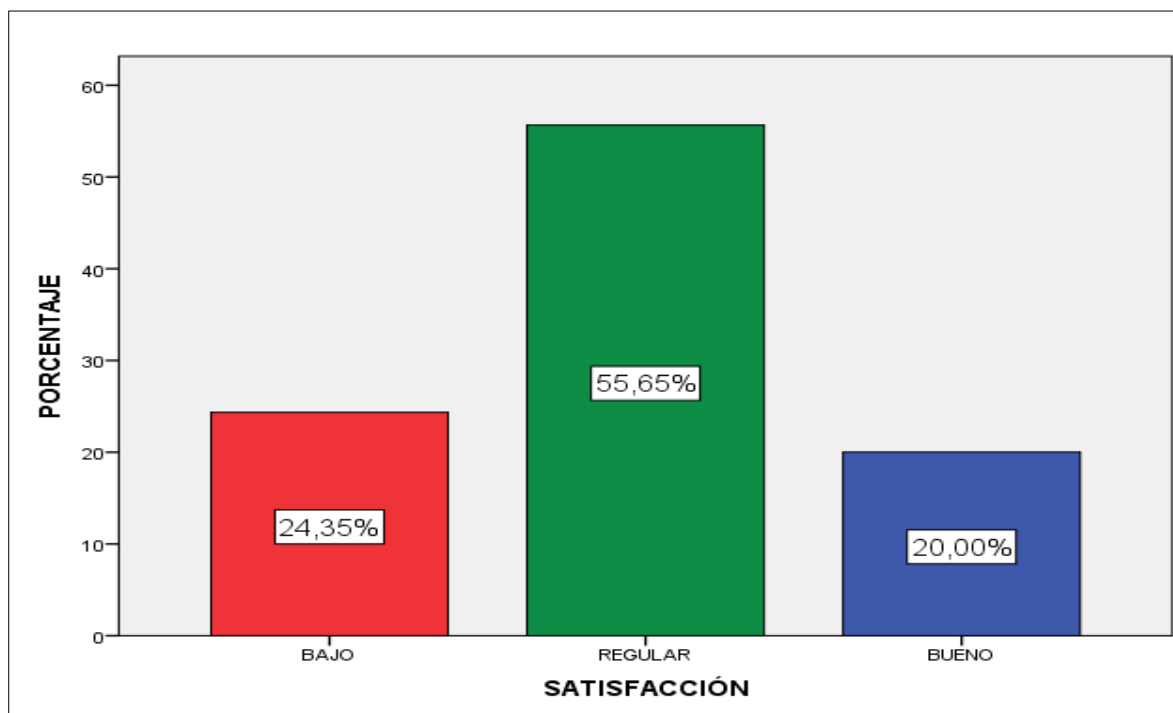
Tabla 17

Análisis descriptivo de la dimensión satisfacción

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	28	24,3
Regular	64	55,7
Bueno	23	20,0
Total	115	100,0

Figura 13

Análisis descriptivo de la dimensión satisfacción.



En la figura 13, se observa que 64 colaboradores encuestados, que representan el 55,70%, consideran a la satisfacción en un nivel regular, mientras que

28 colaboradores encuestados que representan el 24.30% lo consideran en un nivel bajo y 23 colaboradores encuestados que representan el 20,00% lo consideran en un nivel bueno. Esto evidencia la existencia de un problema, debido a que en ocasiones el cliente manifiesta hacia los colaboradores la insatisfacción del servicio prestado.

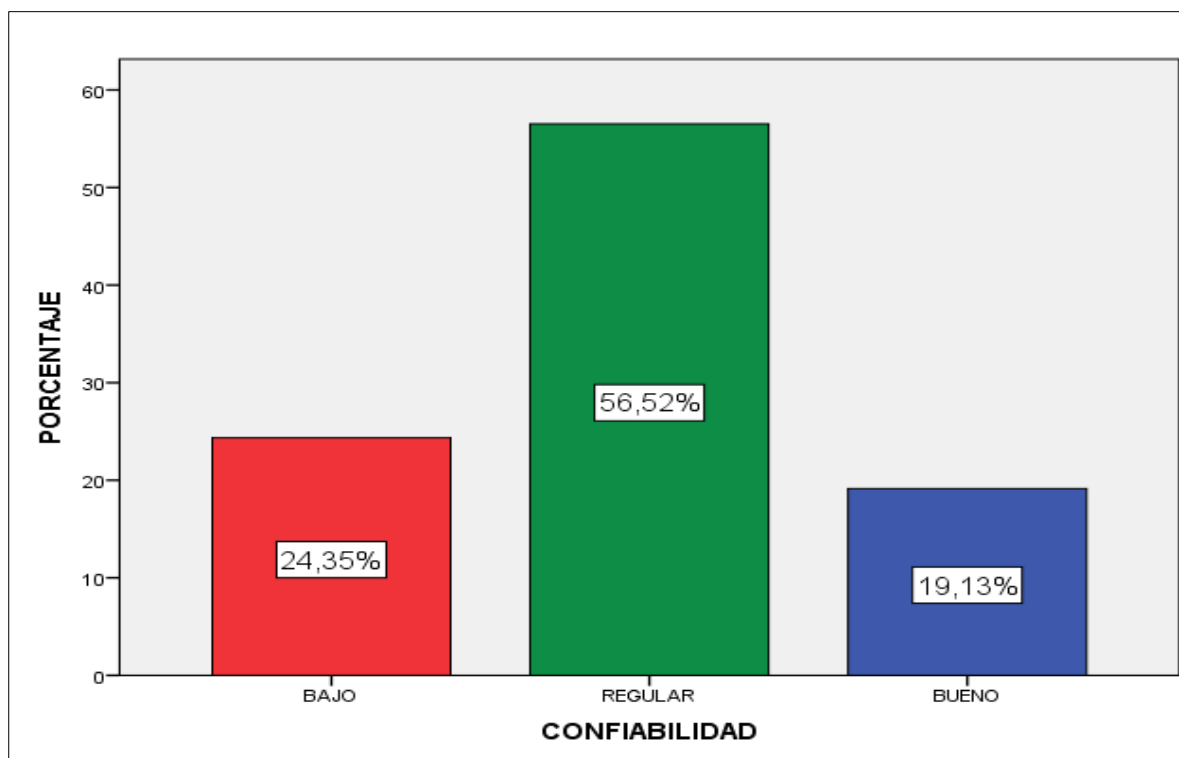
Tabla 18

Análisis descriptivo de la dimensión confiabilidad

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	28	24,3
Regular	65	56,5
Bueno	22	19,1
Total	115	100,0

Figura 14

Análisis descriptivo de la dimensión confiabilidad.



En la figura 14, se observa que 65 colaboradores encuestados, que representan el 56,50%, consideran a la confiabilidad en un nivel regular, mientras que 28 colaboradores encuestados que representan el 24,30% lo consideran en un nivel

bajo y 22 colaboradores encuestados que representan el 19,10% lo consideran en un nivel bueno. Esto evidencia la existencia de un problema, tras las fallas de los equipos los clientes no sienten la confianza de volver a contratar a la empresa.

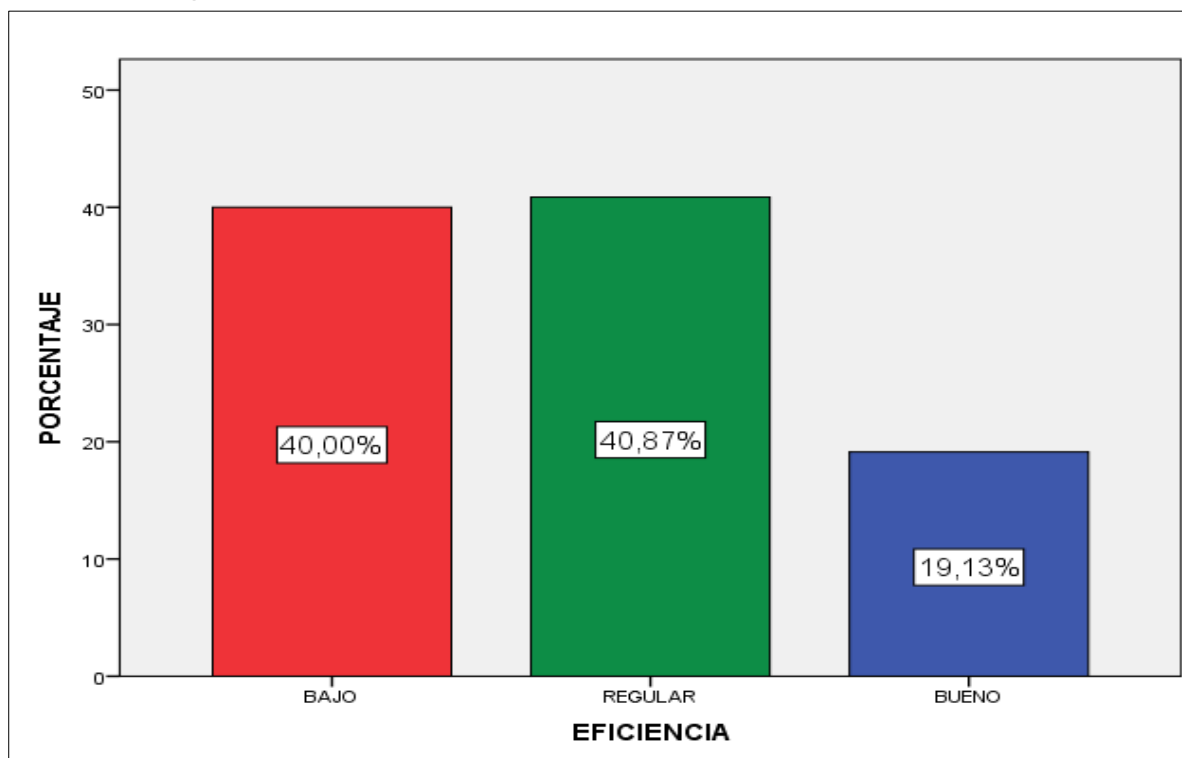
Tabla 19

Análisis descriptivo de la dimensión eficiencia

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	46	40,0
Regular	47	40,9
Bueno	22	19,1
Total	115	100,0

Figura 15

Análisis descriptivo de la dimensión eficiencia



En la figura 15, se observa que 47 colaboradores encuestados, que representan el 40,90%, consideran a la eficiencia en un nivel regular, mientras que 46 colaboradores encuestados que representan el 40,00% lo consideran en un nivel bajo y 22 colaboradores encuestados que representan el 19,10% lo consideran en un nivel bueno. Esto evidencia la existencia de un problema, debido a la falta de eficiencia de

recursos y tiempo en ocasiones no se cumple con los tiempos acordados con el cliente, trayendo con esto demoras en sus obras.

