



ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADO

LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU RELACIÓN CON EL SERVICIO A LOS CLIENTES EN LA VIDRIERÍA EDWIN E.I.R.L. – S.J.L. – 2020

Línea de investigación:

Gestión empresarial e inclusión social

Tesis para optar el grado académico de Maestro en Administración

Autor

Pinedo Cruz, Enzo Rafael

Asesor

Sánchez Camargo, Mario Rodolfo

ORCID: 0000-0002-3368-9102

Jurado

Pajuelo Camones, Carlos Heráclides

Patricio Aparicio, Santiago Saturnino

Cubos Sifuentes, Uver

Lima - Perú

2026

LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU RELACIÓN CON EL SERVICIO A LOS CLIENTES EN LA VIDRIERÍA EDWIN E.I.R.L. – S.J.L. – 2020.

INFORME DE ORIGINALIDAD

13%

INDICE DE SIMILITUD

8%

FUENTES DE INTERNET

1%

PUBLICACIONES

9%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Nacional Federico Villarreal	7%
	Trabajo del estudiante	
2	repositorio.unfv.edu.pe	2%
	Fuente de Internet	
3	Submitted to Universidad Cesar Vallejo	1%
	Trabajo del estudiante	
4	hdl.handle.net	1%
	Fuente de Internet	
5	repositorio.ucv.edu.pe	<1%
	Fuente de Internet	
6	repositorio.upla.edu.pe	<1%
	Fuente de Internet	
7	www.coursehero.com	<1%
	Fuente de Internet	
8	repositorio.uap.edu.pe	<1%
	Fuente de Internet	



ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADO

LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU RELACIÓN CON EL
SERVICIO A LOS CLIENTES EN LA VIDRIERÍA EDWIN E.I.R.L. –

S.J.L. – 2020

Línea de investigación:

Gestión empresarial e inclusión social

Tesis para optar el grado académico de

Maestro en Administración

Autor

Pinedo Cruz, Enzo Rafael

Asesor

Sánchez Camargo, Mario Rodolfo

ORCID: 0000-0002-3368-9102

Jurado

Pajuelo Camones, Carlos Heráclides

Patricio Aparicio, Santiago Saturnino

Cubos Sifuentes, Uver

Lima-Perú

2026

ÍNDICE DE CONTENIDO

RESUMEN	6
ABSTRACT.....	7
I. INTRODUCCIÓN.....	8
1.1 Planteamiento del problema	11
1.2 Descripción del problema.....	15
1.3 Formulación del problema	18
1.3.1 Problema general	18
1.3.2 Problemas específicos.....	18
1.4 Antecedentes	19
1.5 Justificación de la investigación.....	25
1.6 Limitaciones de la investigación.....	28
1.7 Objetivos de la investigación	29
1.7.1 Objetivo general.....	29
1.7.2 Objetivos específicos.....	29
1.8 Hipótesis.....	30
II. MARCO TEÓRICO.....	31
2.1 Marco conceptual	31
III. MÉTODO	52
3.1 Tipo de investigación	52
3.2 Población y muestra	52

3.3	Operacionalización de variables.....	54
3.4	Instrumentos	55
3.5	Procedimientos	56
3.6	Análisis de datos.....	57
3.7	Consideraciones éticas	59
IV.	RESULTADOS	61
4.1	Resultados obtenidos.....	61
4.2	Contrastación de las hipótesis	67
V.	DISCUSIÓN DE RESULTADOS	72
VI.	CONCLUSIONES	78
VII.	RECOMENDACIONES	80
VIII.	REFERENCIAS	82
IX.	ANEXOS	87
	Anexo A. Matriz de consistencia	87
	Anexo B. Validación de instrumentos.....	88
	Anexo C. Confiabilidad del instrumento.....	91
	Anexo D. Instrumento de medición	92

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Población del estudio	53
Tabla 2. Operacionalización de la variable 1. Gestión Administrativa	54
Tabla 3. Operacionalización de la variable 2. Servicio a los clientes.....	55
Tabla 4. Distribuciones de las frecuencias sobre la variable 1. Gestión administrativa .	61
Tabla 5. Distribuciones de las frecuencias sobre la dimensión. Planeación.....	62
Tabla 6. Distribuciones de las frecuencias sobre la dimensión. Organización.....	63
Tabla 7. Distribuciones de las frecuencias sobre la dimensión. Dirección.....	64
Tabla 8. Distribuciones de las frecuencias sobre la dimensión. Control	65
Tabla 9. Distribuciones de las frecuencias sobre la variable 2. Servicio a los clientes ..	66
Tabla 10. Contrastación de la hipótesis general.....	67
Tabla 11. Contrastación de la hipótesis específica 1	68
Tabla 12. Contrastación de la hipótesis específica 2	69
Tabla 13. Contrastación de la hipótesis específica 3	70
Tabla 14. Contrastación de la hipótesis específica 4	71
Tabla 15. Fiabilidad del instrumento de la variable 1.....	91
Tabla 16. Fiabilidad del instrumento de la variable 2.....	91

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Grafico sobre la variable 1. Gestión administrativa	61
Figura 2. Grafico sobre la dimensión. Planeación	62
Figura 3. Grafico sobre la dimensión. Organización	63
Figura 4. Grafico sobre la dimensión. Dirección	64
Figura 5. Grafico sobre la dimensión. Control	65
Figura 6. Grafico sobre la variable 2. Servicio a los clientes	66

RESUMEN

Objetivo: Precisar el grado de influencia que tiene la gestión administrativa con respecto a una segunda variable denominada servicio a los clientes en la vidriería Edwin E.I.R.L. – S.J.L. – 2020. **Método:** la labor investigativa fue de diseño no experimental, nivel correlacional, de tipo aplicado, y se respetó un enfoque cuantitativo, se optó por una selección de población y muestra equivalente a 83 trabajadores de la mencionada empresa. **Resultados:** la mayoría de las personas encuestadas perciben la gestión de la administración como algo que ocurre "siempre" (43%), mientras que una parte significativa la considera que ocurre "nunca" (36%). Asimismo, gran parte de las personas encuestadas perciben el servicio a los clientes como algo que ocurre "nunca" (77%), y que ocurre "siempre" (20%). Se evidencia la existencia de una positiva correlación muy fuerte entre ambas variables en la vidriería Edwin E.I.R.L., donde se puso apreciar una correlación de Spearman equivalente a 0,826 y un grado de significancia de 0,000. Esto indica un vínculo altamente significativo, lo que permite proceder con la aceptación de la hipótesis alternativa (Ha), razón por la cual, la gestión administrativa está vinculado positivamente con el servicio a los clientes en la vidriería durante el año 2020. **Conclusiones:** la gestión administrativa en la vidriería Edwin está intrínsecamente relacionada con el servicio al cliente, ya que una administración eficiente garantiza la implementación de procesos claros, la correcta asignación de recursos y la estandarización de prácticas que impactan directamente en la calidad del servicio.

Palabras clave: servicio los clientes, dirección, gestión administrativa.

ABSTRACT

Objective: To determine the degree of influence that administrative management has on a second variable called customer service in the glass shop Edwin E.I.R.L. – S.J.L. – 2020.

Method: The research work was non-experimental in design, correlational level, applied type, and a quantitative approach was respected, choosing a population selection and sample equivalent to 83 workers from the aforementioned company. **Results:** The majority of the people surveyed perceive administration management as something that "always" happens (43%), while a significant portion considers it to "never" happen (36%). Likewise, a large portion of the people surveyed perceive customer service as something that "never" happens (77%), and that "always" happens (20%). The existence of a very strong positive correlation between both variables is evident in the Edwin E.I.R.L. glass factory, where a Spearman correlation equivalent to 0.826 and a significance level of 0.000 was observed. This indicates a highly significant link, which allows us to proceed with the acceptance of the alternative hypothesis (H_a), which is why administrative management is positively linked to customer service in the glass factory during 2020. **Conclusions:** administrative management in the Edwin glass factory is intrinsically related to customer service, since efficient administration guarantees the implementation of clear processes, the correct allocation of resources and the standardization of practices that directly impact the quality of service.

Keywords: customer service, management, administrative management.

I. INTRODUCCIÓN

Es importante señalar que en la era actual, el ámbito de las empresas resultan ser sumamente competitivos, en las mismas las entidades diariamente enfrentan nuevos desafíos y constantes cambios tanto en tecnología como en diversos aspectos sociales, lo anteriormente mencionado necesita la adaptación y evolución de la administración que vayan a la par con dichos cambios adicionando avances de carácter científicos y tecnológicos con la finalidad de que se mantenga al día para que llegue a ser competitivos.

Al mencionarse una serie de modificaciones, se entiende que está referido a desafíos y acciones de carácter emergente que los empresarios deberán tratar y abordar para que se pueda consolidar la entidad, por ello, se comprende que se relaciona más con las acciones necesarias para adoptar los innovadores enfoques para la administración, con la finalidad de que se adapte las modificaciones sociales para que se mantenga indispensable, resulta importante ejercer el reconocimiento de lo que se estima ser novedad en la actualidad debido a que en el futuro podrá ser considerado obsoleto, razón por la cual, las entidades deberán ejecutar la adopción de un enfoque de gestión que pueda alinear todo objetivo, visión, misión, así como determinadas metas que puedan asegurar que se preparen para la evolución del mercado que está siempre en cambio constante. La efectiva implementación de los diversos modelos administrativos permitirá alcanzar tanto las metas como los diferentes objetivos establecidos, siempre y cuando pueda considerarse los factores de interconexión dado para procedimientos externos e internos de una entidad inclusive el dinamismo presente en todo escenario de mercado.

La concepción de la administración o herramientas para gestionar como las estructuradas ideas en la labor organizativa de las labores que iniciaron desde comienzos del siglo XX; donde se resalta la importancia de lo señalado por medio de Max Weber, quien

realizó la emisión de sus teorías a través de la manera en donde se gestionó la burocracia de la mencionada época, donde no se evidenciada un ordenamiento racional que colabore con la finalidad general o de la organización (Martínez Moreno & Briceño, 2013).

Respetando el mismo lineamiento señalado por el precursor, se resalta también a Frederic Taylor quien puso un mayor énfasis en el perfeccionamiento de los parámetros de la teoría, adicionando que la racional organización resulta ser plena responsabilidad de los administradores y trabajadores, los mismos que por el contrario se motivan desde la perspectiva de la economía al ejecutarse su labor; sin embargo, Henri Fayol indicó que la totalidad del ámbito concerniente a la racionalización se encuentra bajo la responsabilidad de los encargados de la directiva.

En relación a lo que significa el término administración, se evidenció que comenzó desde la civilización sumeria en la misma que se pudo determinar las actividades ejecutadas para registrar las labores de comercio, luego en Egipto pudo apreciarse los procedimientos de la administración cuando se construyeron las diversas pirámides, por ello las organizaciones pudieron crecer generando al mismo tiempo diferentes tipos de requerimientos que causaron el surgimiento de innovadores parámetros, procesos, técnicas así como las diversas estructuras organizacionales considerando inclusive el RRHH el cual es calificado como parte primordial en la entidad.

A comienzos del siglo XXI la diversidad de innovación tecnológica generaron que surjan procesos nuevos implementando las mismas para asegurar el mejoramiento de las labores de la gerencia, en el entorno actual se ejecutan modificaciones adaptadas a las demandas y la realidad del ámbito (Martínez Moreno & Briceño, 2013); por ello, actualmente la gestión privada ejecuta su labor bajo la administración pública y social, tomando en cuenta

el principio de equidad con la finalidad de que se consiga mejorar los niveles concernientes al bienestar social.

La gestión de la administración se comprende como una herramienta que se aplica a las diversas organizaciones y empresas dedicadas al comercio con la finalidad de lograr el desenvolvimiento en la totalidad de los sectores que la conforman (Ramírez Casco et al., 2017), verificando la existencia de diversidad de recursos y se mantenga el lineamiento de la capacidad de evolución externa e interna de la entidad.

De esa manera se exige que se pueda implementar innovadores procesos en el entorno de la administración que puedan independizar la administración por departamentos con metas nuevas de manera agrupada que pueda perfilarse a que se consigan las metas generales de la entidad (Fontalvo Barrios et al., 2013). De la misma forma se evidencia una presión fuerte en la totalidad de entidades sin importar su naturaleza, incrementando los niveles de productividad y para que pueda desprenderse el requerimiento de innovadores maneras para asegurar la gestión de los recursos y procesos (Cerón et al., 2019).

La labor investigativa realizada que tiene como título *La Gestión Administrativa y su relación con el servicio a los clientes en la Vidriería Edwin E.I.R.L.*, desarrollado en la localidad distrital de San Juan de Lurigancho (en adelante, **S.J.L.**), con la finalidad de que pueda demostrarse la forma en la cual ambas variables se encuentran estrechamente relacionadas, razón por la cual se tomará en consideración lo afirmado por medio de Chiavenato (2002), el mismo que argumentó que la gestión de la administración posee un procedimiento bien establecido como el hecho de planificar, organizar, direccionar y controlar con la finalidad de que pueda asegurarse un adecuado nivel de funcionamiento; asimismo se resalta a Parasuraman et al. (1985) mediante su labor investigativa de los niveles de calidad de

diversos servicios orientados a la clientela, sustentaron primeramente su importancia para que una entidad pueda funcionar de la manera más adecuada.

1.1 Planteamiento del problema

La globalización y el auge que se ha podido evidenciar en el entorno empresarial a nivel mundial generaron un ámbito competitivo y complejo, en la cual las entidades generalmente enfrentan desafíos de manera creciente. Con la finalidad de que puedan ser superados, la administración gerencial deberá asegurar el desarrollo de una serie de habilidades para que se pueda gestionar con altos niveles de efectividad y eficiencia, de esta manera conseguir asegurar la consecución y logro de objetivos. Asimismo, es importante señalar que una dirección deberá tener la plena capacidad de optimizar la administración y gestión de diversas labores y actividades mediante la implementación de mecanismos de control interno riguroso, constante y efectivo, por otra parte, considerando una serie de alternativas estratégicas informadas. La gestión o administración eficaz resulta ser relevante, crucial e importante para entidades que pertenezcan a cualquier sector que fomentan la búsqueda de asegurar el mejoramiento de los niveles de operatividad y la atención al cliente aplicando innovadoras estrategias. La gestión de la administración se relaciona con actividades que permitan la implementación de acciones y diversas estrategias para que se pueda lograr las metas pactadas en la organización requiriendo tanto planes como una efectiva ejecución.

En América Latina, diversidad de países como en el caso de Uruguay, México, Colombia, Brasil, Venezuela, Chile, Bolivia y Ecuador implementaron cambios significativos en los diferentes modelos de gestión, los mismos que se pudieron evidenciar en los últimos años, con mayor énfasis en resultados y actividades para fortalecer los mecanismos de monitoreo y evaluación. Lo mencionado anteriormente fomenta la búsqueda de una serie de mejoras en los niveles de eficiencia del gasto público, los índices del desempeño organizacional

y la forma en la cual suele impactar las políticas públicas, pero se ha presenciado en la ciudad de Quevedo, en el Ecuador, que la administración y gestión de las entidades posee cierta carencia de un modelo definido, la misma que causa una problemática tal como es el caso de la ausencia de herramientas de la administración, inadecuada manera para gestionar los negocios, poca presencia de estructura organizacionales y escaso nivel de conocimiento de la tecnología (Solís Espinoza et al., 2021).

La gestión de las empresas resulta ser el pilar básico de toda empresa, porque si realizamos una adecuada gestión administrativa, entonces la entidad obtendrá crecimiento, asimismo les permitirá abrir otras sucursales en diferentes distritos o departamentos de país, sin embargo, si existe una mala o deficiente gestión administrativa, la empresa podría disminuir del personal, perder clientes, déficit fiscal, entre otros.

La gestión administrativa de una empresa, implica reunir un sinnúmero de requerimientos para permanecer en el mercado laboral, teniendo en cuenta la competitividad que hay en este rubro con la finalidad de que se logren las metas de la organización.