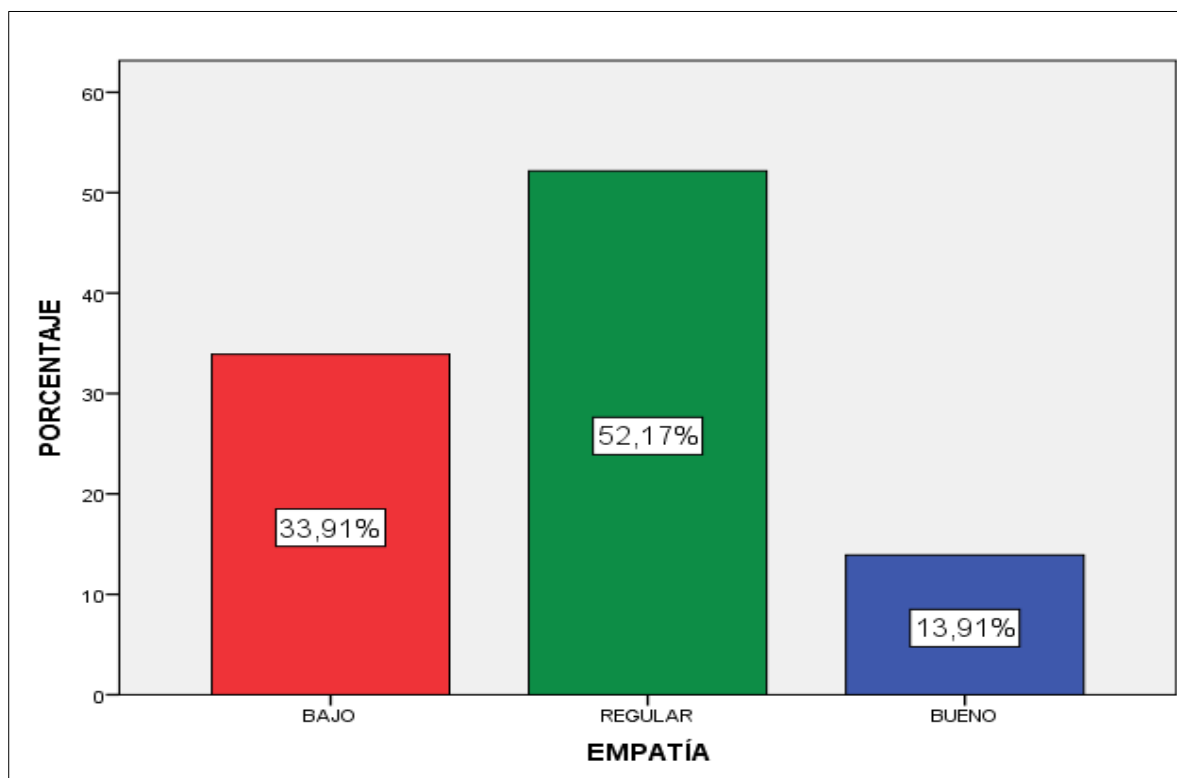
Tabla 20

Análisis descriptivo de la dimensión empatía.

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	39	33,9
Regular	60	52,2
Bueno	16	13,9
Total	115	100,0

Figura 16

Análisis descriptivo de la dimensión empatía.



En la figura 16, se observa que 60 colaboradores encuestados, que representan el 52,20%, consideran a la empatía en un nivel regular, mientras que 39 colaboradores encuestados que representan el 33,90% lo consideran en un nivel bajo y 16 colaboradores encuestados que representan el 13,90% lo consideran en un nivel bueno. Esto evidencia la existencia de un problema, debido que en oportunidades no

se escucha desde un inicio los malestares del cliente, lo cual evidencia la falta de empatía para la búsqueda de soluciones.

4.4. Resultados descriptivos de las variables relacionadas

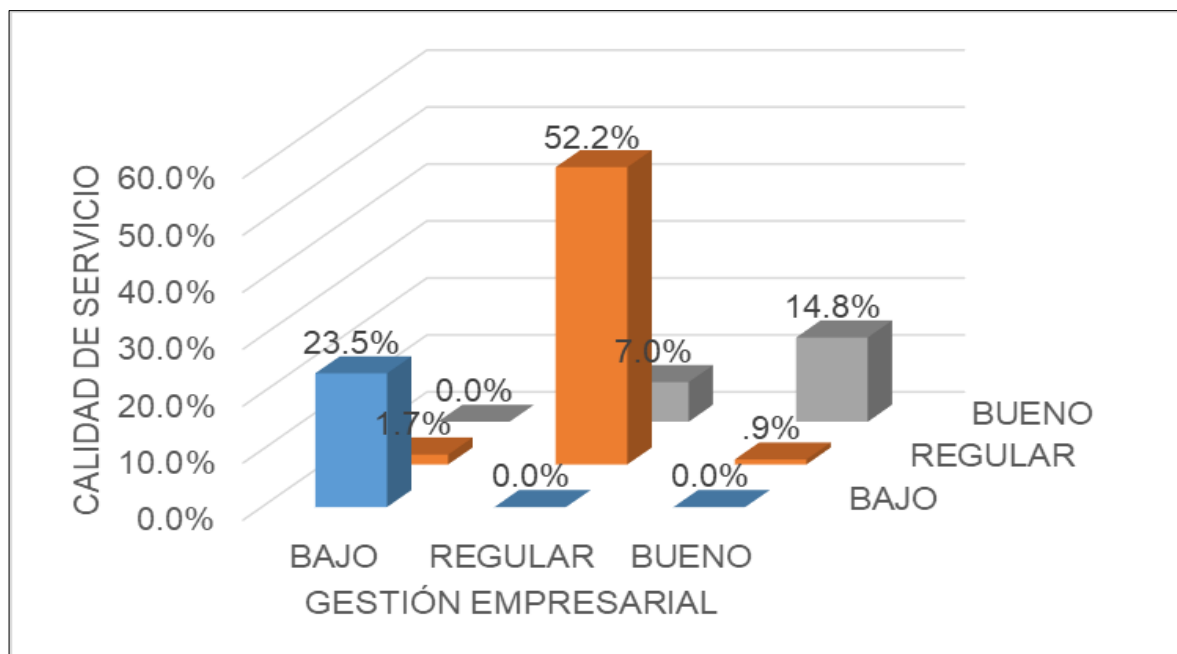
Tabla 21

Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre gestión empresarial y calidad de servicio

Gestión empresarial	Calidad de servicio						Total	
	Bajo		Regular		Bueno		fi	%
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Bajo	27	23.5%	0	0.0%	0	0.0%	27	23.5%
Regular	2	1.7%	60	52.2%	1	.9%	63	54.8%
Bueno	0	0.0%	8	7.0%	17	14.8%	25	21.7%
Total	29	25.2%	68	59.1%	18	15.7%	115	100.0%

Figura 17

Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre la gestión empresarial y la calidad de servicio



En la figura 17, se observa que 23,50% de los colaboradores encuestados consideran una baja relación entre las variables, el 52,20% de los colaboradores encuestados observan dicha relación en un nivel regular, el 14,80% de los

colaboradores encuestados consideran que la relación es buena, lo cual prueba que existe una correlación positiva y directa entre las variables gestión empresarial y calidad de servicio. Estos análisis se validan con las pruebas de hipótesis.

4.5 Prueba de la normalidad para la variable de estudio

H₀. La variable calidad de servicio presenta una distribución normal.

H_a. La variable calidad de servicio no presenta una distribución normal.

Tabla 22

Resultado de la prueba de normalidad de la variable calidad de servicio

		Calidad de servicio
N		115
Parámetros normales ^{a,b}	Media	77,3217
	Desviación estándar	8,41005
Máximas diferencias extremas	Absoluta	,062
	Positivo	,062
	Negativo	-,046
Estadístico de prueba		,062
Sig. asintótica (bilateral)		,200 ^{c,d}

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

La tabla 22, presenta los resultados de la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, se observa que la distribución de los puntajes de la variable calidad de servicio se aproxima a una distribución normal, el valor sig. = 0,200 es mayor a 0.05, dicho resultado permite rechazar la hipótesis alterna y aceptar la hipótesis nula. Por lo tanto, la distribución de la variable calidad de servicio representa una distribución normal. Galindo (2020) explica: “La prueba de distribución normal hace referencia a como se distribuyen los datos. Según este tipo de distribución, los datos formarían una campana perfecta. En caso de que la muestra es superior a 50

casos haremos uso de Kolmogorov-Smirnov” (pp. 36-37). En ese sentido, para la prueba de hipótesis se aplicó el coeficiente de correlación paramétrico Pearson.

4.6 Procedimientos correlacionales

Contraste de la hipótesis general

H₀. No existe relación significativa entre gestión empresarial y calidad de servicio de la empresa de alquiler de equipos de construcción, Villa El Salvador – 2022.

H_a. Existe relación significativa entre gestión empresarial y calidad de servicio de la empresa de alquiler de equipos de construcción, Villa El Salvador – 2022.

Nivel de confianza 95% ($\alpha = 0,05$)

Regla de decisión: Sig. > 0.05 → Se acepta la hipótesis nula (H₀)

Sig. < 0.05 → Se rechaza la hipótesis nula (H₀)

Tabla 23

Resultado de correlación entre la gestión empresarial y la calidad de servicio

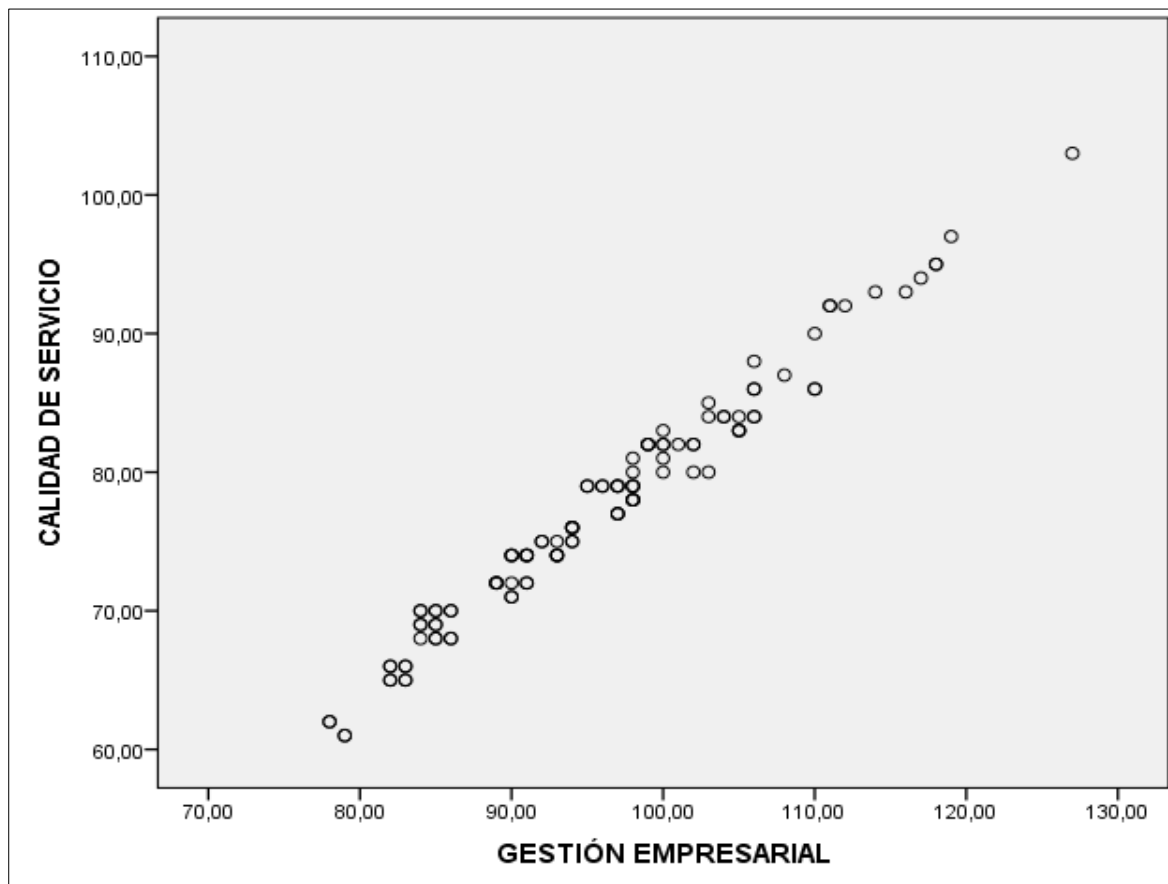
		Calidad de servicio
Gestión	Correlación de Pearson	,987**
empresarial	Sig. (bilateral)	,000
	N	115

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

La tabla 23, muestra los resultados de la correlación entre la gestión empresarial y calidad de servicio, en ella se observa que el valor de significancia es 0,000 menor al 0,05 razón por la cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; es decir la gestión empresarial se relaciona con la calidad de servicio según la percepción de los colaboradores de la empresa de alquiler de equipos de construcción, siendo esta una correlación positiva fuerte ($r=0,987$) de acuerdo con Ñaupas et al. (2018). Por lo cual el resultado nos indica que, mientras mejor se aplique la gestión empresarial se obtendrá una adecuada calidad de servicio.

Figura 18

Diagrama de dispersión de las variables gestión empresarial y calidad de servicio.



En la figura 18, se observa los resultados del gráfico de dispersión entre la variable gestión empresarial y calidad de servicio, el cual evidencia que existe una relación directa entre las variables gestión empresarial y calidad de servicio. Es decir, a mayores puntajes en la variable de gestión empresarial mayores puntajes en la variable de calidad de servicio.

Contraste de la hipótesis específica 1

H₀. No existe relación significativa entre la planificación y la calidad de servicio de la empresa de alquiler de construcción, Villa El Salvador – 2022.

H₁. Existe relación significativa entre la planificación y la calidad de servicio de la empresa de alquiler de construcción, Villa El Salvador – 2022.

Tabla 24*Resultado de correlación entre la planificación y la calidad de servicio*

		Calidad de servicio
Planificación	Correlación de Pearson	,770**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	115

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

La tabla 24, muestra los resultados de la correlación entre la planificación y calidad de servicio, en ella se observa que el valor de significancia es 0,000 menor al 0,05 razón por la cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; es decir la planificación se relaciona con la calidad de servicio según la percepción de los colaboradores de la empresa de alquiler de equipos de construcción siendo esta una correlación positiva fuerte ($r=0,770$) de acuerdo con Ñaupas et al. (2018). Por lo cual el resultado nos indica que, mientras mejor se aplique la planificación se obtendrá una adecuada calidad de servicio.

Contraste de la hipótesis específica 2

H₀. No existe relación significativa entre la organización y la calidad de servicio de la empresa de alquiler de equipos de construcción, Villa El Salvador – 2022.

H₂. Existe relación significativa entre la organización y la calidad de servicio de la empresa de alquiler de equipos de construcción, Villa El Salvador – 2022.

Tabla 25*Resultado de correlación entre la organización y la calidad de servicio*

		Calidad de servicio
Organización	Correlación de Pearson	,776**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	115

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

La tabla 25, muestra los resultados de la correlación entre la organización y calidad de servicio, en ella se observa que el valor de significancia es 0,000 menor al 0,05 razón por la cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; es decir la organización se relaciona con la calidad de servicio según la percepción de los colaboradores de la empresa de alquiler de equipos de construcción siendo esta una correlación positiva fuerte ($r=0,776$) de acuerdo con Ñaupas et al. (2018). Por lo cual el resultado nos indica que, mientras mejor se aplique la organización se obtendrá una adecuada calidad de servicio.

Contraste de la hipótesis específica 3

H₀. No existe relación significativa entre la dirección y la calidad de servicio de la empresa de alquiler de equipos de construcción, Villa El Salvador – 2022.

H₃. Existe relación significativa entre la dirección y la calidad de servicio de la empresa de alquiler de equipos de construcción, Villa El Salvador – 2022.

Tabla 26

Resultado de correlación entre la dirección y la calidad de servicio

		Calidad de servicio
Dirección	Correlación de Pearson	,916**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	115

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

La tabla 26, muestra los resultados de la correlación entre la dirección y calidad de servicio, en ella se observa que el valor de significancia es 0,000 menor al 0,05 razón por la cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; es decir la dirección se relaciona con la calidad de servicio según la percepción de los colaboradores de la empresa de alquiler de equipos de construcción siendo esta una correlación positiva fuerte ($r=0,916$) de acuerdo con Ñaupas et al. (2018). Por lo cual

el resultado nos indica que, mientras mejor se aplique la dirección se obtendrá una adecuada calidad de servicio.

Contraste de la hipótesis específica 4

H₀. No existe relación significativa entre el control y la calidad de servicio de la empresa de alquiler de equipos de construcción, Villa El Salvador – 2022.

H₄. Existe relación significativa entre el control y la calidad de servicio de la empresa de alquiler de equipos de construcción, Villa El Salvador – 2022.

Tabla 27

Resultado de correlación entre el control y la calidad de servicio

		Calidad de servicio
Control	Correlación de Pearson	,668**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	115

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

La tabla 27, muestra los resultados de la correlación entre el control y calidad de servicio, en ella se observa que el valor de significancia es 0,000 menor al 0,05 razón por la cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; es decir el control se relaciona con la calidad de servicio según la percepción de los colaboradores de la empresa de alquiler de equipos de construcción siendo esta una correlación positiva fuerte ($r=0,668$) de acuerdo con Ñaupas et al. (2018). Por lo cual el resultado nos indica que, mientras mejor se aplique el control se obtendrá una adecuada calidad de servicio.

CAPÍTULO V
DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y
RECOMENDACIONES

5.1. Discusiones

La investigación tiene como objetivo determinar la relación entre la gestión empresarial y la calidad de servicio de la empresa de alquiler de equipos de construcción, Villa El Salvador, después de la revisión, se distinguieron incompetencias en las variables tratadas.