La gestión de la administración concerniente a una empresa, parecerá a simple vista ser sencillo, inclusive existe un pensamiento que cualquier individuo podrá llevar a cabo una gestión correcta. En la realidad, muchas veces sucede todo lo contrario, por lo tanto, se requiere de un personal administrativo que reúna todas las condiciones y requisitos necesarios, sobre todo se capacite e innove constantemente, con la finalidad de realizar correctamente su trabajo y que la empresa siga creciendo.

Una buena y correcta gestión administrativa, no deberá limitarse únicamente a enfocarse a la entidad y lo que ocurre en la interna de la misma, más bien ubicar y poder solucionar la problemática en la organización que pueda afectar los niveles de desempeño en la entidad manteniendo a la clientela satisfecha con la atención, sobre todo, haciéndose cargo de asegurar el máximo aprovechamiento de la totalidad de recursos, requerimientos e insumos

con los que la entidad cuenta para conseguir la maximización de sus ganancias reduciendo costos pero salvaguardando que la calidad siempre se mantenga así como la comprometida atención a los clientes.

Es decir, es una construcción conjunta, como el trabajo en equipo, colaborativo para solucionar las necesidades que se requiere en la empresa, así como en el acompañamiento del personal administrativo durante la implementación en solucionar los problemas que se puede dar en la empresa, hasta lograr la solución y sobre todo de los clientes son vean afectados en la atención, por lo tanto, es importante asegurar la generación de significativas mejoras en la entidad administrativa.

La gestión de las empresas en su administración, no resulta ser un tema nuevo, puedo que de manera cotidiana debe actualizarse por las demandas y la globalización, con la finalidad que la empresa crezca y haya una buena atención a los clientes.

La empresa, requiere de personal que aporte con cambios que permitan renovar la infraestructura y sobre todo la atención de los clientes, teniendo en cuenta que en el entorno actual, los niveles de competencia en el escenario concerniente al mercado laboral de dicho rubro resulta ser notablemente mayor, también se debe mantener a un personal con experiencia, significa que los jóvenes y la experiencia del personal que tiene más antigüedad en la empresa, enseñen a los jóvenes para que haya una buena gestión administrativa, permitiendo el crecimiento de la empresa y la buena atención a los clientes en la “Vidriería Edwin E.I.R.L., muchas empresas tienen la concepción que siempre deben estar en constante progreso, pero no se trata solo de progresar o continuar, deben tratar de vislumbrarse hacia un futuro, y considerar en tratar de adaptarse a los nuevos cambios, sobre todo, innovarse de nuevas herramientas, capacitar al personal con el objetivo de poder asegurar la satisfacción de las necesidades de la clientela, porque ellos son su principal objetivo.

La parte más relevante de una entidad resulta ser el vínculo existente con sus clientes, porque es el arma más poderosa de todo crecimiento de una empresa. La empresa podrá contar con todas las innovaciones tecnológicas para su buen funcionamiento, pero si no hay un buen trato a los clientes y cumplir con los pedidos en las fechas indicadas, entonces la empresa no podrá ejecutar las actividades empresariales.

Actualmente el aspecto económico tal como se conoce cambia constantemente, por ello, lo que se debe tener claro es la intención de conseguir la innovación, lograr adaptarnos, adecuarnos, entre otros, o la empresa cerrara. Creemos que esa decisión solo está en una gestión adecuada de la administración.

Una adecuada gestión de la administración consiste que el personal, tienen que estar capacitado, con la finalidad de asegurar el mejoramiento de los niveles de competitividad y productividad de una entidad, asimismo, es importante resaltar que para que una adecuada administración de la gestión resulte ser óptima y brinde resultados idóneos no debe limitarse únicamente a mejorar los cambios que se requieren, sino deberá priorizar las acciones correctas porque influye directamente con el grado de éxito de una entidad, ante lo señalado, resulta primordial lograr identificar las dificultades que hay a través de los expertos con la finalidad de solucionar los problemas que haya a través de nuevas estrategias. Es de vital e importante que la empresa tome en cuenta cuatro (4) fundamentales funciones de la gestión de la administración con la finalidad de que se pueda cumplir y lograr un nivel eficiente de la gestión para que se pueda producir los resultados deseados, tal como es el hecho de planificar, el mismo que permitirá combinar todo recursos debidamente ordenados y pueda producirse proyectos nuevos que resulten redituables para una entidad, es importante cuando se desea asegurar el agrupamiento de la totalidad de recursos con los que una entidad cuenta, promover la labor conjunta y así obtener un aprovechamiento adecuado adquiriendo resultados idóneos, la comunicación resulta indispensable que se mantenga un grado adecuado de comunicación

tanto por medio de los trabajadores y administradores; resulta ser importante para que se disponga un clima de trabajo, aumentando los niveles de eficacia; y finalmente los mecanismos de control concerniente a la gestión de la administración, es la única manera de cuantificar el progreso de la empresa con respecto a los objetivos que se han trasado.

1.2 Descripción del problema

En la Vidriería Edwin E.I.R.L., en la localidad distrital de S.J.L., se ha logrado identificar que existe una gestión administrativa con un personal que muchas veces no se involucra con la atención y demandas que requiere para seguir adelante, asimismo hay un déficit en la economía, es decir, costos altos con beneficios mínimos, reducido nivel de eficiencia y racionalización poca adecuada de recursos, también una efectividad escasa por parte de la gestión administrativa, en garantizar el cumplimiento de objetivos y metas que se han trasado, teniendo en cuenta que este rubro la competitividad es mayor.

Estos hechos configuraron la falta de ampliación concerniente a una empresa en vista al grado de diversificación de los productos que venden y el servicio a los clientes, así como también cumplir con el tiempo en la entrega y servicio a los clientes, ocasionando la problemática en todo aspecto vinculado a las finanzas.

La entidad no dispondrá una infraestructura adecuada y el capital de las finanzas, lo cual significa pasivo/patrimonio, la misma que no permitirá disponer de la diversidad de recursos de las finanzas indispensable para que se pueda invertir en los cambios que se requiere.

Al no contar con un buen capital o financiamiento que le permita mejorar la producción y atención, pierde clientes, es importante que la empresa haga un balance de los activos y pasivos para equilibrar las deficiencias en este rubro. La empresa debe contar con un personal que puede gestionar y administrar las deficiencias que está presentado la empresa, es decir, tomar decisiones en cambiar al personal o en su efecto capacitarlos, asimismo generar

confianza para gestionar las inversiones a través de los banco o entidades financieras, y así puedan incidir en el desarrollo empresarial.

La Vidriería Edwin E.I.R.L., no cuenta con presupuestos financieros, es decir, flujo de caja, la misma que facilitará la medición a priori de los niveles de rentabilidad que se proyecten y que se requiere para hacer entrega en el tiempo establecido los pedidos que tienen, por lo tanto, los clientes optan por buscar otras empresas del mismo rubro para cumplir a su vez con las demandas que tienen, porque muchos de ellos tienen pequeños negocios que dependen de la producción de la empresa que les provee de los insumos que requieren para revenderlos.

Uno de los diversos aspectos que resultan ser cruciales que tiende a causar problemas y que posiblemente obstaculiza el crecimiento de toda entidad, resulta ser la omisión y el adecuado análisis de las labores pertinentes que faciliten la evaluación de riesgos potenciales, lo mencionado incluye no solo los potenciales riesgos internos, tal como es el caso de la ausencia de los mecanismos de planificación, organización y diversos mecanismos de control y otras herramientas para controlar determinados recursos, sino también se centra en situaciones riesgosas externas, tal como es el caso de las diferentes fluctuaciones del mercado, temas ligados a la inflación y la constante competencia. Lo que se puede evidenciar es que dicha negligencia en los niveles de gestión de situaciones riesgosas direccionará a informadas decisiones dadas en forma inadecuada, la misma que podrá afectar negativamente el desarrollo de una determinada entidad, por otra parte, la falta de interpretación y análisis de datos económicos y financieros, los mismos que impedirán una comprensión clara acerca de los niveles de liquidez, gestión, solvencia y rentabilidad concernientes a una entidad, la misma que genera una serie de limitaciones para tomar informadas decisiones. En consecuencia, la ausencia de una efectiva gestión de la administración posee un impacto negativo en el éxito y crecimiento de una entidad.

Actualmente, se ha podido evidenciar en el Perú, existe una competitividad y demanda en el rubro de las empresas vidrierías, debido a la construcción de edificios, condominios, casas, entre otros. También algunas empresas no coexisten con una buena administración en la gestión administrativa, tampoco cuentan con un personal capacitado para la atención de los clientes, asimismo no hay un stock, productos terminados, materia prima ni otros que tengan disposición para hacerle entrega a la clientela, lo cual quiere decir, la mercadería se asocia al procedimiento de la producción de la entidad.

La Vidriería Edwin E.I.R.L., debido a la demanda que tienen, a veces no innova planes estratégicos u operacionales que encaminen al crecimiento de la empresa, en beneficio del personal y lo clientes.

Es relevante que se pueda resaltar que la meta de la empresa, tomar medidas y acciones que permitan el desarrollo económico local en beneficio al personal y los clientes, asimismo cabe resaltar que los dueños tienen que invertir para subsanar las dificultades que está presentando la empresa en mención, con la finalidad de evitar dificultades para una gestión adecuada de la administración en vista que se cuentan con idóneos conocimientos basados a la realización de actividades como el hecho de planificar, organizar, direccionar y controlar, de esta manera asegurándose de la dirección de los esfuerzos obstáculos para una buena gestión administrativa, ya que poseen conocimientos idóneos para mejorar los niveles de calidad en materia general de servicios.

En la localidad distrital de S.J.L. por ser una de las localidades más pobladas, existe mucha demanda y competitividad en el rubro de vidrierías, por lo tanto, resulta indispensable contar con una adecuada tecnología, gestión de la administración, capacitación del personal y los recursos necesarios para la adecuada realización en la Vidriería Edwin E.I.R.L.

El servicio de calidad resulta importante para que la entidad pueda crecer y sobre todo cumplir con los pedidos para que la clientela pueda alcanzar plena satisfacción y resulte ser

atendido de manera adecuada, permitiendo que recomiende a otros clientes el servicio que presenta la empresa. La empresa debe contar con personal preparado, asimismo deben recibir capacitaciones constantes para cumplir con los servicios y así puedan ofrecer una óptima calidad en la totalidad de servicios, y por consecuente evitar demoras en la gestión administrativa que causa cierta incomodidad en la clientela y diversos usuarios por el atraso de los documentos.

Es importante resaltar que, durante el siglo XXI, se ha podido evidenciar la necesidad de que las entidades deben adaptarse a las tendencias de la actualidad en materia a la gestión de la administración, en la cual la competitividad resulta ser catalogada como un núcleo concerniente al negocio. Por otra parte, la generación de conocimiento resulta ser pilar básico para asegurar la transformación y diferenciación de la entidad tomando en consideración su sector. Esto implica fomentar los niveles de innovación, creatividad, compromiso y una serie de actividades para desarrollar adecuadamente los productos y servicios considerando el valor agregado. La entidad deberá ser reinventada mediante un modelo de negocio adaptativo, flexible y ágil, aprovechando los aspectos tecnológicos, la colaboración de las empresas y el pensamiento de alternativas estratégicas de todos los líderes. De esta manera, se mantendría las ventajas competitivas y se resalta el dinamismo en el ámbito de las empresas.

1.3 Formulación del problema

1.3.1 Problema general

- ¿De qué manera la gestión administrativa se relaciona con el servicio de los clientes en la vidriería Edwin E.I.R.L. – S.J.L. – 2020?

1.3.2 Problemas específicos

- ¿En qué medida la planeación se relaciona con el servicio a los clientes en la vidriería Edwin E.I.R.L. – S.J.L. – 2020?

- ¿Existe relación entre la organización y el servicio a los clientes en la vidriería Edwin E.I.R.L. – S.J.L. – 2020?
- ¿Cómo la dirección se relaciona con el servicio a los clientes en la vidriería Edwin E.I.R.L. – S.J.L. – 2020?
- ¿Cómo se relaciona el control y el servicio a los clientes en la vidriería Edwin E.I.R.L. – S.J.L. – 2020?

1.4 Antecedentes

1.4.1 Internacionales

Según González et al. (2020), se establece como conclusión que los procedimientos ligados a la administración posee cierta carencia en las precisiones científicas y técnicas, la misma que establece una serie de limitaciones de las gestiones de la administración en las entidades, razón por la cual el hecho de que se cumplan con las metas de la organización, se podrá apreciar un nivel significativo del poco conocimiento de los procedimientos de la gestión de la administración y con mayor énfasis en el Hotel, la poca existencia de un organigrama donde se muestre de manera estructurada a los trabajadores, son los limitantes para que la empresa pueda desarrollar y mejorar los factores ligados al liderazgo de la institución, no se presencia un plan estratégico adecuado que facilite el hecho que se pueda cumplir con las metas de la organización y colabore con actividades idóneas para que se consolide un desarrollo empresarial adecuado para la implementación y ejecución de modelos exitosos de gestión de la administración.

Asimismo, Buque et al. (2019), mediante su labor investigativa establece como conclusion que los procedimientos de la administracion ejecutado para conseguir importantes cambios en las estructuras de la administracion apliando planificaciones en las alternativas

estrategicas que facilitan que las instituciones puedan estar debidamente preparadas para asumir el reto de enfrentarse a un escenario futuro, con ello direccionar todo esfuerzo a la consecucion de metas y objetivos realistas en materia de desempeño, debido a ello, resulta importante que se conozca y apliquen los componentes que suelen intervenir en los procedimintos de planeacion, lo cual significa, visualizar como un gerencial proceso con las competencias necesarias para asegurar la obtención de viables resultados según los recursos y metas de la entidad con la cambiante oportunidad del mercadeo, cuando se refiere al ámbito de las microempresas, surgirán al requerimiento de que se pueda abastecer el mercado que no tuvieron el interes suficiente por las corporaciones grandes, de la misma manera nacieron con el requerimiento de que se pueda emprender por medio de una agrupación de individuos que buscarán una serie de mejoras de los niveles de calidad de vida donde se generan ingresos mayores que puedan encaminarlos al desarrollo.

Tomando en consideración lo señalado por medio de Orellana et al. (2019), quienes resaltaron la importancia de que se tome en cuenta que se construya una gestión de la administración tomando como punto de partida el profundo conocimiento de la entidad, teniendo en claro las debilidades y fortalezas, los datos que se obtuvieron por medio de las personas y usuarios que ofrecen el servicio. De la misma forma, el modelo concerniente a la gestión de la administración determinará el más adecuado enfoque para establecer los procedimientos que deberán seguir, así como las estrategias y procesos para que se cumplan las metas planteadas, por otra parte, se evidenció poca eficiencia, tal es el caso de que los diversos usuarios de la correspondiente Cooperativa no se encuentran plenamente satisfechos en relación al servicio que reciben, dichas personas usuarias están disconformes con el trato recibido, cumplir horarios, comodidad de unidades, entrega de paquetes, costo de los pasajes, etc. El estudio ha resaltado que la factible salida a dicha problemática se encuentra en la implementación de un modelo para gestionar la administración que pueda canalizar la forma

en la cual los usuarios observan el escenario para que pueda convertirla en una distinta forma de servicio, capacitar a los choferes o socios relacionadas con la cooperativa, la adquirir unidades nuevas y presentar una imagen como institución nueva.

Por su parte, Torres et al. (2019) establecieron como conclusión que las más adecuadas formas de practicar la gestión suelen proveedor de activos considerados como no tangibles que suelen colaboran al hecho de que se generen niveles adecuados de rendimientos de la economía y pueda reconocerse la clientela direccionada a las entidades, las prácticas adecuadas suelen desarrollarse y fundamentarse en los individuos, razón por la cual deberán fomentar la búsqueda del bienestar que conforma la entidad, resultando mayormente eficaz y sencillo que se implemente la práctica adecuada de la gestión de la entidad, debido a ello, será más evidente el resultado.