Se utilizó instrumentos para la recolección de datos, los cuales han sido sometidos según criterios de validez y confiabilidad, dando como resultado una excelente confiabilidad. Respecto al instrumento de gestión empresarial se logró obtener un valor de alfa de Cronbach que asciende a 0,847, por otro lado, el instrumento de calidad de servicio obtuvo un valor de alfa de Cronbach que asciende a 0,819 dando la seguridad que ambos instrumentos tienen excelente confiabilidad, por lo que se pudo proceder con la recolección de datos, permitiendo continuar con la investigación.

En relación con los resultados obtenidos en la contratación de hipótesis general mediante el estadístico de correlación R de Pearson ($r=0,987$) a un nivel de significancia de 0,000, lo cual muestra que existe una correlación positiva fuerte entre la gestión empresarial y la calidad de servicio de la empresa de alquiler de equipos de construcción. Dichos resultados se contrastan con los resultados obtenidos por Bernal (2020) en su tesis *Modelo de gestión empresarial para mejorar la calidad de los servicios de la empresa de transporte Huacho Carquin S.A, 2019*, en la cual se puede ver que las variables tienen una correlación positiva moderada con un resultado Rho de Spearman de 0,695 y un nivel de significancia de 0,000. Los resultados estadísticos muestran una correlación positiva entre ambas variables esto se da debido a que tener un buen manejo de la gestión empresarial influye al resultado de los servicios ofrecidos por parte de la empresa, llegando a brindar un servicio de

calidad. Las empresas deben implementar un modelo de gestión empresarial que se adecue al tipo de organización para así poder mejorar la calidad de los servicios que ofrecen, con la finalidad de captar y fidelizar clientes.

En relación con el resultado obtenido en la contratación de hipótesis específica 1, mediante el estadístico de correlación R de Pearson ($r=0,770$) a un nivel de significancia de 0,000, demuestra que existe una correlación positiva fuerte entre la planificación y la calidad de servicio de la empresa de alquiler de equipos de construcción. Estos resultados se contrastan con los obtenidos por Chumioque (2018) en su tesis *Gestión administrativa y calidad de servicio que brinda la empresa de transporte Emprecosur S.A. - Pachacamac*, en la cual se puede ver que la planificación y la calidad de servicio tienen una correlación moderada determinada, según lo determinado mediante una R de Pearson de 0,596 a un nivel de significancia de 0,000. Esto evidencia que las empresas deben implementar un plan estratégico con metas a corto y largo plazo ya que la planificación representa una correlación positiva con la calidad de servicio, la ventaja de implementar un plan permitirá que las organizaciones tengan el orden adecuado para enfrentar cualquier situación que se les presente y los colaboradores se encuentren informados hacia donde apuntan las metas y objetivos de la empresa.

En relación con el resultado obtenido en la contratación de hipótesis específica 2, mediante el estadístico de correlación R de Pearson ($r=0,776$) a un nivel de significancia de 0,000, demuestra que existe una correlación positiva fuerte entre la organización y la calidad de servicio de la empresa de alquiler de equipos de construcción. Dichos resultados se contrastan con los resultados obtenidos por Peña (2018) en su tesis *Gestión administrativa y calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de San Marcos, Huari – Ancash*, en la cual se puede apreciar

que la organización y la calidad de servicio tienen una correlación alta positiva, la cual está determinada mediante una Rho de Spearman de 0,812 con una significancia menor al 0,05. Esto evidencia que las empresas deben manejar de manera eficiente los recursos humanos ya que la dimensión organización presenta una correlación positiva con la calidad de servicio, lo cual indica que si las empresas dividen el trabajo, designan las tareas a las personas para que las ejecuten, asignan los recursos adecuadamente los resultados de estas se van a ver reflejados en sus tareas diarias, lo cual beneficiara a la empresa al momento de ofrecer un servicio, un colaborador con estas características realizara sus funciones con actitud positiva, con un margen de error mínimo, haciendo que el cliente se sienta satisfecho con el servicio brindado.

En relación con el resultado obtenido en la contratación de hipótesis específica 3, mediante el estadístico de correlación R de Pearson ($r=0,916$) a un nivel de significancia de 0,000, demuestra que existe correlación positiva fuerte entre la dirección y la calidad de servicio de la empresa de alquiler de equipos de construcción. Estos resultados se contrastan con los obtenidos por Tipian (2017) en su tesis *Gestión administrativa y la calidad de servicio a usuarios de la dirección general de protección de datos personal de del Minjus*, en la cual se aprecia que la dirección y la calidad de servicio tienen una correlación significativa y positiva. Esto evidencia que las empresas deben implementar estrategias eficientes para dinamizar la organización, ya que la dimensión dirección presenta una correlación positiva con la calidad de servicio, lo cual indica que si las organizaciones tienen líderes que motivan, capacitan e impulsan a sus colaboradores los resultados de los planes de acción reflejaran resultados positivos, ya que un colaborador con estas características sobrelleva situaciones complicadas ante el cliente, ofreciendo un servicio de calidad.

En relación con el resultado obtenido en la contratación de hipótesis específica 4, mediante el estadístico de correlación R de Pearson ($r=0,668$) a un nivel de significancia de 0,000, demuestra que existe una correlación positiva fuerte entre el control y la calidad de servicio de la empresa de alquiler de equipos de construcción. Estos resultados se contrastan con los obtenidos por Chambilla (2017) en su tesis *Gestión administrativa y calidad de servicio en la facultad de ciencias jurídicas y empresariales de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna*, en la cual se aprecia que el control y la calidad de servicio se relacionan significativamente debido a que el valor de la prueba Chi cuadrado de Pearson χ^2 resulto 0,000 que es un error inferior al valor de significancia de 0,05. Esto evidencia que las empresas deben implementar estrategias para verificar que los procesos estén marchando de manera adecuada ya que la dimensión control presenta una correlación positiva con la calidad de servicio, lo cual indica que si las organizaciones tienen estrategias de seguimiento y evaluación de los procesos establecidos para alcanzar una meta, podrán resolver cualquier inconveniente en el momento preciso sin perjudicar los resultados que se van obteniendo hasta alcanzar brindar el servicio sin inconsistencias.

Para continuar con la investigación se recomienda realizar estudios experimentales en organizaciones de diferentes sectores para validar las estrategias de la gestión empresarial y ver el impacto que genera en la calidad de servicio de las empresas para verificar y obtener resultados sólidos sobre los beneficios de implementar la gestión empresarial.

5.2. Conclusiones

Se puede argumentar que, según el objetivo general, respecto a la relación entre la gestión empresarial y la calidad del servicio de la empresa de alquiler de

equipos de construcción, Villa El Salvador – 2022. Se concluye que las variables tienen una correlación positiva fuerte demostrado mediante el estadístico R de Pearson de 0,987 a un nivel de significancia de 0,000; sin embargo, en base a los resultados descriptivos se evidencia un problema en la percepción que tienen los colaboradores acerca de las variables, con respecto a la primera variable el porcentaje más bajo apunta que la empresa aplica una gestión empresarial buena, con respecto a la segunda variable el porcentaje más bajo indica que la empresa ofrece una buena calidad de servicio, por lo cual se concluye que, a medida que la empresa ponga en práctica la gestión empresarial de manera eficiente se lograra un aumento en la calidad de servicio este resultado permitirá a la empresa obtener mayores beneficios como son los ingresos, captación de nuevos clientes, fidelización de los clientes y buena reputación para mantenerse como líderes en el rubro.

Según el objetivo específico 1, respecto a la relación entre la planificación y la calidad de servicio de la empresa de alquiler de equipos de construcción, Villa El Salvador – 2022. Se concluye que la dimensión y la variable presentan una correlación positiva fuerte demostrado mediante el estadístico R de Pearson de 0,770 a un nivel de significancia de 0,000; sin embargo, en base a los resultados descriptivos se evidencia un problema en la percepción que tienen los colaboradores acerca de la dimensión planificación, de los encuestados el porcentaje más bajo indica que la empresa aplica una buena planificación, por lo cual se concluye que, a medida que la empresa ponga en práctica la planificación de manera eficiente se lograra un aumento en la calidad de servicio, este resultado permitirá a la empresa realizar las actividades de manera ordenada ya que es fuente base para el control, promueve alcanzar las metas, por ende se podrá plasmar los objetivos y ejecutar las actividades de manera

metódico, lo cual permitirá que la organización se presente ante el mercado como empresa líder en calidad de servicio.

Según el objetivo específico 2, respecto a la relación entre la organización y la calidad de servicio de la empresa de alquiler de equipos de construcción, Villa El Salvador – 2022. Se concluye que la dimensión y la variable presentan una correlación positiva fuerte demostrado mediante el estadístico R de Pearson de 0,776 a un nivel de significancia de 0,000; sin embargo, en base a los resultados descriptivos se evidencia un problema en la percepción que tienen los colaboradores acerca de la dimensión organización de los encuestados el porcentaje más bajo indica que la empresa gestiona una buena organización, por lo cual se concluye que, a medida que la empresa ponga en práctica la organización de manera eficiente se logrará un aumento en la calidad de servicio, este resultado permitirá a la empresa utilizar de manera correcta los recursos de la empresa, mejora la comunicación entre los miembros de la empresa, evita la ineficiencia en las tareas así poder reducir los costos e incrementa la productividad, reduce la duplicidad de actividades ya que se asigna responsabilidades a cada colaborador lo cual tendrá claro sus funciones y podrá ejecutar sus labores brindando un servicio con estándares de calidad apropiados.