Por otra parte Montes de Oca & Pulla (2019), mediante su labor investigativa, resaltaron la importancia de analizar la gestión de la administración y la forma en la cual influye en los niveles de productividad evidenciado en las empresas pequeñas del Ecuador, con mayor énfasis en lo evidenciado por el taller *Dipromax*, estableciendo como conclusión la identificación de los niveles de optimización concerniente a la disponibilidad de recursos así como la forma en la cual se aplican los componentes administrativos para facilitar el hecho que pueda diseñarse una gestión eficiente de la administración que pueda colaborar a establecer una serie de mejoras de la situación.

Según Salguero & García (2018), mediante su labor investigativa, resaltaron la importancia de analizar la gestión eficiente de la administración con la finalidad de que se pueda asegurar la identificación de los componentes idóneos para que la gestión de la administración pueda ser dada de manera efectiva, estableciendo como conclusión que para que una entidad pueda funcionar en forma eficiente, resulta importante que se aplique las

actividades concernientes a planear, organizar, direccionar y controlar para colaborar al hecho de que se logre una efectiva sociedad estable desde el punto de vista económico.

Asimismo, Murillo et al. (2019), mediante su labor sometida al análisis, resalta la importancia del servicio post venta y la forma en la cual se atiende a la clientela, aplicando alternativas estratégicas ligadas a la fidelización, estableciendo como conclusión que se confirmará el requerimiento de la entidad para generar estrategias y estudios direccionados a tener pleno conocimiento de los gustos de la clientela, teniendo en claro lo que realmente ofrece una entidad como servicio, corrigiendo las incorrectas opiniones adaptándose a innovadoras preferencias que el mercado genere con sus productos antiguos o nuevos.

1.4.2 Nacionales

Según Guevara & Sánchez (2020), mediante su trabajo de investigación resaltó que se ha podido identificar que los niveles de calidad del servicio en la entidad no garantizan el cumplimiento de las diversas expectativas de la clientela, la misma que la relaciona a una serie de retrasos en los trámites y plena ausencia de efectivas alternativas de solución para la problemática surgida, la misma que causa una sensación de insatisfacción. Asimismo, con la finalidad de que se pueda abordar lo mencionado, resulta recomendable ejecutar diversas evaluaciones periódicas aproximadamente bimestralmente para que pueda medirse los niveles de percepción de la clientela en asuntos ligados a los niveles de calidad del servicio. por otra parte, es recomendable implementar programas de capacitación y otras estrategias para conseguir mejorar la sensibilización de los trabajadores con el objetivo de brindar información precisa, orientación, compromiso, capacidad de análisis y explicar las alternativas disponibles en la empresa financiera, facilitando que la clientela tome informadas decisiones y cuenten una positiva experiencia con los servicios que se ofrecen.

Del mismo modo, se resalta a Ramos (2020), quien considera importante analizar la generación de los espacios y escenarios ligados a la retroalimentación evidenciado entre las personas que colaboran en la entidad con la finalidad de lograr la optimización de la gestión de la administración la misma que se ha comprobado la influencia significativa para satisfacer a la clientela, manteniendo debidamente informados a todos los trabajadores de la entidad en relación a la coordinación que se establece en todo sector del ente, comunicándoles de manera escriba las diversas funciones relacionadas con el cargo que desempeñan, evaluando sus capacidades promoviendo las actividades en equipo para satisfacer a la clientela, es importante resaltar la importancia de la implementación de acciones para poder innovar labores que incrementen el nivel que se obtuvo como “bueno” cuando se percibe que la clientela confía en la satisfacción, promoviendo estrategias para recibir reclamos y quejas para que se garantice una plena atención creando centros para atender a la clientela en forma telefónica cumpliendo con la diversidad de compromisos que se establece en el respectivo contrato de servicios.

Por su parte, Espantoso (2019) mediante su labor de tesis realizado, considera pertinente analizar la gestión de la administración y el nivel de percepción de la clientela en la entidad *Marsh Rehder* durante el periodo 2019 en la ciudad de Lima, señala que implementación de las metodologías efectivas cumplen un rol crucial para que se ejecuten las actividades de manera eficiente, asegurando el logro de metas reduciendo costos, evitando retrasos y cualquier posibilidad de duplicidad de esfuerzos cuando se define de manera clara cuál es la verdadera responsabilidad del trabajador o empleado. Resulta recomendable que los empleados nuevos puedan consultar por medio de su jefe, supervisor o líder las dudas que tenga con la finalidad de que se pueda evitar retrasos en la gestión y administración comercial y que pueda establecerse manuales de procedimientos. Asimismo, debe tenerse en consideración y de manera clara los aspectos ligados al monitoreo y seguimiento puesto que resultan ser fundamentales para que pueda asegurarse que los trabajadores cumplirán sus actividades

correctamente. Se precisa señalar que tanto el seguimiento como el monitoreo se venden como una manera en la cual el empleado se puede asegurar en que se realice lo que se le solicitó estimando los plazos de atención mejorando de esta manera los niveles de calidad en su servicio.

Por otra parte, Soto (2018), a través de su trabajo de investigación, recomienda ejecutar la valuación de los procedimientos así como a las personas que tienen la responsabilidad de las áreas, tomando como punto de partida los datos contenidos para establecer las garantías necesarias para brindar una atención adecuada a la clientela, asimismo solicitar un presupuesto mayor para la contratación de los trabajadores para que se pueda contar con una cantidad suficiente de individuos para que pueda desenvolverse adecuadamente en sus respectivas áreas garantizando una atención adecuada a la clientela, es importante señalar que en lo que respecta a la dimensión dirección, puede apreciarse que no se encuentra vinculada con los niveles de calidad concerniente al servicio, razón por la cual, la entidad debe asegurar las mejoras necesarias con la clientela para que pueda asegurarse del cumplimiento de la totalidad de metas encomendadas tomando las decisiones respectivas, aplicando la coordinación, comunicación y motivación de los esfuerzos.

Según Tam Cuba (2019), mediante su labor investigativa establece el análisis de la gestión de la productividad y administración, en la entidad *Super Rey SAC* durante el periodo 2018, señaló que los planes de las alternativas estratégicas concernientes a las iniciativas que se propusieron en dicha labor investigativa resulta crucial e indispensable para conseguir lograr las metas empresariales, lo indicado implica la asignación de recursos y personas responsables específicas para toda etapa ligada a la iniciativa, la misma que va permitir una gestión efectiva, así como asegurar la planificación y mejoramiento de los niveles de productividad de la entidad, por otra parte, resulta de suma importancia poder identificar los procedimientos clave de la entidad para someterlas al análisis y definir los perfiles de las diversas competencias que

se requieren en todo puesto de trabajo responsable de los mencionados procedimientos, asimismo, se considera pertinente asegurar la asignación de los diversos recursos necesarios para que se pueda cumplir con las funciones y estableciendo indicadores de administración que colabore al monitoreo de los niveles de desempeño de los trabajadores relacionados, bajo esta forma, se gestionará adecuadamente la dimensión organizacional, direccionándolo a una serie de mejoras en los niveles de productividad en la entidad.

Asimismo, Tuanama (2019) mediante su labor investigativa, analiza la importancia de la gestión de la administración y los niveles de satisfacción a la clientela de la entidad *Visual Medics*, con la finalidad de organizar una serie de replanteos de las políticas y procedimientos organizativos debido a la magnitud de trabajadores dedicados a brindar atención a la clientela, indispensable para brindar un excelente servicio en todo instante mejorando que los consumidores se encuentren conformes con lo que se brinda, de esta manera se deberá fomentar la promoción y publicidad mejorando los niveles de fidelización de la clientela para que se atienda más la eficiente afectividad cuando se opte por vender.

1.5 Justificación de la investigación

1.5.1 Teórica

El objetivo de la presente labor investigativa se justifica en contribuir y mejorar la gestión administrativa, así como los niveles ligados a la calidad de servicio a la clientela. Asimismo, no generar demora en la entrega de los pedidos en la Vidriería Edwin E.I.R.L. en la localidad distrital de S.J.L y así ofrecer una óptima calidad en la gestión y el servicio a los clientes, también permite mantener nuestra cartera de clientes y ampliarla, así como abrir sucursales en otros distritos, teniendo en cuenta que hay mucha demanda en este rubro. Creemos importante y necesario que el personal administrativo y el personal de planta, también

sean capacitados periódicamente con la finalidad de que todos se involucren en optimizar los niveles de calidad vinculadas con el servicio.

En el entorno actual es pertinente considerar los niveles de calidad de servicio a los clientes, poseen una diversidad de problemáticas, donde se resalta el prolongado tiempo en la entrega de los pedidos, por qué primero solicitan una cotización, luego cuando el cliente está de acuerdo con la cotización, tiene que generar una orden de servicio, después pasa al departamento de logística para que los operadores de la planta puedan atender el pedido, y a su vez el cliente tiene que esperar de acuerdo a los pedidos que tiene la empresa, para ser atendidos, es decir, es un trámite burocrático, evidenciándose que existe una escasa capacitación al personal administrativo, para que los operarios de planta puedan atender, generando retrasos en la atención a los clientes, lo que podría significar una pérdida para la empresa, porque el cliente podría optar en recurrir a otras empresas de la competencia para ser atendidos en la brevedad posible.

El propósito final es incorporar más clientes y sobre todo el servicio en la atención a los clientes de la Vidriería Edwin E.I.E.L., en la localidad distrital de S.J.L, por lo tanto, nos hemos centrado en los componentes de la gestión de la administración, tales como la representan el hecho de organizar, planificar, direccionar, entregar pedidos y aplicar los diversos mecanismos de control de los productos antes de ser entregados.

1.5.2 Práctica

La labor investigativa realizada resulta ser importante, porque también debemos llevar a la práctica las innovaciones tecnológicas con el objetivo de que se establezca una serie de mejoras en los niveles de calidad en el servicio de la clientela.

Es importante que la empresa, aplique estrategias, acciones, para cumplir con los objetivos y evaluaciones que se han trasado, asimismo todo lo necesario que incida para

cumplir con las metas que la empresa se trazó cuando se constituyó, teniendo en cuenta que toda empresa o pyme, debe disponer de un adecuado modelo para gestionar la administración, lo cual quiere decir que si es que se cuenta con una manera adecuada para planificar, organizar, coordinar y establecer mecanismos necesarios para controlar los recursos y actividades direccionadas a la consecución de la mejora continua, efectividad, eficiencia y competitividad, debido a ello se podrá lograr un desarrollo adecuado para gestionar la administración en los niveles de calidad concerniente al servicio.

1.5.3 Social

La investigación realizada posee un desarrollo de responsabilidad en lo referente al servicio que presta, también tiene un rostro social, porque constituye una esfera significativa de la ética; teniendo una relación directa entre los usuarios.

La tecnología ha cambiado, permitiéndonos que la atención en cuanto a los pedidos que tenemos, se dé de forma eficaz y óptima, cumpliendo con todos los servicios de calidad y sobre todo los criterios se deberán aplicar.

Teniendo en cuenta que estamos en una época en donde la calidad y la percepción de los usuarios es prioridad para la mayoría de las empresas que elaboran en este rubro. La satisfacción de los clientes se ve influenciada por diferentes características, por ejemplo: la amabilidad, la atención, la efectividad del servicio, la limpieza que existe en el establecimiento o local. Por ello podemos afirmar que los niveles de calidad representan un importante factor en la satisfacción de la clientela.

1.5.4 Metodológica

La labor investigativa se encuentra justificada desde el punto de vista metodológico, puesto que su meta principal es asegurar la identificación del tipo de vínculo existente entre las

variables sometidas al análisis, facilitando que se proponga planeamiento y alternativas estratégicas con el objetivo de que se mejore con los procedimientos para gestionar la administración y los niveles de calidad ligada al servicio, la labor realizada también se da por la evidente necesidad de que se promueva un conjunto de actividades que puedan contribuir con la gestión de la administración, tomando en consideración la importancia de las labores indispensables de la misma, la cual está enfocada primordialmente en la gestión de actividades de carácter general, se propone que se ejecute una serie de mejoras en los niveles de calidad ligada al servicio, la cual es una agrupación de criterios organizacionales y administrativos que colaboren a la mejora constante de la atención de la clientela.

El trabajo realizado va colaborar con las acciones pertinentes para que se mantenga un servicio de alta calidad, estableciendo una serie de mejoras de los niveles de calidad para atender a la clientela comprometiendo a los trabajadores de la administración con su labor con plena motivación para cumplir con las metas proyectadas, asimismo, la labor investigativa resulta ser viable puesto que facilitará la detección de los parámetros que generalmente suelen restringir el hecho de que se brinda un servicio con determinados niveles de calidad, resulta plenamente urgente que se implemente un mecanismo idóneo para gestionar el servicio a la clientela, por otra parte, evaluando las diversas innovaciones tecnológicas.

1.6 Limitaciones de la investigación

En la actualidad la *Vidriería Edwin E.I.R.L.*, continúa llevando los registros de cuentas en un cuaderno, el mismo que retrasa el servicio que presta, asimismo, existe una falta de celeridad en los trámites en la gestión administrativa.

Por ser una empresa considerada como Pyme, no cuenta con una innovación en cuanto a la tecnología en computadoras que le permita almacenar las ordenes de servicio, contar con una determinada base de datos actualizados vinculada a la clientela, impresoras actualizadas,

entre otros, asimismo, no existe un financiamiento por entidades bancarias, que le permita contar con un stock de los productos que venden y cumplir en la brevedad posible con el servicio que prestan a sus clientes.

Todavía continúan registrando los pedidos manualmente, o en una computadora que no tiene una capacidad de almacenamiento para el rubro al que se dedican, siguen trabajando con el capital de los dueños, y con los pedidos que tienen, es decir, compran los productos con el 50% que le solicitan al cliente, cuando hacen el pedido, y el otro 50% lo cancela el cliente cuando recibe el pedido, es decir, trabajan con el dinero de los clientes, permitiéndoles algunas veces, invertirlos en comprar mercadería, dependiendo mucho de los pedidos que hayan tenido en el mes, por lo tanto, la empresa se sigue manteniendo en el mercado laboral en el rubro que se dedican, sin embargo, tienen como meta crecer como empresa y abrir más sucursales.

1.7 Objetivos de la investigación

1.7.1 *Objetivo general*

- Precisar en qué medida la gestión administrativa se relaciona con el servicio a los clientes en la vidriería Edwin E.I.R.L. – S.J.L. – 2020.

1.7.2 *Objetivos específicos*

- Determinar de qué manera la planeación se relaciona con el servicio a los clientes en la vidriería Edwin E.I.R.L. – S.J.L. – 2020.
- Establecer la relación que existe entre la organización y el servicio a los clientes en la vidriería Edwin E.I.R.L. – S.J.L. – 2020.
- Determinar cómo la dirección se relaciona con el servicio a los clientes en la vidriería Edwin E.I.R.L. – S.J.L. – 2020.

- Determinar cómo el control se relaciona con el servicio a los clientes en la vidriería Edwin E.I.R.L. – S.J.L. – 2020.

1.8 Hipótesis

1.8.1 *Hipótesis general*

- La gestión administrativa se relaciona positivamente con el servicio a los clientes en la vidriería Edwin E.I.R.L. – S.J.L. – 2020.

1.8.2 *Hipótesis específicas*

- La planeación se relaciona positivamente con el servicio a los clientes en la vidriería Edwin E.I.R.L. – S.J.L. – 2020.
- Existe relación positiva entre la organización y el servicio a los clientes en la vidriería Edwin E.I.R.L. – S.J.L. – 2020.
- La dirección se relaciona positivamente con el servicio a los clientes en la vidriería Edwin E.I.R.L. – S.J.L. – 2020.
- El control se relaciona positivamente con el servicio a los clientes en la vidriería Edwin E.I.R.L. – S.J.L. – 2020.

II. MARCO TEÓRICO

2.1 Marco conceptual

2.1.1 *Teoría sobre el proceso administrativo por Henry Fayol.*

Es preciso señalar que la gestión de la administración cumple con un crucial papel en la entidad, puesto que facilita las actividades indispensables para ordenar, controlar y coordinar diferentes roles y actividades que se ejecuten en la empresa, lo cual va colaborar a que se superen las dificultades y alcancen las metas propuestas. Es importante resaltar que una gestión efectiva de la administración resulta importante para lograr resultados óptimos y que sean ampliamente favorables para una entidad, se considera primordial una adecuada implementación con el objetivo de condicionar a la organización y adecuarla para la ejecución de actividades anticipadas tomando en consideración la totalidad de procedimientos y caminos idóneos para que se cumpla con los objetivos y minimizar la posibilidad de consecuencias negativas o factibilidad de algún dilema. Se precisa que dicho enfoque se ejecutó durante el periodo de 1916 por medio de Henri Fayol, quien determinó los pilares básicos para la gestión de la administración en épocas modernas (Mero-Vélez, 2018).

2.1.2 *Desarrollo de la administración por George Terry*

Tomando en consideración los parámetros del enfoque de los procedimientos de la administración, debe tomarse en cuenta que generalmente está centrado en la optimización de experiencias, recursos y habilidades de todo individuo con la finalidad de que las aplique en la entidad. Los procedimientos de la administración suelen desarrollarse en el entorno de la gestión empresarial, en la cual se fomenta la búsqueda de la colaboración de personas que aporten una serie de esfuerzos, habilidades y conocimientos con el objetivo de que se generen

diversos beneficios que favorezcan a una sociedad, facilitando la implementación de mejoras en los aspectos de organización, planificación, dirección y mecanismos de control en la entidad, para lograr el alcance de metas y objetivos que puedan satisfacer a los trabajadores mejorando los niveles de crecimiento organizacional, la gestión administrativa es un procedimiento integral que se relaciona al hecho de planificar, organizar, ejecutar y establecer mecanismos de control implementado para cumplir con las metas proyectadas por la organización. (Gutiérrez Andrade, 2007).

2.1.3 Teoría burocrática

Propuesta por Max Weber, la teoría de la burocracia destaca por su enfoque en la estructura organizativa formalizada, con reglas claras, jerarquías de autoridad definidas y división del trabajo especializada. Este enfoque busca la eficiencia y la racionalidad en la administración, lo cual es fundamental en organizaciones grandes y complejas donde se requiere precisión y estabilidad en las operaciones (Zamudio & Arellano, 2011). Se propuso 8 básicas características ligadas a la racionalidad legal:

- Las labores oficiales se organizan en forma regulada y continua.
- Las labores se dividen en los diferentes ámbitos funcionales apoyados en los niveles en los cuales se ejerce la autoridad.
- Las oficinas están debidamente jerarquizadas con específicos mecanismos de reclamación y control.
- Los reglamentos por las cuales la labor está direccionado podrán ser legal o técnica. (en ambos casos es necesario contar con trabajadores calificados).
- Los recursos son distintos a las de los integrantes como personas privadas.
- El trabajador no es dueño del puesto.
- La administración se basa en la documentación escrita.

- Los mecanismos de autoridad legal podrán asumir formas distintas, sin embargo, se observarán en un escenario idóneo en el staff burocrático o administrativo.

Max Weber pudo apreciar el formato idóneo de la burocracia según los parámetros instrumentales que toda población imaginó, la técnica superioridad se basó en la imparcialidad o impersonalidad en vista que no se implementa un escenario de robots, más bien una donde las entidades ejercen dominio según los niveles de eficiencia, pero se aplicó dicho tipo con la finalidad de establecer las comparaciones a las burocracias de su tiempo, que facilita la comparación y observación, razón por la cual, ubicar la problemática social resultará de dicha dominación (Zamudio & Arellano, 2011).

2.1.4 Teoría de la Administración por objetivos

Se le conoce comúnmente por las siglas ***APO***, fue implementado a través de Peter Drucker, quien destacó la relevancia de que se fijen metas y objetivos claros y específicos para guiar y realizar la evaluación de los niveles de rendimiento organizacional. La mencionada teoría fomentó la participación de todo trabajador para lograr definir las metas y objetivos, la implementación de los niveles de desempeño y la alineación de tareas con las metas estratégicas, resultó importante para que pueda impulsarse la eficacia y motivación en toda entidad de la actualidad, ante lo mencionado, la APO implica la medición de los niveles del desempeño según las metas preestablecidas, asimismo, por medio de procedimientos en los cuales las gerencias y empleados amplifican la colaboración para que se establezcan objetivos específicos en los sectores básicos de responsabilidad, definiendo los resultados proyectados utilizando el análisis para guiar los desempeños y operaciones concernientes a la unidad (Martínez et al., 2020).

Tomando en cuenta lo señalado por medio de Chiavenato & Sapiro (2011), señala que la APO está referida a determinar una agrupación de metas verificables, tangibles y mensurables, en un periodo económico o fiscal que facilite que pueda ser medida y comparada para contrastarlo inclusive con algunos presupuestos, una APO genera un desvío del enfoque cuando se desempeñan las labores y los respectivos medios, donde la situación preocupante se da según los medios que faciliten cumplir con lo proyectado direccionándolos al resultado.

Ventajas

- Las metas deberán ser sometidas a discusión antes de que se acuerden.
- Se evidencia la presencia de la participación cuando se establezcan objetivos y metas, planeamientos, otros.
- Existe una motivación mayor y satisfacción de carácter laboral.
- Mejoramiento de los vínculos laborales entre supervisados y supervisores.
- Se evidencia una constante mejora en canales de comunicación la misma que se incrementa cuando se coordina con los procesos y labores.
- La gerencia podrá estar segura de la coincidencia de las metas con los intereses.
- Las metas se fijan a distintos niveles y departamentos.

Desventajas de la APO

- Se diseñan para que sea desplegado de manera sistemática.
- Se pone un mayor énfasis a fijar las metas en lugar del planeamiento de acción o la actualidad de los resultados.
- Podrá direccionarse a polarizar todo esfuerzo, razón por la cual los departamentos o personas no se encontrarán motivadas para visualizar los objetivos propios y ayudando al resto.

- No considera el ámbito en el cual los objetivos se establecen.
- Para reducir alguna problemática es importante que se acuerden metas medibles, específicas, realistas, etc.
- No se evidencia estímulo para alguna innovación.
- La gerencia piensa más en el empleado idóneo evaluando a los trabajadores que puedan calificar para ello.
- Se necesita de bastante tiempo para que pueda ser implementado, y mantenerse es difícil.

Se ha podido evidenciar hasta 3 niveles de objetivos:

- Operacionales: se vinculan con las tareas o actividades, así como la forma en la cual se planifica, se da a un plazo corto.
- Tácticos: Se considera como departamental, las mismas que fomentan la búsqueda de que se logren los resultados de los departamentos en un plazo mediano.
- Estratégicos: se conocen como organizacionales, están enfocados en que se cuente con una perspectiva completa de la entidad con mayor énfasis en la globalidad, se da a un plazo largo.

2.1.5 La administración por objetivos

Los niveles de calidad total y la definición del mejoramiento continuo, los parámetros establecidos por la causa efecto, análisis de los papeles y el rol de líder para que el trabajador pueda estar motivado, las actividades y comunicación para que se fijen las metas entre el subordinado y superior resultan ser propios elementos de la APO los mismos que conforman la ejecución de actividades de la gerencia moderna. Asimismo durante los primeros años del siglo XXI se resalta la importancia de Kaplan & Norton (2008) quienes destacan el *balance*

scorecard como la principal herramienta que asegura el alineamiento de las metas estratégicas con las metas y niveles de desempeño de las operaciones para que se consiga la meta organizacional, lo cual se traduce en evolución, beneficios, riquezas y otros para las personas involucradas en el procedimiento organizacional, dicho modelo para gestionar la administración se encuentra basado en las 4 perspectivas de una entidad, el aspecto financiero, procedimientos, crecimiento, aprendizaje y proyección de la clientela, dicho modelo se encuentra ligado al vínculo de causa efecto.

Asimismo, se resalta la importancia de la APO los mismos que se pueden ubicar en el *Management by Exceptions* (en adelante, **MBE**) inclusive el hecho de estructurar los planeamientos estratégicos y lo concerniente a los principios de la contingencia.

2.1.6 Teoría de la Relación Humana

Se da como una solución a la Administración de las ciencias enfatizando lo primordial de los vínculos humanos en una sede laboral, está centrado en el ámbito de la motivación de trabajadores, canales efectivos de comunicación y satisfacción del trabajo como pilares básicos para garantizar mejoras en los niveles del rendimiento de la organización, asimismo la labor investigativa de Hawthorne resultó ser emblemático en dicha corriente (Flores Urbaéz, 2005).

Los pilares teóricos de la mencionada labor investigativa resultaron ser las siguientes:

- La labor fue propia de la particularidad humana, donde la persona representa ser una unidad psicosocial que no puede ser desintegrada, ni se aparta su inteligencia e iniciativa.
- La persona presenta una serie de complejidades en su forma de ser, pero la motivación también lo representa, considera la economía, la parte social, el sentirse conforme desde el aspecto personal, otros, por ello la entidad debe tomar en cuenta todo el factor de la

motivación utilizando una serie de incentivos psicosociales para conseguir plena satisfacción.

- En relación a la selección de trabajadores, se expresa que como el empleado no representa una entidad aislada, se encuentra dentro de las agrupaciones *extra-empresa* con una particularidad sindical, deportiva, social, otros.

La explicación de la situación conflictiva en la entidad sugiere que las diversas diferencias funcionales que se evidencia entre los integrantes del equipo se dan en vista a los diferentes desajustes de carácter psicológico, inclusive considerando la factibilidad de inadecuados canales de comunicación, la ausencia del sentido de pertenencia, ser un líder autoritario o la aplicación de la lógica desde el punto de vista irracional del empleado, lo cual puede generar desviadas posiciones en los procedimientos sociales de integración, inclusive las mismas que se causan debido a las modificaciones de los vínculos sociales o inclusive la ausencia de conciencia en relación a las metas comunes dadas entre la entidad y el empleado, con la finalidad de que pueda abordarse lo mencionado, resulta indispensable esforzarse para brindar las garantías para satisfacer el empleado, consiguiendo un equilibrio de carácter intencional dado entre las metas de la entidad y lo que requiere el trabajador, lo cual se relaciona con el alineamiento de las metas individuales donde de impulsa un escenario laboral productivo y armonioso. (Flores Urbaéz, 2005).

2.1.7 Teoría sobre la contingencia

Se resalta que no se evidencia una forma única para la administración que resulte universalmente aplicable, más bien que las estructuras y estrategias organizativas deberán estar adaptadas a las específicas circunstancias de todo hecho, se pone un mayor énfasis en la

identificación de las variables básicas que puedan afectar los niveles de eficacia de la entidad ajustando las prácticas de la administración (Pinto Jiménez et al. 2003).

El término contingencia comprende un ámbito incierto, es decir que podrá suceder o no, está referido a la proposición donde la falsedad o verdad únicamente se conocerá por la evidencia o experiencia en lugar de la misma razón, en un escenario más amplio, el enfoque contingente o situacional resalta que los niveles de eficacia en la entidad no se logra únicamente respetando el modelo de la organización exclusiva y única, la finalidad de conseguir las metas resulta ser variada, de esta manera, la contingencia pone un mayor interés en que no existe nada absoluto en las entidades ni tampoco en las teorías concernientes a la administración, en vista que todo resulta ser relativo y dependerá de cualquier factor. (Pinto Jiménez et al., 2003).

La teoría vinculada a las contingencias se da producto de labores investigativas ejecutadas por medio de Henry Mintzberg, Lorsh, Lawrence, Andrew H. van de Ven y Robert Drazin, con la finalidad de que pueda asegurarse la verificación de cuáles fueron los modelos de la estructura de la entidad de mayor eficacia en diversos tipos de entidades, los profesionales que realizan la investigación en forma aislada fomentaron la búsqueda de la confirmación de si las entidades que poseen un mayor nivel de eficacia respetaban los parámetros de la teoría clásica tales como dividir las labores, jerarquizar las autoridades, ampliar los mecanismos de control, otros. El resultado direccionó a innovadoras concepciones de la entidad, asimismo la estructura de la empresa y la forma en la cual funciona dependerá de la interfaz que se pueda apreciar con el entorno exterior. (Pinto Jiménez et al., 2003).

Dicha labor investigativa y análisis resultaron situacionales, debido a que fomentaban la búsqueda de garantizar la comprensión y explicación de la forma en la cual se da el funcionamiento de las entidades en distintas condiciones, las mismas que suelen variar según el contexto o ambiente que la entidad eligió para realizar sus operaciones, lo mencionado quiere decir que dichas condiciones generalmente se dictan desde el exterior de la entidad, lo cual

quiere decir el ambiente, las referidas contingencias que se dan de manera externa se toman en cuenta con las restricciones, imperativos y oportunidades que tienen cierto grado de influencia en los procesos internos y en la estructura de la entidad.

2.1.8 Principios de la administración científica

Se dan producto de lo que se estima estandarizar los diversos procedimientos de la administración y los que se encuentran ligados a la producción en vista que las entidades no poseen estándares establecidos. Tomando en consideración a Espino Ventura (2024), resalta la existencia de cuatro (4) fundamentales principios con la finalidad de que pueda mejorarse los niveles de eficiencia de toda entidad:

- **Planeación:** consiste en reemplazar una serie de procedimientos improvisados a través de las entidades por medio de las metodologías de la ciencia que faciliten la ampliación de los procedimientos basados en el estudio de la ciencia, la misma que permitirá establecer racionalmente lo que se estima analizar para aplicar las mejoras necesarias en la entidad.
- **Preparación:** Se basa en elegir a los empleados en forma científica estudiando las diversas aptitudes y según lo cual se podrá establecer las fortalezas para que pueda ser capacitado, asimismo facilitará que los empleados podrán ejecutar sus labores con la eficiencia necesaria basándose en la metodología planteada.
- **Control:** resalta la importancia que se ejecuten los mecanismos de control necesarios para que pueda verificarse que los empleados se encuentren ejecutando las labores según las normativas señaladas por la entidad, en vista que se establecieron con la finalidad de que se logre el planeamiento indicado por la entidad.
- **Ejecución:** Asignación de actividades y responsabilidades a los empleados con la finalidad de que la labor sea realizada bajo disciplina y supervisión, la gestión de la

ciencia priorizará los factores de la competencia técnica de los empleados en vista que dicho requerimiento podrá ser un pilar base para que se pueda producir mejoras en los resultados proyectados.

La gestión de la administración de la ciencia se conforma por 4 esenciales fundamentos para que la entidad pueda desarrollarse adecuadamente:

- Control y Mando, resulta primordial en vista que es indispensable que una gerencia facilite la planificación y control de las labores que se realicen en las tareas de la entidad basándose en el planeamiento señalado por entidad.
- Una única forma idónea: se conoce comúnmente como *the best way*, en la cual se indica que la metodología señalada por medio de las respectivas gerencias representa la manera más idónea para que se desarrollen las labores encargadas a los empleados.
- Mano de obra y no RRHH: se estima que los empleados representan ser la mano de obra que colabora a que la entidad pueda crecer, en cambio el no RRHH está basado en que, al existir tanta oferta de trabajo, las entidades no suelen comprometerse con sus empleados; sin embargo, lo único que esperan es la lealtad.
- Seguridad: tiene vital importancia para los empleados, puesto que se proyectan a permanecer en el puesto.

2.1.9 Definición de gestión administrativa

Para entender a fondo la administración, es crucial distinguir entre los conceptos de Administración y Gestión. Cada uno de estos términos influye de manera distinta en los procesos administrativos, implicando diferentes enfoques y métodos con el propósito de alcanzar objetivos específicos.

Estos conceptos son esenciales para clarificar los temas abordados en esta tesis, dado que la distinción entre administración y gestión es fundamental. La administración se centra en la ejecución eficiente de las tareas asignadas, optimizando los recursos disponibles, tales como financieros, humanos y materiales. Por otro lado, la gestión se orienta a guiar a la entidad a las metas establecidas al comienzo del ciclo de la economía, planificando actividades para facilitar a que se logren las metas y desarrollando políticas que fortalezcan la competitividad de la organización tanto a nivel internacional como nacional.