Según el objetivo específico 3, respecto a la relación entre la dirección y la calidad de servicio de la empresa de alquiler de equipos de construcción, Villa El Salvador – 2022. Se concluye que la dimensión y la variable presentan una correlación positiva fuerte demostrado mediante el estadístico R de Pearson de 0,916 a un nivel de significancia de 0,000; sin embargo, en base a los resultados descriptivos se evidencia un problema en la percepción que tienen los colaboradores acerca de la dimensión dirección, de los encuestados el porcentaje más bajo califica a la dirección de la empresa como buena, por lo cual se concluye que, a medida que la empresa

ponga en práctica la dirección de manera eficiente se lograra un aumento en la calidad de servicio, este resultado permita a la empresa tener un equipo de trabajo capacitado y motivado, dirigido a brindar soluciones eficientes que satisfagan al cliente dando resultado la fidelización de los mismos para futuros servicios.

Según el objetivo específico 4, respecto a la relación entre el control y la calidad de servicio de la empresa de alquiler de equipos de construcción, Villa El Salvador – 2022. Se concluye que la dimensión y la variable presentan presenta una correlación positiva fuerte demostrada mediante el estadístico R de Pearson de 0,668 a un nivel de significancia de 0,000; sin embargo, en base a los resultados descriptivos se evidencia un problema en la percepción que tienen los colaboradores acerca de la dimensión control, de los encuestados el porcentaje más bajo indica que la empresa aplica un buen control, por lo cual se concluye que, a medida que la empresa ponga en práctica el control de manera eficiente se lograra un aumento en la calidad de servicio, este resultado permitirá a la empresa tener el control administrativo para garantizar su correcto funcionamiento, alcanzar la eficiencia en el control permitirá a la organización incrementar ganancias, reducir costos y ofrecer un servicio de calidad a sus clientes.

5.3 Recomendaciones

Respecto al objetivo general, se recomienda al gerente general la implementación de un plan de gestión empresarial, donde los grupos de interés de la organización interactúen de forma óptima y acorde al conjunto de reglas que definen la empresa. Mediante el plan se busca aplicar estrategias de reducción del tiempo de respuesta ante una problemática, lo cual permitan que la empresa alcance brindar a sus clientes la calidad del servicio brindado, proporcionando detalles técnicos, operativos, recursos, actividades, programas, cronogramas y métodos que sean

requeridos durante cada etapa del proceso empresarial. Las actividades son las siguientes:

- El planner debe analizar el estado actual de la empresa, para determinar las necesidades, objetivos y otros elementos que se debe considerar.
- Se debe aplicar un análisis de FODA, con ello contemplar los factores internos y externos de la empresa, así podrá mejorar y disminuir las fallas.
- Agendar una reunión con la gerencia para establecer objetivos y plazos determinados para lograr alcanzar el plan.
- Comunicar y dar a conocer a todas las áreas el plan de gestión empresarial, de igual manera sensibilizar a los trabajadores sobre los objetivos del plan y la importancia de su apoyo para lograr los objetivos.

Respecto al primer objetivo específico, se recomienda acerca de la dimensión planificación, implementar la planeación táctica, lo cual se llevará a cabo a mediano plazo, consiste en incluir a los departamentos de la organización y los recursos que cuenta cada una. Las actividades son las siguientes:

- Según la situación y evaluación de la empresa, el planner debe crear la estrategia basándose en la misión, visión y valores que fomenta la organización.
- En segunda etapa deberá organizar los objetivos estratégicos, indicadores, metas y presupuestos que le permitirán poner en marcha el plan táctico.
- Relacionar la estrategia general de la organización con las estrategias de las áreas que conforman la compañía, de igual manera dar a conocer la estrategia a los colaboradores y motivar para tener alcanzar los objetivos.

- Agendar una reunión con la finalidad de revisar las operaciones y gestiones que viene desempeñando cada área, así retroalimentar y corregir las funciones para solucionar futuros problemas o inconvenientes que persisten.
- Agendar reuniones para un análisis estratégico del plan trazado, estas reuniones dejen ejecutarse luego de meses que se ha puesto en marcha el plan, ya que en ese periodo de tiempo se fomentan ideas nuevas o salen a la luz datos adicionales, los cuales permiten identificar cambios en la organización y ofrecer nuevas oportunidades.

Respecto al segundo objetivo específico, se recomienda acerca de la dimensión organización, implementar el método de análisis y descripción de puestos, que implica separar las actividades realizadas dentro del puesto y las partes que lo conforman a fin de conocer a detalle sus componentes, a través de los cuales es posible especificar las funciones y responsabilidades que asumen los distintos cargos en la empresa. Las actividades son las siguientes:

- Identificar los puestos y sus datos generales, validar la información con antecedentes como son los organigramas, flujo gramas, entre otros.
- Seleccionar a un candidato por puesto, aplicar este sistema cuando hay muchos trabajadores en puestos similares, con la finalidad de analizar el puesto para obtener datos de conductas, condiciones de trabajo y funciones que vienen desarrollando.
- Según la muestra estudiada formalizar las funciones por puesto y dar a conocer a los colaboradores las actividades que deben realizar.

Respecto al tercer objetivo específico, se recomienda acerca de la dimensión dirección, implementar estrategias de liderazgo, lo cual conducirá a la empresa al éxito. Las actividades son las siguientes:

- Identificar la dirección de la empresa ¿hacia dónde y a quien nos dirigimos?
Se debe buscar la satisfacción del consumidor, ofreciendo servicio de calidad.
- Delegar trabajos específicos a personas especializadas para centrarse en mejorar la calidad de servicio.
- La gerencia y jefes de la empresa deben saber transmitir a sus equipos confianza, seguridad, motivar y saber escuchar a sus colaboradores, estas características de un líder con lleva a que un colaborador este contento, por ende, desempeñe correctamente sus funciones.

Respecto al cuarto objetivo específico, se recomienda acerca de la dimensión control, implementar estrategias de mejora continua, es la manera por lo cual las empresas pueden ofrecer a sus clientes servicio de calidad haciéndolas competitivas en el mercado. Las actividades son las siguientes:

- Evaluación de los resultados de la muestra a la cual se le aplico el estudio.
- Comparación de los resultados y contraste con los objetivos establecidos.
- Analizar y evaluar las desviaciones.
- Aplicar las herramientas y metodologías de la mejora continua, como acción correctiva para las desviaciones encontradas como resultado del plan propuesto.
- Agendar reuniones periódicas en la cual se debe evaluar las estrategias de la mejora continua, verificar que los plazos establecidos se cumplan, debatir problemas que se asemejan y buscar la solución.

REFERENCIAS

- Bernal, O. (2020). *Modelo de gestión empresarial para mejorar la calidad de los servicios de la empresa de transporte Huacho Carquin S.A. año 2019* [Tesis de maestría, Universidad José Faustino Sánchez Carrión]. Repositorio Institucional UJFSC. <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/4228/ORLANDO%20ORAUL%20BERNAL%20DIAZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Betancourt, F., Ollague, J., Pacheco, A. y Tapia, N. (2020). La gestión empresarial ante la crisis del COVID-19 y el escenario futuro en las PyMes del cantón Arenillas, provincia de El Oro, Ecuador. *Digital Publisher CEIT*, 5(6), 496-514. https://www.593dp.com/index.php/593_Digital_Publisher/article/view/447
- Chambilla, E. (2017). *Gestión administrativa y calidad de servicio en la Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna* [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/33509/chambilla_ce.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chiavenato, I. (2018). *Introducción a la teoría general de la administración* (10ª ed.). McGraw-Hill.
- Chumioque, S. (2018). *Gestión administrativa y calidad de servicio que brinda la empresa de transporte Emprecosur S.A – Pachacamac* [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Perú]. Repositorio Institucional UA. <https://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/20.500.13067/1225>
- De Paz, J. (2020, 26 de junio). Los nuevos hábitos del consumidor peruano: perdió el miedo a comprar por internet. *La República*. <https://larepublica.pe/economia/2020/06/26/los-nuevos-habitos-del->

consumidor-peruano-durante-la-cuarentena-perdio-el-miedo-a-la-compras-por-internet-covid-19-atmp/

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

Evans, J. y Lindsay, W. (2014). *Administración y control de la calidad* (9ª ed.). Cengage Learning.

Galindo, H. (2020). *Estadística para no estadísticos*. Área de Innovación y Desarrollo, S.L.

Gestión. (2018, 23 de diciembre). ¿Cuál es la clave para que tu empresa sea más competitiva en el 2019? *Gestión*. <https://gestion.pe/economia/empresas/clave-empresa-sea-competitiva-2019-253705-noticia/>

Gestión. (2019, 14 de setiembre). Calidad de servicio influye en 60% en decisión de compra de limeños. *Gestión*. <https://gestion.pe/economia/empresas/calidad-de-servicio-influye-en-60-en-decision-de-compra-de-limenos-noticia/>

Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill.

Hernández, S., Pulido, A. (2011). *Fundamentos de gestión empresarial*. McGraw-Hill.

Jiménez, L. y Gamboa, R. (2016). Importancia del control de la calidad sobre las empresas auditoras NIA 220, Colombia. *Revista Científica Profundidad*, 1(1), 2422-2518.