La gestión de la administración como fundamental elemento y aspecto sistemático y aglutinador, fueron el sostén y soporte en el desarrollo de la entidad, así como en el aspecto tecnológico, social y económico que se la podido evidenciar en los últimos siglos, se comprende como un procedimiento que se relaciona a las 4 fundamentales funciones las cuales son, el planear, organizar, direccionar y controlar (González Rodríguez et al., 2020).

Tomando en consideración a Mendoza (2017), la gestión de la administración posee una particularidad sistémica, la misma que porta coherentes acciones direccionadas a la consecución de metas por medio de que se cumplan las idóneas para gestionar los procedimientos de la administración, planeamiento, organización, dirección y control.

2.1.10 Importancia de la gestión administrativa

Según Ramirez et al. (2017), es importante poder que se relaciona con el completo entendimiento de la gestión, puesto que se relaciona a la eficiencia y economía en el direccionamiento de la organización o entidad sea grande, mediana o pequeña, ante lo señalado, con la finalidad de que se pueda garantizar la obtención, resulta indispensable que se aplique la continua mejora de la gestión de la administración de la entidad, a través del entendimiento o el hecho en el cual se ejecutan las labores de la entidad con el objetivo de que se cumpla con las metas planteadas.

La gestión de la administración resulta ser indispensable en vista que se toma en cuenta como la base del éxito en la entidad, asimismo el soporte del desarrollo tecnológico, social, económico y empresarial, se utiliza para que se pueda cumplir las metas planteadas, contribuyendo con el sentido de responsabilidad de actividades de los implicados facilitando que se pueda garantizar el cumplimiento de las actividades con eficiencia.

2.1.11 Planeación

Se considera una de las primeras funciones de la administración, es la definición de los objetivos, trazando las metas, determinando las actividades y recursos desarrollados en un plazo determinado de tiempo (González Rodríguez et al., 2020).

Según Tam Cuba (2019), se resalta que la planeación consiste en proyectar o estimar las circunstancias o condiciones futuras, las mismas que se utilizaran como pilar básico para la toma de las decisiones concernientes a las alternativas estratégicas que se deban seguir en la entidad, se resalta que la planeación suele darse en 3 niveles:

- Estratégico, en la cual se aplica el diseño de actividades estratégicas con la finalidad de que se logren objetivos y metas a un plazo largo.
- Táctico, en la cual se suelen definir actividades concretas para el alcance de objetivos partiendo del planeamiento estratégico y metas específicas en un plazo corto; y
- Operativo, en la cual se tiende a definir las actividades para garantizar el cumplimiento de las metas específicas determinadas por las unidades de la entidad.

2.1.12 Organización

Consiste en el armado de una estructura para la distribución de los recursos tecnológicos, humanos, financieros, materiales y de los datos para que la labor pueda

desarrollarse y asegurar la consecución de las metas proyectadas (González Rodríguez et al., 2020).

Tomando en consideración lo señalado por medio de Chiavenato (2002), la conceptualiza de manera clara como la función de la administración al asignar actividades, distribuir actividades a los departamentos o equipos y asignar determinados recursos que sean indispensables, asimismo se concibe a la entidad en un escenario en donde no se brinda una valoración a lo tangible, puesto que en esa etapa se evidencia la apertura a la implementación, de manera tal que cuando se observa el desarrollo de la teoría de la administración puede percibirse una modificatoria de enfoque, de manera, perfeccionar la entidad, las funciones y operatividad.

2.1.13 Dirección

Se vincula con la ejecución de alternativas estrategias realizadas, por medio del liderazgo, comunicación y motivación (González Rodríguez et al., 2020).

La dirección está vinculada con el liderazgo donde los directores ejercen sus labores a los empleados calificados como subordinados, y se influye en las mismas basándose en la comunicación y motivación fluida, donde pueda obtenerse los esfuerzos que se consideren indispensables para facilitar la ejecución de actividades y se alcancen las metas de la entidad. (Tam Cuba, 2019).

2.1.14 Control

Es asegurar la verificación de que las actividades señaladas se encuentren debidamente alineadas con las alternativas estratégicas debidamente con la planificación necesaria para que pueda corregirse algún inconveniente evaluando los resultados para aplicar la más adecuada toma de decisiones (González Rodríguez et al., 2020).

Se encuentre relacionado con el desarrollo de labores que regulan las actividades de las personas subordinadas en la entidad con la finalidad de que se establezcan los ratios de desempeño, continuas supervusiones o establecer los estandares, asimismo el resultado de la fase señalada suele ser un retroalimentador de la fase de planeación. (Tam Cuba, 2019).

2.1.15 Funciones que desempeñan los jefes

La gestión de la administración se encuentra a cargo de las personas que cumplen el rol de ejecutivos, los mismos que se dedican a la supervisión de las actividades de la entidad, asegurando que los recursos se utilicen en forma idónea (González Rodríguez et al., 2020).

Entre las principales funciones se resaltan los siguientes:

- Elaboración de propuestas, normativas, políticas y diversos procedimientos.
- Supervisión de la ejecución presupuestal de la entidad.
- Elaboración de las capacitaciones a los empleados.
- Preparación del plan de marketing, ventas, otros.
- Implementación y propuesta de una serie de mejoras de las diversas políticas para gestionar a los empleados.
- Seleccionar el planeamiento de las secciones, departamentos o áreas.

2.1.16 Modelo SERVQUAL

Se resalta la importancia de lo señalado por medio de Zeithaml, Parasuraman y Berry, quienes aproximadamente en el periodo de 1985, lograron desarrollar diferentes análisis cualitativos y cuantitativos que resultan ser primordiales en los parámetros de la escala SERVQUAL, la misma que realiza la evaluación de los niveles de calidad concerniente a los servicios a través de la disparidad que se puede apreciar entre la impresión de una persona que cumple el rol de usuaria y los que estiman serlo, si es que cuando se valora lo que se percibe

termina sobrepasando lo que se estima, entonces se establece que los niveles de calidad de los servicios termina siendo la más adecuada, pero si lo que se percibe es inferior, entonces será inadecuado. En relación a los parámetros de la teoría concerniente a Parasuraman basándose en lo concerniente al SERVQUAL, afirmaron que representa un mecanismo que posee una pluralidad de escala, con un grado elevado de legitimidad y confiabilidad, las entidades podrán utilizarla para comprender adecuadamente las apreciaciones y expectativas de las personas usuarias según el servicio, asimismo, existen 4 componentes que tienen incidencia en el servicio proyectado (expectativas) y resultan ser: diálogo boca oído, requerimiento de carácter personal, propias características de los consumidor, las previas experiencias utilizando similares servicios y los canales externos de comunicación, los cuales se vinculan a los mensajes de la entidad de manera indirecta y directa entre los que se hallan el costo de los respectivos servicios (Guevara & Sánchez, 2020).

2.1.17 Modelo EFQM (European foundation for quality management)

Tomando en consideración lo señalado por medio de Guevara & Sánchez (2020) quienes afirmaron que la Fundación Europea encargada de gestionar los niveles de calidad es una instancia superior para las entidades ubicadas en el continente europeo, su política señala que las entidades extraordinarias logran alcanzar y mantener grados destacados de la productividad que superan o complacen las expectativas del total de las agrupaciones que sean de completo interés, el EFQM se vincula con el grado de satisfacción de los trabajadores y usuarios lográndose por medio de la dirección promovido por el programa y política de la entidad a través de la utilización apropiada de los recursos y un manejo excelente de los principales procesos para la obtención de resultados grandiosos.

Es preciso señalar que diversos valores impulsados por el EFQM son el otorgar valoraciones a la persona usuaria con plena satisfacción de las oportunidades, esperanzas y

requerimientos, construcción de un sostenible provenir, la misma que impacta de manera positiva en su entorno más cercano. Asimismo, incrementando la competencia de la organización a través de la gestión eficiente tanto a la externa como a la interna, por otra parte, la modernización y originalidad, aumentando la valoración a través del continuo progreso y la metódica actualización de la entidad. Se resalta también los factores del liderazgo con perspectiva, rectitud e inspiración, lo cual significa que se cuente con determinados líderes que puedan moldear la proyección futura y pueda convertir la realidad.

2.1.18 Servicio a los clientes

En ella se canaliza el equilibrio o superación de toda proyección del usuario, el nivel de calidad del servicio se define como la que brinda la justificación de las proyecciones de la persona usuaria, complaciendo lo que exige como consumidor, en vista que los criterios únicos que se tomen en consideración se establecen por medio de la clientela. (Soto Tafur, 2018).

Tomando en cuenta lo señalado por medio de Kotler & Armstrong (2012), resulta de vital importancia puesto que se refiere de manera directa a la plena satisfacción de los requerimientos de la clientela, debido a ello es necesario garantizar la minimización de los defectos en los servicios y productos, minimizar que se malgasten recursos y tiempo, etc.

Asimismo, Galviz (2011), lo conceptualiza como un compuesto de elementos numerosos o ciertas particularidades en materia de calidad (oportunidad, cortesía, precio justo, rapidez en la entrega, otros.) que son analizados por la clientela según el tipo de servicio.

2.1.19 Objetivos del servicio a los clientes

Tomando en cuenta, de acuerdo con Alvarez et al. (2006), se resalta que las metas en materia de calidad de servicios se resaltan a continuación:

- Cumplimiento de las proyecciones de la clientela y que se despierte en el mismo, necesidades nuevas.
- Reducción o eliminación al máximo de los diversos defectos que puedan producirse en el procedimiento de la producción, brindar inmediata respuesta a lo que la clientela solicita.
- Disfrute de la categorización empresarial proyectado a ser excelente.

2.1.20 Importancia y características del servicio a los clientes

Asimismo, López (2013) señala que es importante porque se precisa la forma en la cual la clientela percibe el servicio o el bien de una entidad al cumplir con las perspectivas.

Tomando en consideración, tomando en cuenta lo indicado por el Instituto Tecnológico de Sonora (2013), ciertas particularidades que se deberán cumplir o seguir para que se brinde un adecuado servicio con alto nivel de calidad, se resaltan a continuación:

- Deberán garantizar el cumplimiento de sus metas.
- Deberá ser de utilidad para lo que se ha diseñado.
- Deberá resultar idóneo para que sea utilizado.
- Deberá establecer soluciones a los requerimientos.
- Deberá brindar los resultados.

2.1.21 Elementos físicos

Es la variedad amplia de metas, como los de arquitectura, correspondencia diaria, folletos, colores en las paredes iluminación, escritorio, alfombra, distribución, diseño, otros. Dicho componente resulta ser bidimensional: la primera que se encuentra centrada en

instalaciones y equipos, los materiales de los canales de comunicación y el personal (Soto Tafur, 2018).

2.1.22 Fiabilidad

Soto Tafur (2018) muestra la confiabilidad y la congruencia de los niveles de desempeño para que una entidad pueda garantizar el cumplimiento de sus promesas, la facturación respectiva a la clientela, mantener precisión en los registros, suministrando correctamente el servicio, etc.

Cuando se considera el suministro relacionado con los servicios en una particular forma, puesto que la entidad efectuara el servicio comprometiéndose a realizarlo desde un principio, el trabajador mostrara la determinación necesaria para solucionar las dificultades que tengan los consumidores, en la entidad no debe aparecer alguna posibilidad de fallas cuando se brinden servicios (Guevara & Sánchez, 2020).

2.1.23 Capacidad

Muestra el grado de compromiso de una entidad cuando ofrece los servicios oportunamente, está referida al sentido de voluntad y disposición de trabajadores para que puedan brindar servicios (Soto Tafur, 2018).

Se evidencia el sentido de responsabilidad de una entidad para que se brinden los servicios en forma pertinente y ágil a la clientela, sin reducir los niveles de calidad, dicho escenario podrá manifestar el grado en el cual se elabora en la entidad para brindar el respectivo servicio (Palacios, 2018).

Es la forma en la cual se brinda atención a la clientela, lo cual quiere decir la manera adecuada brindando una efectiva forma al servicio en un plazo corto, se refiere también a la

disposición para que se brinde la debida asistencia a las personas calificadas como usuarios en forma oportuna e inmediata (Guevara & Sánchez, 2020).

2.1.24 Seguridad

La dimensión señalada es la de mayor importancia cuando la clientela logra percibir el servicio como de riesgo alto o inclusive servicios inseguros acerca de la capacidad para la evaluación de los diversos resultados (Soto Tafur, 2018).

Está vinculado al nivel de confiabilidad que se les brinda a los usuarios en relación al servicio que se le ofrece, los colaboradores se relacionan a los factores de la gentileza, la capacidad para que se infunda la convicción y seguridad, los datos que se pueda disponer para solucionar las diferentes incertidumbres concernientes a los consumidores (Guevara & Sánchez, 2020).

2.1.25 Ventajas competitivas de la calidad

Según Guevara & Sánchez (2020), puntualizaron las diversas ventajas expresadas de la siguiente manera:

- Amparar diversas demandas realizadas por medio de los usuarios de manera constante, con los servicios, bienes y mercaderías adaptadas.
- Brindar diferentes soluciones en un plazo corto.
- Modificación de precios que las personas usuarias pueden adoptar en el producto o servicio brindado, lo cual va favorecer el incremento de ventas.
- Disminución de precios, si es que se establece que la calidad es reducida luego de que se ejecute procedimientos pertinentes de análisis, razón por la cual es de vital importancia que el proceso pueda efectuarse.

- Organización de la entidad, convirtiéndola en una idónea por medio de los procesos activos y laborales, reduciendo la fase de liquidación.
- Mejoramiento de los niveles de calidad del servicio o producto cuando la entidad lo necesite.

2.1.26 Definición de términos básicos

- **Administración:** se define como la ciencia social relacionada con prácticas, técnicas y principios centrandose su atención a las agrupaciones de personas para acceder a la implementación de mecanismos de esfuerzo agrupado por medio de los mismos fomentar el intento común que en determinados casos no resulta fácil conseguir (Ramírez & Ramírez, 2016).
- **Desarrollo empresarial.** Está referido concretamente al progreso experimentado por la entidad, producto del desarrollo en un plazo largo, conllevando al alcance de una imagen consolidando un ámbito competitivo garantizando la obtención de un ambiente idóneo de labores cumpliendo de manera satisfactoria los indicadores financieros y económicos (González Rodríguez et al., 2020).
- **Estrategia.** Es la agrupación de labores planificadas, que colaboran a la toma de las respectivas decisiones, para lograr el alcance de las metas en el entorno empresarial pudiendo asegurar el planteamiento de lo que son las fases que deben seguirse para captar una serie de beneficios factibles (González Rodríguez et al., 2020).
- **Liderazgo.** Es la función ejercida por un individuo distinguiéndola del resto, resultando con la capacidad de ejercer la toma de decisiones para una agrupación o entidad, la actividad de quien desempeña el rol de líder es la de determinar metas tratando que los empleados laboren para alcanzarlos se incluye las capacidades y habilidades que hacen

que un individuo esté apto para que se ejerzan actividades como líderes. (González Rodríguez et al., 2020).

III. MÉTODO

3.1 Tipo de investigación

La labor investigativa fue de tipo aplicada, la misma que está centrada en solucionar la problemática específica y práctica a través de aplicar la metodología científica y conocimientos teóricos, a comparación de la labor investigativa considerada básica fomenta la búsqueda de la aplicación del conocimiento sin una finalidad inmediata para que sea aplicada, un trabajo investigativo aplicado se fomenta como meta clara la de abordar y establecer soluciones a la problemática concreta en un contexto real (Hernández Sampieri et al., 2017).

La labor investigativa fue correlacional tomando en cuenta los puntos señalados por medio de Bernal (2022), con la finalidad de que se muestre o examina el vínculo entre las variables y sus concernientes resultados, entre los aspectos más importantes de la labor investigativa es la de analizar el vínculo existente, pero no se brinda la explicación de si alguna causa la otra.

Por otra parte, la labor investigativa fue de diseño no experimental tomando en cuenta lo señalado por medio de Valderrama (2019) indicando que las variables calificadas como independientes no suelen manipularse en vista que se encuentran dados, fue de corte transversal puesto que la labor de campo se ejecutó en un instante único de tiempo.

3.2 Población y muestra

3.2.1 Población

Es la agrupación de la totalidad de casos que tienen similitud con especificaciones determinadas, asimismo se sitúan en forma concreta por las particularidades de tiempo, lugar y contenido, inclusive el acceso (Hernández & Mendoza, 2018). Para el trabajo de

investigación realizada se optó por conformarla por los trabajadores de la Vidriería Edwin E.I.R.L. en la localidad distrital de San Juan de Lurigancho:

Tabla 1

Población del estudio

	Distrito	Personal	Nº
VIDRIERÍA EDWIN E.I.R.L.	San Juan de Lurigancho	Gerente	1
		Sub Gerente	1
		Contadores	2
		Personal administrativo	12
		Empleados de atención al cliente	22
		Vendedores	20
		Personal de despacho	10
		Personal de almacén	15
		Vigilantes	4
		Personal de limpieza	5
		Total, de la muestra	92

3.2.2 Muestra

Está definida como una parte de la población sometida al análisis, la misma que se estima asegurar la medición e investigación (Sánchez et al., 2020). Se optó por conformarla por 83 empleados en la Vidriería Edwin E.I.R.L. localizada en la localidad distrital de San Juan de Lurigancho, la misma que se determinará por el método probabilístico, del tipo aleatorio simple. Se excluye al personal de vigilancia y el personal de limpieza.

3.2.3 Muestreo

Para la labor realizada se considera como no probabilístico porque no se evidencia la existencia de una elección dada al azar, no resultó aplicable la formulación matemática para determinar la muestra sometida al análisis (Sánchez et al., 2020).

El muestreo por conveniencia es una metodología de muestreo no probabilístico donde se opta por seleccionar a los participantes o unidades de muestra basándose en su disponibilidad y accesibilidad, en lugar de utilizar métodos aleatorios o sistemáticos. En otras palabras, se elige a los miembros de la muestra que son más fáciles de alcanzar y que están disponibles en el momento de la investigación.

3.3 Operacionalización de variables

3.3.1 Definición conceptual de la variable 1. Gestión administrativa

La gestión de la administración se define como un procedimiento particular que se da de manera consistente en las labores de planear, organizar, direccionar, ejecutar y controlar, las que se desempeñan para establecer y alcanzar las metas indicadas en la utilización de recursos y personas (Salguero-Barba & García-Salguero, 2018).

3.3.2 Definición operativa de la variable 1. Gestión administrativa

Se considera las dimensiones: planeación, organización, dirección y control.

Tabla 2

Operacionalización de la variable 1. Gestión Administrativa

Variable 2	Dimensiones	Indicadores
Gestión administrativa	Planeación	Plan estratégico empresarial. Plan operativo empresarial.
	Organización	Estructura orgánica Flujo de información
	Dirección	Liderazgo Motivación
	Control	Evaluaciones Capacitación

3.3.3 *Definición conceptual de la variable 2. Servicio a los clientes*

Está referida a la agrupación de acciones y actividades ejecutadas por una entidad para la satisfacción de los requerimientos, expectativas y deseos de la clientela. Es una clave función para gestionar las organizaciones y abarca todas las interacciones y constante apoyo proporcionado previamente, durante y posteriormente de la adquisición de servicios y productos (Cruz Velazco, 2018).

3.3.4 *Definición operacional de la variable 2. Servicio a los clientes*

Para medir la variable 2 servicio a los clientes se ha considerado las dimensiones: elementos físicos, fiabilidad, capacidad y seguridad.

Tabla 3

Operacionalización de la variable 2. Servicio a los clientes

Variable 2	Dimensiones	Indicadores
Servicio a los clientes	Elementos físicos	Condiciones necesarias Tiempo oportuno
	Fiabilidad	Eficacia Información
	Capacidad	Atención Confianza
	Seguridad	Amabilidad
		Conocimientos

3.4 Instrumentos

El cuestionario es una herramienta aplicada para recolectar la información estructurada que se utiliza para garantizar la obtención de datos específicos de las personas que participan a través de un conjunto de preguntas predeterminadas. Estas preguntas pueden ser de diferentes tipos, como cerradas, abiertas, o mixtas, y están diseñadas para recopilar datos cuantitativos y cualitativos sobre un tema determinado (Arbaiza Fermini, 2014).

Importancia del Cuestionario.

- **Recopilación Sistemática de Datos:** Permite obtener datos de manera ordenada y uniforme, facilitando la comparación y el análisis de la información recogida.
- **Eficiencia en la Recolección:** Es una herramienta efectiva para recolectar datos de los individuos en un periodo corto de tiempo, especialmente cuando se utiliza en línea.
- **Flexibilidad:** Se puede diseñar para adaptarse a diferentes tipos de investigaciones y objetivos, desde estudios de mercado hasta investigaciones académicas.
- **Costo y Tiempo:** Generalmente, el uso de cuestionarios es más económico y menos laborioso que otros métodos para recolectar la información, tal como se da en las entrevistas ejecutadas en profundidad.
- **Anonimato y Privacidad:** Ofrece la posibilidad de mantener el anonimato de los participantes, lo que puede resultar en respuestas más honestas y precisas, especialmente en temas sensibles.
- **Facilita el estudio:** La información recolectada por medio de cuestionarios pueden ser fácilmente codificados y analizados utilizando herramientas estadísticas y software especializado, lo que brinda facilidades para interpretar los resultados (Hernández Sampieri et al., 2017).

3.5 Procedimientos

Según Sánchez et al. (2020), resalta las siguientes

- **Formulación de las Hipótesis**

Hipótesis Nula (H_0): afirmación inicial sometido a prueba, representando la ausencia de la diferencia o efecto, tal es el caso donde no existe diferenciación en el nivel de rendimiento dado entre las 2 agrupaciones.

Hipótesis Alternativa (H_1 o H_a): Es la afirmación que se considera si es que se rechaza una hipótesis. Es la presencia de una diferencia o efecto, tal es el caso, de una diferenciación del rendimiento dado entre 2 agrupaciones.

- **Selección del Nivel de Significancia (α)**

Es el rechazo incorrecto de las hipótesis consideradas nulas cuando resultan ser verdaderas, se utilizan comúnmente 0.05, 0.01, o 0.10.

- **Elección del Tipo de Prueba Estadística**

Se optará por la elección de una prueba estadística de la manera más idónea (por ejemplo, prueba chi-cuadrado, ANOVA, otros.).

- **Determinación de la Región Crítica**

Basándose en el grado de significancia y el tipo de prueba, se podrá establecer el valor o región crítica cuando se distribuya la prueba, lo cual resalta la valoración estadística concerniente a la prueba para lo cual se procede al rechazo de la hipótesis nula.

- **Recolección y Preparación de los Datos**

Recopilación y organización de la información idónea para la realización de la respectiva prueba, asegurándose que la información pueda cumplir con los supuestos concernientes a la elección de la prueba estadística.

- **Cálculo de la Estadística de Prueba**

Emplea la información recolectada para el cálculo de la estadística correspondiente con la prueba elegida.

3.6 Análisis de datos

Para que se pueda ejecutar el estudio y se obtengan los resultados de una información cuantitativa se aplicará el SPSS vs 25. Tomando en cuenta a Fernández et al. (2002), lo concerniente a la estadística descriptiva se relaciona a diversidad de herramientas direccionadas

a la presentación y sinterización de la información observada. La misma suele incluir el análisis de los vínculos dados entre las particularidades que se observan. Asimismo, se estima pertinente señalar a Hernández et al. (2014) la define como una agrupación de diversas puntuaciones concernientes a la variable debidamente ordenada y categorizada.

La labor investigativa está relacionada con la estadística no paramétrica, según lo señalado por medio de Caycho et al. (2019) se define como un proceso de la estadística para la contrastación de la hipótesis de análisis investigativo (validar la hipótesis o afirmando lo que se realiza acerca de la particularidad de una población según los datos muestrales). Se optará por la aplicación de la estadística no paramétrico, en vista que corresponderá a las variables que sean de tipo categórico o cualitativo.

Se optará con la finalidad de establecer la contrastacion y correlacion de las hipotesis. Según lo determinado por Gamarra et al. (2015), se respeta una escala ordinal Likert donde de aplicará el Rho de Spearman.

El método Spearman representa una herramienta de la estadística no paramétrica aplicada para garantizar la evaluación del vínculo y la fuerza dada entre las respectivas variables consideradas ordinales, está basado en los rangos de la valoración en lugar de la valoración real, la misma que la hace adecuada para la información que no está cumpliendo con la normalidad requerida por la correlación de Pearson (Sánchez, 2019).

Cuando Utilizarlo

- Datos Ordinales: Utilízalo cuando las variables a analizar son ordinales, es decir, los datos se pueden clasificar en un orden, pero las diferencias exactas entre los rangos no son conocidas ni iguales.
- No Normalidad: Es apropiado cuando la información no está cumpliendo los parámetros de la normalidad o de linealidad requerida para aplicar el Pearson.

- **Relaciones No Lineales:** Es útil cuando se espera una relación monotónica (una relación que es siempre creciente o decreciente) entre las variables, pero no necesariamente lineal.
- **Datos Emparejados:** Se aplica cuando tienes pares de datos que quieres comparar en términos de rangos.

Objetivo

- **Medir la Asociación Monotónica:** El principal objetivo del Spearman es garantizar la evaluación de la dirección y la fuerza del vínculo monotónico dado entre las variables ordinales. Una relación monotónica indica que los valores de una variable tienden a aumentar o disminuir consistentemente con respecto a los valores de otra variable, aunque la relación no sea lineal.
- **Evaluar la Relación Sin Requerimientos Paramétricos:** Permite analizar la relación entre variables sin requerir que la información continúe con una normal distribución o que el vínculo entre las variables sea lineal.

El Spearman proporciona una visión valiosa sobre cómo dos variables están relacionadas en términos de rangos, especialmente cuando la información no garantice el cumplimiento de los supuestos concernientes a las diversas pruebas consideradas paramétricas.

3.7 Consideraciones éticas

Las consideraciones éticas son las siguientes:

- **Consentimiento Informado:** Asegúrate de obtener el consentimiento informado de todos los participantes, proporcionando detalles claros sobre la finalidad, beneficios,

riesgos y procedimientos, así como el derecho con el que se cuenta para poder retirarse en cualquier momento.

- **Confidencialidad y Privacidad:** Protege la privacidad de toda persona que participa salvaguardando la confidencialidad de la información. Utiliza identificadores anónimos y guarda la información de manera segura.
- **Integridad y Transparencia:** Actúa con honestidad en todas las fases del estudio, desde las actividades para recolectar y analizar la información hasta la interpretación de los resultados. Evita cualquier forma de plagio, falsificación o manipulación de datos.
- **Reducción de Riesgos:** Evalúa y minimiza los posibles riesgos para los participantes, como el malestar físico o emocional. Asegurando que la labor investigativa pueda ser beneficiosa.
- **Reconocimiento y Citación:** Atribuye correctamente las ideas, datos y trabajos previos a sus autores originales, citando todas las fuentes de manera adecuada para evitar el plagio.
- **Cumplimiento de Normativas:** Sigue las pautas y regulaciones éticas establecidas por tu institución académica, así como las leyes y normativas locales y nacionales relacionadas con la investigación.
- **Beneficio Social:** Asegúrate de que tu investigación aporte al conocimiento y tenga un impacto positivo, evitando la explotación de los participantes o la obtención de beneficios sin justificación.
- **Revisión Ética:** Si es necesario, presenta tu propuesta de investigación a un comité de ética para asegurar que cumple con los estándares éticos requeridos.

IV. RESULTADOS

4.1 Resultados obtenidos

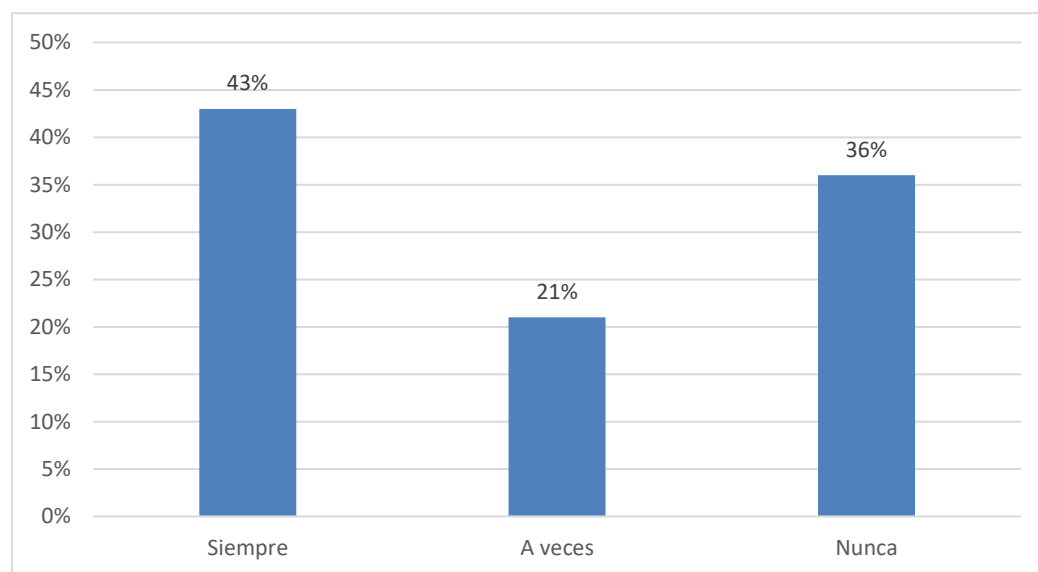
Tabla 4

Distribuciones de las frecuencias sobre la variable 1. Gestión administrativa

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Siempre	36	43
	A veces	17	21
	Nunca	30	36
	Total	83	100

Figura 1

Gráfico sobre la variable 1. Gestión administrativa



Nota. En total, se recopilieron 83 respuestas, lo que representa el 100% de la muestra. Esta distribución indica que gran parte de las personas encuestadas lograron percibir en la gestión administrativa como algo que ocurre "siempre" (43%), mientras que una parte significativa la considera que ocurre "nunca" (36%), y una menor proporción piensa que ocurre "a veces" (21%).