<https://revistas.ufps.edu.co/index.php/profundidad/article/view/2291/2273>

- Kotler, P. y Armstrong, G. (2013). *Fundamentos de marketing* (11° ed.). Pearson.
- Loidi, J. (2021, 24 de junio). Calidad del servicio: por qué se convirtió en la prioridad de las empresas en el mundo post pandemia. *Infobae*.
<https://www.infobae.com/tendencias/talento-y-liderazgo/2021/06/24/calidad-del-servicio-por-que-se-convirtio-en-la-prioridad-de-las-empresas-en-el-mundo-post-pandemia/>
- López, M. (2013). Importancia de la calidad del servicio al cliente, México. *El buzón de Pacioli*, 1(1), 1870-5839.
<https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no82/pacioli-82.pdf>
- Lovelock, C. y Wirtz, J. (2015). *Marketing de servicios* (7° ed.). Pearson.
- Marcó, F., Loguzzo, H. y Fedi, J. (2016). *Introducción a la gestión y administración en las organizaciones* (2ª ed.). Universidad Nacional Arturo Jauretche.
- Massuh, R. (2021). *Gestión administrativa y su incidencia en la calidad del servicio a los usuarios del hospital general Quevedo IESS, plan de capacitación* [Tesis de maestría, Universidad Técnica Estatal de Quevedo]. Repositorio Institucional UTEQ. <https://repositorio.uteq.edu.ec/bitstream/43000/6381/1/T-UTEQ-184.pdf>
- Münch, L. (2015). *Administración. Proceso administrativo, clave del éxito empresarial* (3ª ed.). Pearson.
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J. y Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa – cualitativa y redacción de la tesis* (5° ed.). Ediciones de la U.
- Paredes, V. (2020). *Gestión administrativa y calidad de servicio que brindan las instituciones de educación superior públicas* [Tesis de maestría, Universidad

- Técnica de Ambato]. Repositorio Institucional UTA.
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/31522/1/05%20ADP.pdf>
- Peña, M. (2018). *Gestión administrativa y calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de San Marcos, Huari – Ancash* [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional, UCV.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14850/Pe%c3%b1a_SMM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Portafolio (2017, junio). *La insatisfacción reina en calidad del servicio*. Portafolio.
<https://www.portafolio.co/negocios/la-insatisfaccion-reina-en-calidad-del-servicio-530725>
- Scarilli, J. (2020, noviembre). *La importancia de un excelente servicio al cliente y las encuestas de satisfacción*. Marketing directo.com.
<https://www.marketingdirecto.com/punto-de-vista/la-columna/la-importancia-de-un-excelente-servicio-al-cliente-y-las-encuestas-de-satisfaccion-juan-manuel-scarilli>
- Tipian, S. (2017). *Gestión administrativa y calidad de servicio a usuarios de la Dirección General de Protección de Datos Personales del Minjus* [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional UCV.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/9104/Tipi%c3%a1n_ESM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Vargas, G. (2021). *La gestión administrativa y su impacto en la calidad del servicio a los usuarios del registro civil de Babahoyo, periodo 2020. Plan de gestión administrativa* [Tesis de maestría, Universidad Técnica Estatal de Quevedo]. Repositorio Institucional UTEQ.
<https://repositorio.uteq.edu.ec/bitstream/43000/6347/1/T-UTEQ-151.pdf>

Vargas, M. Y Aldana, L. (2011). *Calidad y servicio: conceptos y herramientas* (2ª ed.).

ECOE.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Gestión empresarial y calidad de servicio de una empresa de alquiler de Equipos de Construcción, Villa El Salvador – 2022

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores			
Problema general ¿Qué relación existe entre la gestión empresarial y la calidad de servicio de la empresa de alquiler de equipos de construcción, Villa El Salvador – 2022? Problemas específicos ¿Qué relación existe entre la planificación y la calidad de servicio de la empresa de alquiler de equipos de construcción, Villa El Salvador – 2022?	Objetivo general Determinar la relación entre la gestión empresarial y la calidad de servicio de la empresa de alquiler de equipos de construcción, Villa El Salvador – 2022. Objetivos específicos Establecer la relación entre la planificación y la calidad de servicio de la empresa de alquiler de equipos de	Hipótesis general Existen relaciones altamente significativas entre la gestión empresarial y la calidad de servicio de la empresa de alquiler de equipos de construcción, Villa El Salvador – 2022. Hipótesis específicas Existen relaciones altamente significativas entre la planificación y la calidad de servicio de la empresa de alquiler de equipos de	Variable 1: Gestión empresarial			
			Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Niveles y rangos
			Planificación	- Objetivos - Estrategias - Criterio	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre	Bueno [24;29> Regular [20;24> Bajo [14;20>
			Organización	- Designar tareas - Asignación recursos - Coordinación		Bueno [24;29> Regular [20;24> Bajo [17;20>
			Dirección	- Comunicación - Liderazgo - Motivación - Orientación		Bueno [30;37> Regular [24;30> Bajo [19;24>
Control	- Estándares desempeño - Monitoreo - Acción correctiva	Bueno [28;33> Regular [23;28> Bajo [19;23>				

<p>¿Qué relación existe entre la organización y la calidad de servicio de la empresa de alquiler de equipos de construcción, Villa El Salvador – 2022?</p> <p>¿Qué relación existe entre la dirección y la calidad de servicio de la empresa de alquiler de equipos de construcción, Villa El Salvador – 2022?</p> <p>¿Qué relación existe entre el control y la calidad de servicio de la empresa de alquiler de equipos de construcción, Villa El Salvador – 2022?</p>	de construcción, Vila El Salvador – 2022.	construcción, Villa El Salvador – 2022.	Variable 2: Calidad de servicio			
	Establecer la relación entre la organización y la calidad de servicio de la empresa de alquiler de equipos de construcción, Vila El Salvador – 2022.	Existen relaciones altamente significativas entre la organización y la calidad de servicio de la empresa de alquiler de equipos de construcción, Villa El Salvador – 2022.	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Niveles y rangos
	Establecer la relación entre la dirección y la calidad de servicio de la empresa de alquiler de equipos de construcción, Vila El Salvador – 2022.	Existen relaciones altamente significativas entre la dirección y la calidad de servicio de la empresa de alquiler de equipos de construcción, Vila El Salvador – 2022.	Satisfacción	<ul style="list-style-type: none"> - Rendimiento - Confianza - Expectativas - Experiencia 	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre	Bueno [31;38> Regular [25;31> Bajo [19;25>
	Establecer la relación entre el control y la calidad de servicio de la empresa de alquiler de equipos de construcción, Vila El Salvador – 2022.	Existen relaciones altamente significativas entre el control y la calidad de servicio de la empresa de alquiler de equipos de construcción, Vila El Salvador – 2022.	Confiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Desempeño - Condiciones de operación 		Bueno [14;18> Regular [11;14> Bajo [9;11>
			Eficiencia	<ul style="list-style-type: none"> - Recursos - Tiempo 		Bueno [16;19> Regular [13;16> Bajo [9;13>
		Empatía	<ul style="list-style-type: none"> - Accesibilidad - Comunicación - Comprensión al cliente 	Bueno [24;28> Regular [20;24> Bajo [17;20>		

	de equipos de construcción, Vila El Salvador – 2022.	control y la calidad de servicio de la empresa de alquiler de equipos de construcción, Villa El Salvador – 2022.				
Nivel - diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos		Estadísticos utilizados		
Tipo: Aplicada Diseño: No experimental Enfoque: Cuantitativo	Población: 162 colaboradores de la empresa de alquiler de equipos de construcción Muestra: 115 colaboradores	Variable 1: Gestión empresarial Técnicas: La encuesta Instrumentos: Cuestionario de gestión empresarial Variable 2: Calidad de servicio Técnicas: La encuesta Instrumentos: Cuestionario de calidad de servicio	Estadísticos descriptivos Tablas estadísticas Gráficos estadísticos Medidas de dispersión: Desviación estándar Estadísticos inferenciales R de Pearson.			

Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO SOBRE GESTIÓN EMPRESARIAL

INSTRUCCIONES: Este cuestionario contiene unas frases relativamente cortas, que permite hacer una descripción de cómo percibes la gestión empresarial. Para ello debes responder con la mayor sinceridad posible a cada uno de los ítems que aparecen a continuación, de acuerdo como pienses o actúes. Tu colaboración será muy apreciada y contribuirá a una mejor comprensión de la vida laboral.

1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre

		Puntajes				
		1	2	3	4	5
Planificación						
1	Se difunde los objetivos anuales trazados.	1	2	3	4	5
2	Se toma en consideración a los colaboradores para cumplir los objetivos de la empresa.	1	2	3	4	5
3	Cuenta con un plan para alcanzar los objetivos.	1	2	3	4	5
4	Desarrollan estrategias para la mejora continua.	1	2	3	4	5
5	La empresa cuenta con un plan de contingencia ante algún imprevisto.	1	2	3	4	5
6	Se desarrollan planes según las necesidades más primordiales.	1	2	3	4	5
Organización						
7	Conoce el manual de organización y funciones de su puesto laboral.	1	2	3	4	5
8	Tiene claro las responsabilidades que se le han asignado.	1	2	3	4	5
9	Cuenta con los accesorios y herramientas necesarias para cumplir sus funciones.	1	2	3	4	5
10	Su equipo de trabajo es el adecuado para cumplir con las tareas del área.	1	2	3	4	5
11	Reconoce que hay una comunicación asertiva entre los colaboradores.	1	2	3	4	5
12	Ante una situación complicada, se logra resolver con rapidez mediante la coordinación entre áreas.	1	2	3	4	5
Dirección						

13	Puede expresarse con libertad ante sus jefes.	1	2	3	4	5
14	Existe comunicación directa entre las áreas de la organización y la gerencia.	1	2	3	4	5
15	El liderazgo de la gerencia promueve alcanzar las metas.	1	2	3	4	5
16	La gerencia promueve la atención al cliente predominando la calidad del servicio.	1	2	3	4	5
17	Su jefatura directa reconoce sus méritos.	1	2	3	4	5
18	Los objetivos de la empresa promueven su desarrollo profesional.	1	2	3	4	5
19	En el caso de una problemática, la jefatura orienta hacia el camino de la solución.	1	2	3	4	5
20	Cuenta con la capacitación adecuada para cumplir con sus funciones.	1	2	3	4	5
Control						
21	Evalúan el avance de los trabajos.	1	2	3	4	5
22	Se controla el tiempo de atención a los clientes.	1	2	3	4	5
23	La calidad de los servicios brindados son los adecuados.	1	2	3	4	5
24	Se realiza seguimiento a los trabajos.	1	2	3	4	5
25	Se revisan indicadores, informes de tareas y cumplimiento de objetivos.	1	2	3	4	5
26	Existen mecanismos de acción correctiva ante los problemas.	1	2	3	4	5
27	Aceptan sugerencias de los clientes para la mejora continua.	1	2	3	4	5

CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DE SERVICIO

Instrucciones: Este cuestionario contiene unas frases relativamente cortas, que permite hacer una descripción de cómo percibes la calidad de servicio. Para ello debes responder con la mayor sinceridad posible a cada uno de los ítems que aparecen a continuación, de acuerdo como pienses o actúes. Tu colaboración será muy apreciada y contribuirá a una mejor comprensión de la vida laboral.

1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre

		Puntajes				
		1	2	3	4	5
Satisfacción						
1	El arriendo de los equipos favorece al sector de la construcción.	1	2	3	4	5
2	El rendimiento de los equipos es el esperado por el cliente.	1	2	3	4	5
3	El cliente percibe que la empresa es el líder en el mercado.	1	2	3	4	5
4	La empresa genera confianza hacia el cliente.	1	2	3	4	5
5	La empresa cumple con las expectativas del cliente.	1	2	3	4	5
6	La empresa resuelve las inconsistencias que presenta los equipos con rapidez.	1	2	3	4	5
7	El cliente califica como una buena experiencia adquirir el servicio de la empresa.	1	2	3	4	5
8	El cliente recomienda a la empresa.	1	2	3	4	5
Confiabilidad						
9	Los técnicos cuentan con los conocimientos para los trabajos que se les designa.	1	2	3	4	5
10	El personal administrativo cumple con el envío de requisitos solicitados por el cliente.	1	2	3	4	5
11	Los técnicos cuentan con el adecuado equipo de protección personal y herramientas para realizar labores.	1	2	3	4	5
12	Los técnicos cuentan con la capacitación de seguridad para realizar trabajos en alto riesgo.	1	2	3	4	5
Eficiencia						

13	Se cuenta con suficiente personal para que cubran las averías en obra.	1	2	3	4	5
14	Se cuenta con los repuestos o accesorios para subsanar las averías en los proyectos.	1	2	3	4	5
15	Se cumple con los tiempos acordados para el montaje de un equipo.	1	2	3	4	5
16	Se cumple con los tiempos acordados para la reparación de un equipo.	1	2	3	4	5
Empatía						
17	Los clientes pueden comunicarse con facilidad con los miembros de la empresa.	1	2	3	4	5
18	Se brinda la información adecuada a los clientes.	1	2	3	4	5
19	Cuando el cliente tiene una queja, el gerente está dispuesto a escuchar.	1	2	3	4	5
20	Cuando el técnico no puede acudir a obra, resuelve las dudas del cliente mediante una llamada telefónica.	1	2	3	4	5
21	La empresa se adapta a los requerimientos del cliente.	1	2	3	4	5
22	La empresa acepta los cambios de equipos, ante alguna falla del cliente.	1	2	3	4	5

Anexo 3. Ficha de validación de los instrumentos

Validación del instrumento: GESTIÓN EMPRESARIAL

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____ Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: _____ Dr. Luis Marcelo Quispe

DNI: 40612463

Especialidad del validador: Temático [] Metodológico [x] Estadístico []

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

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

Firma del Experto Informante.



Validación del instrumento: CALIDAD DE SERVICIO

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____ Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: _____ Dr. Luis Marcelo Quispe

DNI: 40612463

Especialidad del validador: Temático [] Metodológico [x] Estadístico []

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

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

Firma del Experto Informante.



FIRMA DEL EVALUADOR

Validación del instrumento: **GESTIÓN EMPRESARIAL**

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **HAY SUFICIENCIA**

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador **MAG BONILLA FERREYRA JORGE LUIS**

DNI: **04641381**

Especialidad del validador: Temático [] Metodológico [] Estadístico []

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³Claridad: 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 la dimensión



MAG BONILLA FERREYRA JORGE LUIS

DNI 04641381

Validación del instrumento: **CALIDAD DE SERVICIO**

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **HAY SUFICIENCIA**

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. **MAG BONILLA FERREYRA JORGE LUIS**

DNI: **04641381**

Especialidad del validador: Temático [] Metodológico [] Estadístico []

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³Claridad: 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 la dimensión



MAG BONILLA FERREYRA JORGE LUIS

DNI 04641381

FIRMA DEL EVALUADOR

Validación del instrumento: GESTIÓN EMPRESARIAL

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. /Mg. /Lic. /Ing.:

Mg. Jorge Alonso Ramos Chang

DNI: 40968849

Especialidad del validador: Temático [] Metodológico [] Estadístico []

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³Claridad: 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 la dimensión



Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento: CALIDAD DE SERVICIO

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. /Mg. /Lic. /Ing.:

Mg. Jorge Alonso Ramos Chang

DNI: 40968849

Especialidad del validador: Temático [] Metodológico [] Estadístico []

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³Claridad: 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 la dimensión



Firma del Experto Informante.

Anexo 4. Informe de índice de coincidencias

Feedback Studio - Google Chrome
ev.turnitin.com/app/carta/es/?u=1075289969&o=1909907162&lang=es&s=1

feedback studio Laura Gabriela Ticona Lujan GESTIÓN EMPRESARIAL ... /0 5 de 9

FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTION
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TESIS
GESTIÓN EMPRESARIAL Y CALIDAD DE SERVICIO DE UNA EMPRESA DE ALQUILER DE EQUIPOS DE CONSTRUCCIÓN, VILLA EL SALVADOR - 2022

PARA OBTENER EL TÍTULO DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

AUTORA
LAURA GABRIELA TICONA LUJAN
ORCID: 0000-0001-7497-2492

ASESOR


Resumen de coincidencias

10 %

- 1 Entregado a Universida... 8 % >
Trabajo del estudiante
- 2 repositorio.autonoma.e... 2 % >
Fuente de Internet

Página: 1 de 118 Número de palabras: 22072 Versión solo texto del informe Alta resolución Activado 16°C Parc. nublado 20:11 26/09/2022

Anexo 5. Constancia emitida por la institución que acredite la realización del estudio in situ

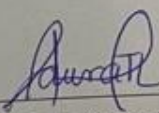

**NOTARIA
LORA CASTAÑEDA**
DECLARACIÓN JURADA

Yo, Laura Gabriela Ticona Luján, identificada con DNI N° 70994169, bachiller de la carrera de Administración de Empresas de la Universidad Autónoma del Perú y con domicilio en Calle 10 de Noviembre 1095-A Villa María del Triunfo.

Declaro bajo juramento:


1. La tesis presente titulada: "Gestión empresarial y calidad de servicio de una empresa de alquiler de equipos de construcción, Villa El Salvador – 2022", es de mi autoría.
2. Haber realizado las encuestas en la empresa Gruas Etac Perú S.A.C.
3. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falsificados, ni duplicados, ni copiados.


Villa María del Triunfo, 27 mayo del 2022.





Laura Gabriela Ticona Lujan


DNI: 70994169











JORGE LUIS LORA CASTAÑEDA
ABOGADO - NOTARIO DE LIMA
AV. EL TRIUNFO 230 - VMT.
TELF. 2812531
TELF. 4961741



**NOTARIA
LORA CASTAÑEDA**



JORGE LUIS LORA CASTAÑEDA, ABOGADO - NOTARIO PUBLICO DE LIMA.
CERTIFICO: Que la firma que obra al anverso corresponde a doña LAURA GABRIELA TICONA LUJAN, identificada con D.N.I. N° 70994169, legalizando la firma solo como persona natural; asumiendo a la firmante responsabilidad del contenido del documento, limitándose el Notario de conformidad con los artículos 106° y 108° del D. Leg. 1049 a certificar las firmas. Este documento no ha sido redactado en esta Notaria.
Villa María del Triunfo, Veintisiete de Mayo del 2022.