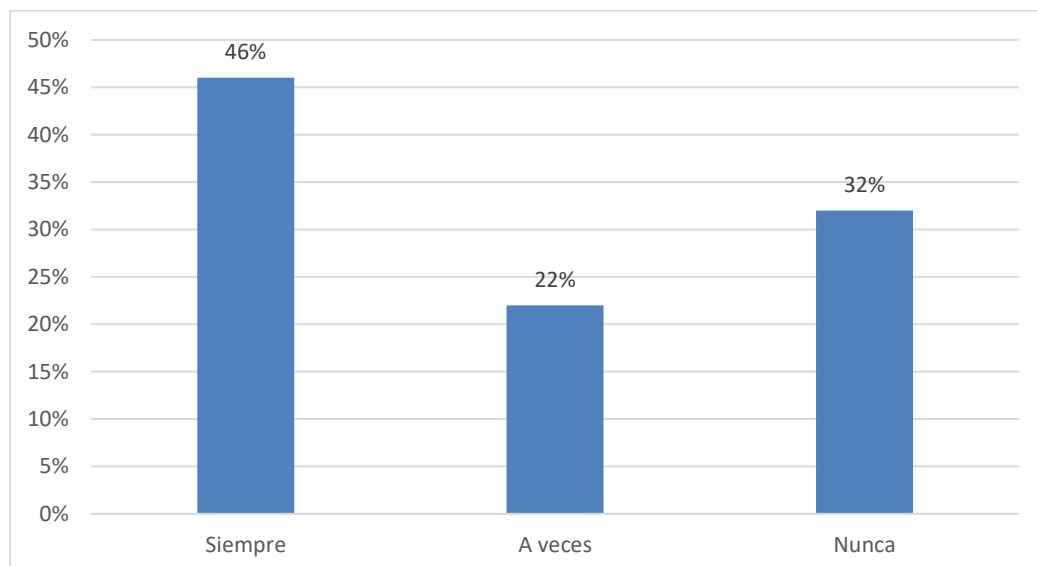
Tabla 5

Distribuciones de las frecuencias sobre la dimensión. Planeación

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Siempre	38	46
	A veces	19	22
	Nunca	26	32
	Total	83	100

Figura 2

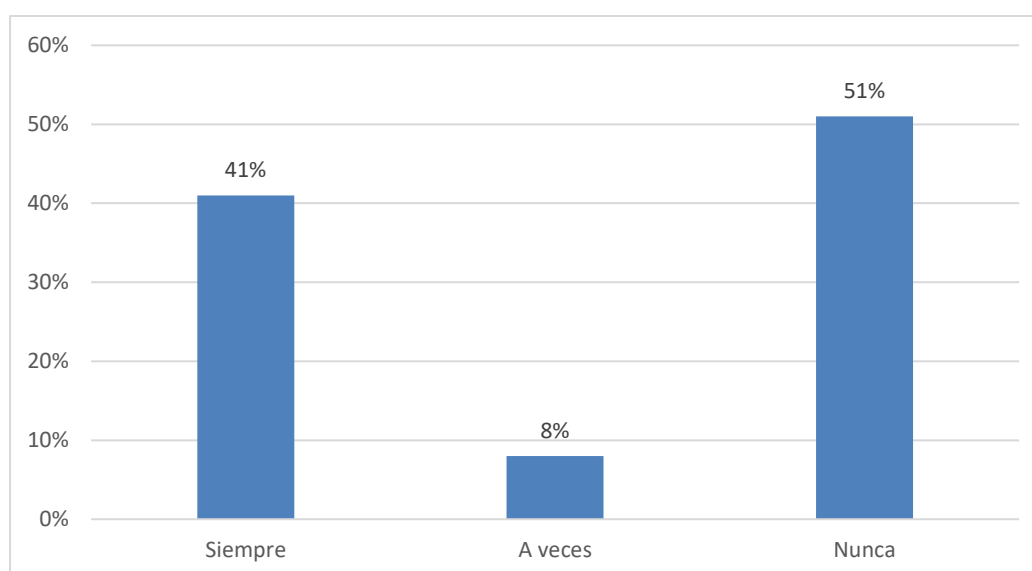
Gráfico sobre la dimensión. Planeación



Nota. En total, se recopilieron 83 respuestas, lo que representa el 100% de la muestra. Esta distribución sugiere que gran parte de las personas encuestadas percibieron la planeación como algo que ocurre "siempre" (46%), mientras que una proporción menor la considera que ocurre "a veces" (22%) y otra parte significativa la ve como algo que ocurre "nunca" (32%).

Tabla 6*Distribuciones de las frecuencias sobre la dimensión. Organización*

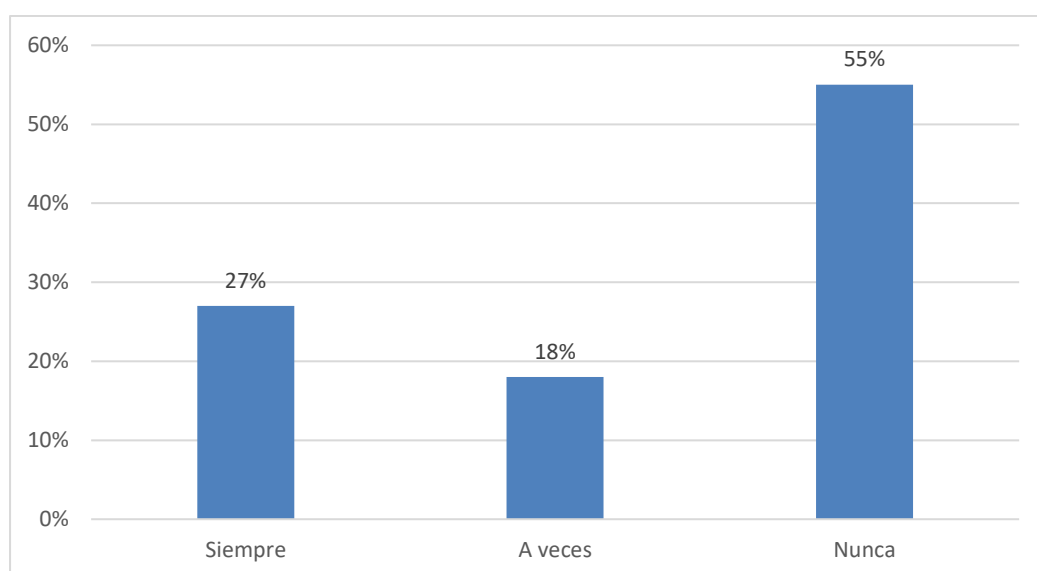
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Siempre	34	41
	A veces	7	8
	Nunca	42	51
	Total	83	100

Figura 3*Gráfico sobre la dimensión. Organización*

Nota. En total, se recopilieron 83 respuestas, lo que representa el 100% de la muestra. Esta distribución indica que gran parte de las personas encuestadas percibieron que la organización como algo que ocurre "nunca" (51%), mientras que un porcentaje menor considera que ocurre "siempre" (41%) y una pequeña proporción opina que ocurre "a veces" (8%).

Tabla 7*Distribuciones de las frecuencias sobre la dimensión. Dirección*

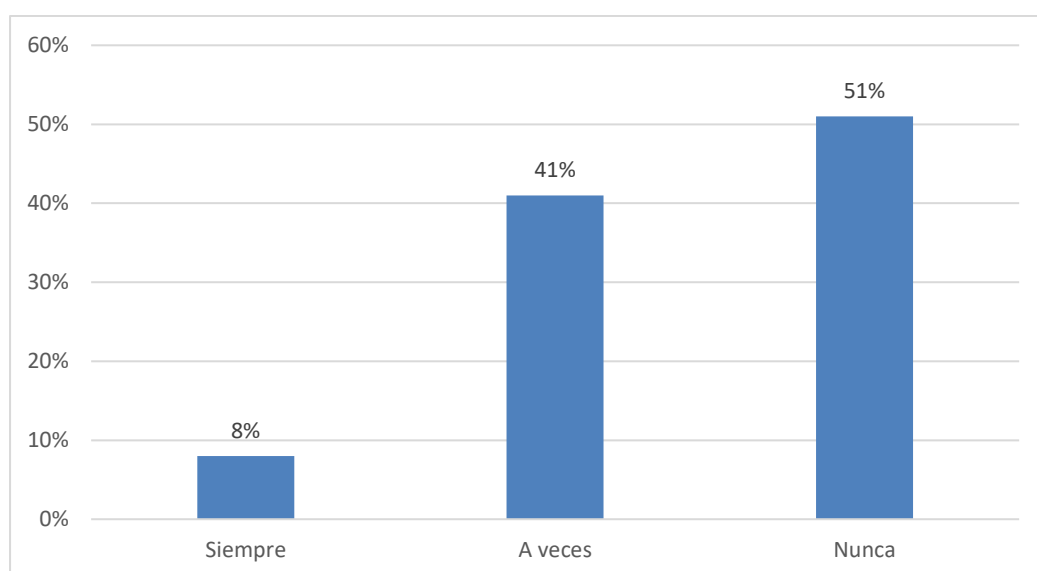
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Siempre	22	27
	A veces	15	18
	Nunca	46	55
	Total	83	100

Figura 4*Gráfico sobre la dimensión. Dirección*

Nota. En total, se recopilieron 83 respuestas, lo que representa el 100% de la muestra. Esta distribución sugiere que gran parte de las personas encuestadas percibieron que la dirección como algo que ocurre "nunca" (55%), mientras que una menor proporción considera que ocurre "siempre" (27%) y un grupo reducido opina que ocurre "a veces" (18%).

Tabla 8*Distribuciones de las frecuencias sobre la dimensión. Control*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Siempre	7	8
	A veces	34	41
	Nunca	42	51
	Total	83	100

Figura 5*Gráfico sobre la dimensión. Control*

Nota. En total, se recopilieron 83 respuestas, lo que representa el 100% de la muestra. Esta distribución indica que la mayoría de los encuestados perciben el control como algo que ocurre "nunca" (51%), una proporción considerable lo ve como algo que ocurre "a veces" (41%), y una pequeña fracción lo considera que ocurre "siempre" (8%).

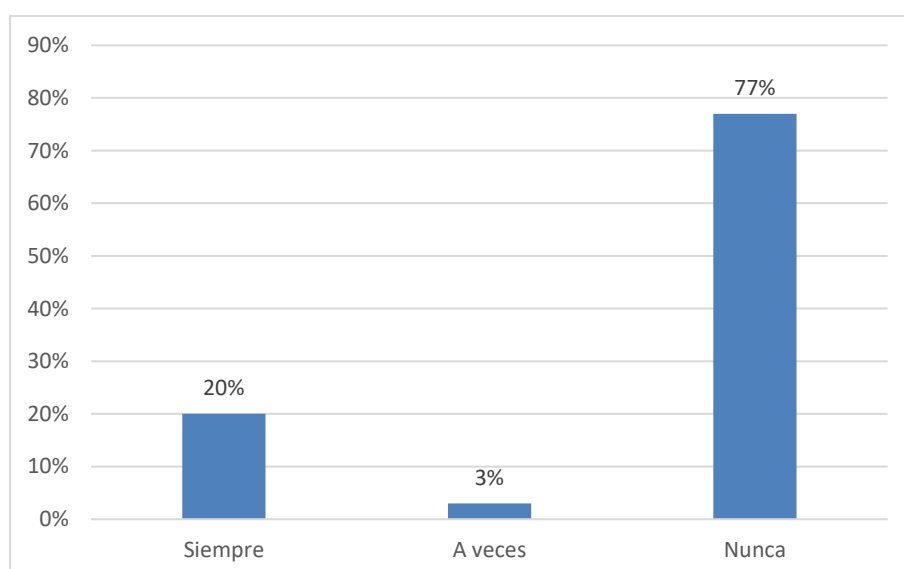
Tabla 9

Distribuciones de las frecuencias sobre la variable 2. Servicio a los clientes

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Siempre	17	20
	A veces	2	3
	Nunca	64	77
	Total	83	100

Figura 6

Gráfico sobre la variable 2. Servicio a los clientes



Nota. En total, se recopilieron 83 respuestas, lo que representa el 100% de la muestra. Esta distribución sugiere que gran parte de las personas encuestadas percibieron que el servicio a los clientes como algo que ocurre "nunca" (77%), con una pequeña proporción considerando que ocurre "siempre" (20%) y una fracción mínima que opina que ocurre "a veces" (3%).

4.2 Contratación de las hipótesis

4.2.1 Hipótesis general

Ha. La gestión administrativa se relaciona positivamente con el servicio a los clientes en la vidriería Edwin E.I.R.L. – S.J.L. – 2020.

H. La gestión administrativa no se relaciona positivamente con el servicio a los clientes en la vidriería Edwin E.I.R.L. – S.J.L. – 2020.

Tabla 10

Contratación de la hipótesis general

			Gestión administrativa (agrupado)	Servicio a los clientes (agrupado)
Rho de Spearman	Gestión administrativa (agrupado)	Coefficiente de correlación	1,000	,826
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	83	83
	Servicio a los clientes (agrupado)	Coefficiente de correlación	,826	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	83	83

Nota. La tabla muestra una positiva correlación muy fuerte dado entre la gestión administrativa y el servicio a los clientes en la vidriería Edwin E.I.R.L., con una correlación Spearman equivalente a 0,826 y un grado de significancia a nivel estadístico equivalente a 0,000, lo cual resalta el vínculo significativo procediendo al rechazo de la hipótesis nula (H) y procediendo con la aceptación de la hipótesis alternativa (Ha). Por lo tanto, se concluye que la gestión administrativa está relacionada positivamente con el servicio a los clientes en la vidriería durante el año 2020.

4.2.2 Hipótesis específica 1

Ha. La planeación se relaciona positivamente con el servicio a los clientes en la vidriería Edwin E.I.R.L. – S.J.L. – 2020.

Ho. La planeación no se relaciona positivamente con el servicio a los clientes en la vidriería Edwin E.I.R.L. – S.J.L. – 2020.

Tabla 11

Contrastación de la hipótesis específica 1

		Planeación (agrupado)	Servicio a los clientes (agrupado)
Rho de Spearman	Planeación (agrupado)	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,802
		N	,000
	Servicio a los clientes (agrupado)	Coefficiente de correlación	.
		Sig. (bilateral)	,000
		N	83

Nota. La tabla muestra una positiva correlación fuerte dado entre planeación y el servicio al cliente en la vidriería Edwin E.I.R.L., con una correlación Spearman equivalente a 0,802 y un grado de significancia a nivel estadístico equivalente a 0,000, lo cual resalta el vínculo significativo procediendo al rechazo de la hipótesis nula (H) y procediendo con la aceptación de la hipótesis alternativa (Ha), En consecuencia, se concluye que la planeación está relacionado positivamente con el servicio a los clientes en la vidriería durante el año 2020.

4.2.3 Hipótesis específica 2

Ha. Existe relación positiva entre la organización y el servicio a los clientes en la vidriería

Edwin E.I.R.L. – S.J.L. – 2020.

Ho. No existe relación positiva entre la organización y el servicio a los clientes en la vidriería

Edwin E.I.R.L. – S.J.L. – 2020.

Tabla 12

Contrastación de la hipótesis específica 2

		Organización (agrupado)	Servicio a los clientes (agrupado)
Rho de Spearman	Organización (agrupado)	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,779
		N	.
	Servicio a los clientes (agrupado)	Coefficiente de correlación	,000
		Sig. (bilateral)	,000
		N	83

Nota. La tabla muestra una positiva correlación fuerte dado entre la organización y del servicio al cliente en la vidriería Edwin E.I.R.L., con una correlación Spearman equivalente a 0,779 y un grado de significancia a nivel estadístico equivalente a 0,000, lo cual resalta el vínculo significativo procediendo al rechazo de la hipótesis nula (H) y procediendo con la aceptación de la hipótesis alternativa (Ha), Por lo tanto, se concluye que existe un vínculo positivo dado entre la organización y el servicio a los clientes en la vidriería durante el año 2020.

4.2.4 Hipótesis específica 3

Ha. La dirección se relaciona positivamente con el servicio a los clientes en la vidriería Edwin E.I.R.L. – S.J.L. – 2020.

Ho. La dirección no se relaciona positivamente con el servicio a los clientes en la vidriería Edwin E.I.R.L. – S.J.L. – 2020.

Tabla 13

Contrastación de la hipótesis específica 3

		Dirección (agrupado)	Servicio a los clientes (agrupado)
Rho de Spearman	Dirección (agrupado)	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,779
		N	,000
	Servicio a los clientes (agrupado)	Coefficiente de correlación	.83
		Sig. (bilateral)	,779
		N	,000

Nota. La tabla muestra una positiva correlación fuerte entre dirección y servicio al cliente en la vidriería Edwin E.I.R.L., con una correlación Spearman equivalente a 0,779 y un grado de significancia a nivel estadístico equivalente a 0,000, lo cual resalta el vínculo significativo procediendo al rechazo de la hipótesis nula (H) y procediendo con la aceptación de la hipótesis alternativa (Ha) concluyendo que la dirección está vinculado positivamente con el servicio a los clientes en la vidriería durante el año 2020.

4.2.5 Hipótesis específica 4

Ha. El control se relaciona positivamente con el servicio a los clientes en la vidriería Edwin E.I.R.L. – S.J.L. – 2020.

Ho. El control no se relaciona positivamente con el servicio a los clientes en la vidriería Edwin E.I.R.L. – S.J.L. – 2020.