JORGE LUIS LORA CASTAÑEDA
NOTARIO DE LIMA



BOLETA
FACTURA 73378

LA NOTARIA

Anexo 6. Base de datos

N°	Gestión empresarial																				Calidad de servicio																															
	Planificación						Organización						Dirección								Control					Satisfacción				Confiabilidad			Eficiencia				Empatía															
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22			
1	4	3	4	2	3	3	4	4	4	3	4	2	5	3	5	4	4	4	2	5	3	4	4	3	4	5	5	3	4	4	4	5	4	4	2	4	3	5	4	4	2	3	4	4	4	3	3	4				
2	2	3	2	3	2	2	2	3	4	3	2	3	3	4	5	4	3	5	3	2	5	5	3	2	2	3	3	3	2	3	3	5	5	2	3	2	3	5	4	2	2	3	2	3	4	4	3	3	2	2		
3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	4	3	3	3	1	3	3	4	3	5	3	3	3	5	4	3	3	3	3	3	1	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
4	4	4	2	4	4	4	4	4	3	4	2	4	2	3	2	5	4	2	2	2	2	2	5	4	4	2	2	2	4	5	2	2	2	4	4	2	2	2	5	4	2	4	3	3	4	2	4	4	4	4		
5	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	5	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
6	3	3	3	4	3	3	3	2	4	3	3	3	3	2	4	3	3	4	4	1	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	1	3	4	3	3	3	4	3	2	4	3	3	3	3	3	3		
7	3	3	3	3	3	3	3	5	3	4	3	4	4	2	3	4	2	2	2	2	2	3	5	3	3	3	3	3	3	3	5	2	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
8	4	4	2	3	4	2	4	3	5	3	4	2	5	3	4	4	5	4	4	2	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	2	4	4	4	4	2	3	2	3	5	3	4	4	4	4			
9	3	5	3	2	3	3	3	2	4	3	3	3	3	4	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	2	3	2	4	3	5	3	3	3		
10	4	4	4	4	4	4	4	1	3	4	4	4	4	5	3	4	3	3	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
11	3	3	3	4	3	3	3	4	2	3	4	3	4	5	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	5	3	3	3	3	5	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	4	3	4	3	4	2	3	3	3	3		
12	5	3	3	3	5	3	5	3	5	3	4	3	4	2	4	2	3	4	4	1	5	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	5	3	3	1	3	4	2	5	3	3	3	3	5	3	3	5	5	5	5	5	
13	4	4	4	3	3	4	4	2	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	2	4	3	3	4	4	3	4	2	3	4	4	4	3	4	3	4	
14	3	3	3	2	3	5	3	3	3	3	3	3	3	5	4	4	2	2	2	3	2	2	5	3	3	3	3	3	5	2	2	2	3	2	3	2	4	3	3	2	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
15	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	5	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	5	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	
16	4	4	2	3	3	2	3	3	5	3	4	2	5	3	4	4	5	4	4	1	3	3	3	4	4	4	5	5	4	3	4	4	3	4	5	1	4	3	4	4	2	3	2	3	5	3	4	3	3	3		
17	3	5	3	5	3	3	2	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	2	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	2	3	4	3	3	3	5	3	2	4	3	5	3	3	3	3		
18	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
19	5	3	3	3	5	3	5	3	5	3	5	4	4	2	2	4	2	2	2	2	2	2	3	2	4	3	4	3	5	4	4	4	2	2	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	5	5	5	
20	4	3	2	3	3	5	4	4	3	3	4	4	5	3	3	5	3	3	3	1	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	1	4	3	5	4	2	3	5	4	3	3	3	3	3	4	3	4	
21	3	5	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	2	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	5	3	3	3		
22	4	5	4	4	3	4	4	2	4	4	4	4	4	5	1	4	2	1	4	3	2	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
23	3	5	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	5	3	2	4	2	2	2	3	2	2	4	3	5	3	3	3	5	4	2	2	3	2	3	2	4	3	3	2	4	3	3	3	3	3	2	3	5	3	3	
24	3	4	2	3	3	2	3	4	4	2	3	3	4	3	3	4	3	2	1	3	3	4	2	3	2	2	2	2	3	4	2	3	2	4	1	2	3	3	3	2	3	2	4	2	4	2	4	3	3	3		
25	5	3	3	4	5	3	5	3	4	3	5	3	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	2	3	4	2	5	3	4	3	4	3	3	5	5	5	5	5	
26	4	4	4	5	4	4	2	5	4	4	4	5	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	5	4	4	3	5	4	4	3	5	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
27	3	3	3	2	3	3	3	3	3	5	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	5	3	3	3	5	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
28	4	4	4	3	3	5	3	3	4	4	3	4	3	2	3	2	2	2	2	2	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
29	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	2	3	4	5	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	2	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
30	4	5	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	5	5	4	5	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	5	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
32	4	4	4	2	4	4	4	4	5	4	3	4	5	3	2	4	2	2	2	1	2	2	4	4	5	4	4	4	5	4	2	2	4	2	1	4	2	4	4	2	4	4	2	4	4	5	4	4	4	4	4	
33	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	2	3	3	3	2	3	3	4	3	5	3	3	3	3	5	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
34	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	5	3	5	4	3	5	3	4	4	5	4	5	4	3	3	4	2	3	2	1	2	2	4	5	5	3	5	5	5	4	2	3	2	5	2	1	3	2	4	5	4	5	4	5	4	5	3	3	3	3	3	
36	4	4	3	3	4	4	2	2	3	4	3	5	4	3	3	3	2	3	5	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	2	3	5	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	2	3	4	4	4	4	4	4	
37	4	4	4	2	4	5	4	3	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
38	5	5	5	3	3	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	4	5	5																																		

Anexo 7. Plan de acción

Plan de gestión empresarial						
Acción	Qué	Cómo	Con qué	Cuando	Quién	Cuánto
Acción 1: Gestión empresari al y calidad de servicio	El planner debe analizar el estado actual de la empresa, para determinar las necesidades, objetivos y otros elementos que se debe considerar.	<ul style="list-style-type: none"> - Se debe aplicar un análisis de FODA, con ello contemplar los factores internos y externos de la empresa, así podrá mejorar y disminuir las fallas. - Agendar una reunión con la gerencia para establecer objetivos y plazos determinados para lograr alcanzar el plan. - Comunicar y dar a conocer a todas las áreas el plan de gestión empresarial, de igual manera concientizar a los colaboradores acerca de los objetivos del plan y la importancia de su apoyo para lograr los objetivos. 	Colaboradores Conocimientos Tecnología	Agosto 2022	<ul style="list-style-type: none"> - Gerente general - Planner 	S/ 100.00 para reunión con todas las áreas y dar a conocer el plan.
Acción 2: Planificac ión	Implementar la planeación táctica, lo cual se llevará a cabo a mediano plazo, consiste en incluir a los departamentos de	<ul style="list-style-type: none"> - Según la situación y evaluación de la empresa, el planner debe crear la estrategia basándose en la misión, visión y valores que fomenta la organización. - En segunda etapa deberá organizar los objetivos estratégicos, indicadores, metas y 	Colaboradores Conocimientos Tecnología	Agosto a octubre 2022	<ul style="list-style-type: none"> - Gerente general - Planner 	S/200.00 para las reuniones de seguimien to.

	<p>la organización y los recursos que cuenta cada una</p>	<p>presupuestos que le permitirán poner en marcha el plan estratégico.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Relacionar la estrategia general de la organización con las estrategias de las áreas que conforman la compañía, de igual manera dar a conocer la estrategia a los colaboradores y motivar para tener alcanzar los objetivos. - Agendar una reunión con la finalidad de revisar las operaciones y gestiones que viene desempeñando cada área, así retroalimentar y corregir las funciones para solucionar futuros problemas o inconvenientes que persisten. - Agendar reuniones para un análisis estratégico del plan trazado, estas reuniones dejen ejecutarse luego de meses que se ha puesto en marcha el plan, ya que en ese lapso se fomentan ideas nuevas o salen a la luz datos adicionales, los cuales permiten identificar cambios en la organización y ofrecer nuevas oportunidades. 				
--	---	--	--	--	--	--

<p>Acción 3: Organización</p>	<p>Implementar el método de análisis y descripción de puestos, que implica separa las actividades realizadas dentro del puesto y las partes que lo conforma a fin de conocer a detalle sus componentes</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Identificar los puestos y sus datos generales, validar la información con antecedentes como son los organigramas, flujo gramas, entre otros. - Seleccionar a un candidato por puesto, aplicar este sistema cuando hay muchos trabajadores en puestos similares, con la finalidad de analizar el puesto para obtener datos de conductas, condiciones de trabajo y funciones que vienen desarrollando. - Según la muestra estudiada formalizar las funciones por puesto y dar a conocer a los colaboradores de la organización para que puedan tener claro las actividades que deben realizar. 	<p>Colaboradores Conocimientos Tecnología</p>	<p>Noviembre a enero 2023</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Gerente general - Planner 	<p>S/500.00 para tercerizar el análisis de puestos</p>
<p>Acción 4: Dirección</p>	<p>Implementar estrategias de liderazgo que conduzcan a la empresa al éxito.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Identificar la dirección de la empresa ¿hacia dónde y a quien nos dirigimos? Se debe buscar la satisfacción del consumidor, ofreciendo servicio de calidad. - Delegar trabajos específicos a personas especializadas para centrarse en mejorar la calidad de servicio. 	<p>Colaboradores Conocimientos Tecnología</p>	<p>Febrero 2022 a abril 2023</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Gerente general - Planner 	<p>S/150 para el coffe break de la charla motivacion al de la gerencia</p>

		<ul style="list-style-type: none"> - La gerencia y jefes de la empresa deben saber transmitir a sus equipos confianza, seguridad, motivar y saber escuchar a sus colaboradores, estas características de un líder con lleva a que un colaborador este contento, por ende, desempeñe correctamente sus funciones. 				hacia los colaboradores.
Acción 5: Control	Implementar estrategias de mejora continua, es la manera por lo cual las empresas pueden ofrecer a sus clientes servicio de calidad haciéndolas competitivas en el mercado.	<ul style="list-style-type: none"> - Evaluación de los resultados de la muestra a la cual se le aplico el estudio. - Comparación de los resultados y contraste con los objetivos establecidos. - Analizar y evaluar las desviaciones. - Aplicar las herramientas y metodologías de la mejora continua, como acción correctiva para las desviaciones encontradas como resultado del plan propuesto. - Agendar reuniones periódicas en la cual se debe evaluar las estrategias de la mejora continua, verificar que los plazos establecidos se cumplan, debatir problemas que se asemejan y buscar la solución. 	Colaboradores Conocimientos Tecnología	Mayo a julio 2023	<ul style="list-style-type: none"> - Gerente general - Planner 	S/ 500.00 para potenciar las herramientas e implementar técnicas de mejora continua.