Tabla 14

Contrastación de la hipótesis específica 4

		Control (agrupado)	Servicio a los clientes (agrupado)
Rho de Spearman	Control (agrupado)	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,627
		N	,000
	Servicio a los clientes (agrupado)	Coeficiente de correlación	.83
		Sig. (bilateral)	,627
		N	,000

Nota. La tabla muestra una positiva correlación moderada a fuerte dado entre el control y el servicio a los clientes en la vidriería Edwin E.I.R.L., con una correlación Spearman equivalente a 0.627 y un grado de significancia a nivel estadístico equivalente a 0,000, lo cual resalta el vínculo significativo procediendo al rechazo de la hipótesis nula (H) y procediendo con la aceptación de la hipótesis alternativa (Ha), concluyendo que el control está positivamente relacionado con la calidad del servicio a los clientes en la vidriería durante el año 2020.

V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

La Gestión Administrativa y la vinculación que posee en con el Servicio al cliente en la Vidriería Edwin E.I.R.L. – S.J.L. – 2020 se puede analizar a través de varias teorías generales que proporcionan una comprensión integral de cómo la administración suele impactar en los niveles de calidad concerniente al servicio al cliente.

Teoría relacionada con los procedimientos de la administración resaltada por medio de Henry Fayol; según Fayol, la gestión de la administración se descompone en funciones específicas: planificación, organizar, direccionar y controlar. En el contexto de la vidriería Edwin E.I.R.L., puede investigar cómo la planificación estratégica y operativa tiene influencia en la capacidad de la empresa para que pueda anticipar y asegurar la satisfacción de los requerimientos de la clientela. Examina cómo la organización interna facilita la coordinación y los niveles de eficiencia para entregar el servicio. La dirección efectiva y el liderazgo pueden motivar al personal a ofrecer un mejor servicio, mientras que un sistema de control riguroso asegura que se mantengan los más adecuados estándares de calidad en el servicio a la clientela.

En Desarrollo de la Administración, resaltado por medio de George Terry, se describió la parte administrativa como un conjunto de procedimientos continuos que involucra planificar, organizar, dirigir y controlar. En tu investigación, puedes evaluar cómo la aplicación de este proceso continuo en la vidriería contribuye al mejoramiento del servicio al cliente. Analiza cómo la gestión dinámica y la constante revisión de los procesos administrativos impactan en la capacidad de la vidriería para responder efectivamente a las demandas y proyecciones que tiene la clientela.

Teoría Burocrática de Max Weber; Weber destacó la importancia de una estructura organizativa formal y procedimientos estandarizados. Relaciona esta teoría con la vidriería

examinando cómo una estructura jerárquica clara y procedimientos formalizados afectan la consistencia y eficiencia del servicio al cliente. La implementación de normas y regulaciones puede garantizar una experiencia de servicio uniforme y predecible para los clientes, contribuyendo a una mayor satisfacción.

Teoría de la APO resaltado por medio de Peter Drucker: Esta teoría sugiere determinar metas claras y medibles puede mejorar los niveles de rendimiento. En el contexto de tu tesis, investiga cómo la definición de metas específicas relacionadas con el servicio al cliente y la evaluación del desempeño en base a estas metas tienen influencia en los niveles de calidad del servicio en la vidriería. Considera cómo la alineación de los objetivos administrativos con las expectativas de los clientes puede llevar a mejoras en el servicio.

Teoría de la Relación Humana de Elton; Mayo y otros teóricos de la relación humana enfatizan la relevancia de los vínculos interpersonales y el bienestar de los empleados. Aplica esta teoría para examinar cómo una gestión administrativa que prioriza la satisfacción y la motivación de los trabajadores en la vidriería puede impactar positivamente en los niveles de calidad del servicio al cliente. La atención a las necesidades y el bienestar de los empleados puede reflejarse en un mejor desempeño y en una experiencia más positiva para los clientes.

Teoría sobre la Contingencia: resalta que la administración deberá adaptarse a las específicas circunstancias en lugar de seguir un enfoque único. En tu investigación, puedes analizar cómo la vidriería Edwin E.I.R.L. adapta sus prácticas administrativas en respuesta a modificaciones en el entorno, desafíos específicos y necesidades del mercado. La flexibilidad en la gestión puede ser adecuado para que se mejoren los niveles de servicio a la clientela y adaptarse a las expectativas cambiantes.

Modelo SERVQUAL: Este modelo mide los niveles de calidad en materia de servicio a través de las brechas generadas entre las expectativas y la percepción del servicio. Utiliza

este modelo para la evaluación y análisis de las gestiones de la administración evidenciadas en la vidriería afectan claramente las dimensiones ligadas al ámbito de la calidad del servicio, como empatía, seguridad, capacidad de respuesta, fiabilidad, etc. Identifica los sectores en donde la ejecución de la administración podrá estar ampliando o cerrando las brechas cuando la clientela percibe el servicio.

La primera discusión se vincula por medio de González et al. (2020), quien establece como conclusión que los procedimientos ligados a la administración posee cierta carencia en las precisiones científicas y técnicas, la misma que establece una serie de limitaciones de las gestiones de la administración en las entidades, razón por la cual el hecho de que se cumplan con las metas de la organización, se podrá apreciar un nivel significativo del poco conocimiento de los procedimientos de la gestión de la administración y con mayor énfasis en el negocio, la poca existencia de un organigrama donde se muestre de manera estructurada a los trabajadores, son los limitantes para que la empresa pueda desarrollar y mejorar los factores ligados al liderazgo de la institución, no se presencia un plan estratégico adecuado que facilite el hecho que se pueda cumplir con las metas de la organización y colabore con actividades idóneas para que se consolide un desarrollo empresarial adecuado para la implementación y ejecución de modelos exitosos de gestión de la administración.

La segunda discusión está vinculada a Orellana et al. (2019), quienes resaltaron la importancia de que se tome en cuenta que se construya una gestión de la administración tomando como punto de partida el profundo conocimiento de la entidad, teniendo en claro las debilidades y fortalezas, los datos que se obtuvieron por medio de las personas y usuarios que ofrecen el servicio. De la misma forma, el modelo concerniente a la gestión de la administración determinará el más adecuado enfoque para establecer los procedimientos que deberán seguir, así como las estrategias y procesos para que se cumplan las metas planteadas, por otra parte, se evidenció poca eficiencia, tal es el caso de que los diversos usuarios de la

correspondiente Cooperativa no se encuentran plenamente satisfechos en relación al servicio que reciben, dichas personas usuarias están disconformes con el trato recibido, cumplir horarios, comodidad de unidades, entrega de paquetes, costo de los pasajes, etc. El estudio ha resaltado que la factible salida a dicha problemática se encuentra en la implementación de un modelo para gestionar la administración que pueda canalizar la forma en la cual los usuarios observan el escenario para que pueda convertirla en una distinta forma de servicio, capacitar a los choferes o socios relacionadas con la cooperativa, la adquirir unidades nuevas y presentar una imagen como institución nueva.

Asimismo coincide con Torres et al. (2019), quienes establecieron como conclusión que las más adecuadas formas de practicar la gestión suelen proveedor de activos considerados como no tangibles que suelen colaboran al hecho de que se generen niveles adecuados de rendimientos de la economía y pueda reconocerse la clientela direccionada a las entidades, las prácticas adecuadas suelen desarrollarse y fundamentarse en los individuos, razón por la cual deberán fomentar la búsqueda del bienestar que conforma la entidad, resultando mayormente eficaz y sencillo que se implemente la práctica adecuada de la gestión de la entidad, debido a ello, será más evidente el resultado.

La tercera discusión se relaciona con el estudio de Ramos (2020), quien considera importante analizar la generación de los espacios y escenarios ligados a la retroalimentación evidenciado entre las personas que colaboran en la entidad con la finalidad de lograr la optimización de la gestión de la administración la misma que se ha comprobado la influencia significativa para satisfacer a la clientela, manteniendo debidamente informados a todos los trabajadores de la entidad en relación a la coordinación que se establece en todo sector del ente, comunicándoles de manera escriba las diversas funciones relacionadas con el cargo que desempeñan, evaluando sus capacidades promoviendo las actividades en equipo para satisfacer a la clientela, es importante resaltar la importancia de la implementación de acciones para poder

innovar labores que incrementen el nivel que se obtuvo como “bueno” cuando se percibe que la clientela confía en la satisfacción, promoviendo estrategias para recibir reclamos y quejas para que se garantice una plena atención creando centros para atender a la clientela en forma telefónica cumpliendo con la diversidad de compromisos que se establece en el respectivo contrato de servicios.

La cuarta discusión se relaciona con el estudio de Soto (2018), quien a través de su trabajo de investigación, recomienda ejecutar la valuación de los procedimientos así como a las personas que tienen la responsabilidad de las áreas, tomando como punto de partida los datos contenidos para establecer las garantías necesarias para brindar una atención adecuada a la clientela, asimismo solicitar un presupuesto mayor para la contratación de los trabajadores para que se pueda contar con una cantidad suficiente de individuos para que pueda desenvolverse adecuadamente en sus respectivas áreas garantizando una atención adecuada a la clientela, es importante señalar que en lo que respecta a la dimensión dirección, puede apreciarse que no se encuentra vinculada con los niveles de calidad concerniente al servicio, razón por la cual, la entidad debe asegurar las mejoras necesarias con la clientela para que pueda asegurarse del cumplimiento de la totalidad de metas encomendadas tomando las decisiones respectivas, aplicando la coordinación, comunicación y motivación de los esfuerzos.

La quinta discusión se relaciona con el estudio de Buque et al. (2019), quien mediante su labor investigativa establece como conclusión que los procedimientos de la administración ejecutado para conseguir importantes cambios en las estructuras de la administración aplicando planificaciones en las alternativas estratégicas que facilitan que las instituciones puedan estar debidamente preparadas para asumir el reto de enfrentarse a un escenario futuro, con ello direccionar todo esfuerzo a la consecución de metas y objetivos realistas en materia de desempeño, debido a ello, resulta importante que se conozca y apliquen los componentes que suelen intervenir en los procedimientos de planeación, lo cual significa, visualizar como un

gerencial proceso con las competencias necesarias para asegurar la obtención de viables resultados según los recursos y metas de la entidad con la cambiante oportunidad del mercadeo, cuando se refiere al ámbito de las microempresas, surgirán al requerimiento de que se pueda abastecer el mercado que no tuvieron el interés suficiente por las corporaciones grandes, de la misma manera nacieron con el requerimiento de que se pueda emprender por medio de una agrupación de individuos que buscarán una serie de mejoras de los niveles de calidad de vida donde se generan ingresos mayores que puedan encaminarlos al desarrollo.

VI. CONCLUSIONES

- La gestión administrativa en la vidriería Edwin E.I.R.L. está intrínsecamente relacionada con el servicio al cliente, ya que una administración eficiente garantiza la implementación de procesos claros, la correcta asignación de recursos y la estandarización de prácticas que impactan directamente en la calidad del servicio. Una adecuada gestión administrativa permite optimizar tiempos de respuesta, mejorar la coordinación entre departamentos y asegurar la consistencia en la atención al cliente, lo que resulta en una satisfacción mayor y fidelización de la clientela. En conclusión, una administración bien estructurada es esencial para ofrecer un servicio de un nivel de calidad alta y nivel competitivo en ámbito del mercado.
- La planeación efectiva en la vidriería Edwin E.I.R.L. se relaciona estrechamente con los niveles de servicio al cliente al brindar una guía clara para la asignación de diversidad de recursos, la definición de objetivos y la anticipación de necesidades del cliente. Una planeación adecuada asegura que se establezcan metas específicas para la atención al cliente, se optimicen procesos y se implementen estrategias que mejoren la experiencia del cliente. En resumen, una planificación bien elaborada facilita una respuesta más eficiente y coherente a las demandas del cliente, contribuyendo significativamente a una mayor satisfacción y lealtad.
- La relación dada entre una primera variable entre la organización y una segunda variable denominada como servicio al cliente en la vidriería Edwin E.I.R.L. es fundamental para asegurar una experiencia positiva para el cliente, ya que una estructura organizativa eficiente y bien definida facilita una coordinación efectiva, una comunicación clara y una asignación adecuada de recursos. Una organización sólida permitirá que los trabajadores estén mejor preparados para brindar la atención los

requerimientos del cliente de manera ágil y consistente. En conclusión, una gestión organizativa eficaz es clave para ofrecer un servicio a la clientela de un nivel de calidad alta, lo que contribuye a la satisfacción y fidelización de los clientes.

- La dirección de la vidriería Edwin E.I.R.L. tiene un rol crucial en los niveles de calidad del servicio a la clientela, ya que la toma de decisiones y liderazgo tienen influencia directa en la implementación de políticas y prácticas que afectan los niveles de atención a la clientela. Una dirección comprometida con la excelencia en el servicio asegura que se establezcan estándares claros, se proporcionen los recursos necesarios y se fomente una cultura de atención centrada en el cliente. En conclusión, la efectividad de la dirección en guiar y apoyar al equipo de servicio es determinante para mantener altos niveles de lealtad y satisfacción de la clientela.
- El control en la vidriería Edwin E.I.R.L. está estrechamente relacionado con el servicio al cliente, ya que permite supervisar y evaluar el desempeño en los servicios de atención a la clientela mediante la implementación de indicadores de calidad y procesos de retroalimentación. Un mecanismo eficaz de control asegura que se mantengan los estándares de servicio, identifique y corrija desviaciones a tiempo, y fomente la mejora continua. En conclusión, el control riguroso es indispensable para establecer un consistente servicio de alta calidad, lo que resulta en un grado de satisfacción mayor para poder fidelizar a la clientela.

VII. RECOMENDACIONES

- Es recomendable la implementación de un mecanismo de gestión dada de manera integral que facilite la estandarización de procesos, facilite la capacitación continua del personal y optimice la comunicación mediante herramientas tecnológicas. Realizar encuestas a clientes y análisis internos para identificar y abordar áreas de mejora específicas, para asegurar que la labor administrativa pueda alinearse a las expectativas del cliente y, de este modo, se aumente tanto la eficiencia operativa como la satisfacción del cliente.
- Fortalecer el proceso de planeación en la vidriería Edwin E.I.R.L. mediante la elaboración de un plan estratégico detallado que integre objetivos claros para el servicio al cliente. Esto incluye definir metas específicas para la atención al cliente, como tiempos de respuesta, calidad del producto y satisfacer a la clientela. Al alinear la planeación con estos objetivos, se garantizará que los recursos y esfuerzos se dirijan de manera efectiva a mejorar la experiencia del cliente, optimizando así la eficiencia operativa y la fidelización.
- Es recomendable que pueda implementarse la estructura de la organización de manera definida y clara para lograr que se pueda asignar los diversos papeles, roles y responsabilidades específicos relacionados con la atención al cliente. Esto asegura que cada miembro del equipo conozca sus funciones y cómo contribuye al servicio al cliente, permitiendo una coordinación más eficiente, una respuesta más rápida a las necesidades del cliente y una mayor consistencia en los niveles de calidad concerniente al servicio que se brinda.
- Implementar un enfoque proactivo en la gestión del servicio a la clientela al determinar un canal de comunicación de manera directa y constante con los empleados y la

clientela. Esto implica crear mecanismos regulares de retroalimentación, definir claramente las expectativas de servicio y proporcionando el apoyo requerido para que el trabajador o personal pueda cumplir con estos estándares. Al involucrar a la dirección en la supervisión y mejora continua del servicio al cliente, se asegura que las estrategias sean alineadas con los requerimientos de la clientela y también se promueva ciertos niveles relacionados con el ámbito de la cultura organizacional centrada en la excelencia en el servicio.

- Resulta recomendable que se pueda establecer un mecanismo de control de los niveles de calidad, la misma que deberá incluir factores claves para tener plenamente identificado el nivel de desempeño (KPI) específicos y pueda evaluarse el grado de satisfacción de la clientela y los niveles de eficiencia en el servicio. Implementa auditorías periódicas y encuestas a clientes para monitorear el cumplimiento de estos estándares y detectar áreas de mejora. Este enfoque permitirá identificar y corregir problemas de manera oportuna, asegurando que el servicio al cliente se mantenga consistente y de alta calidad, lo que a su vez contribuirá a un grado de satisfacción mayor, así como lograr fidelizar a la clientela.

VIII. REFERENCIAS

- Álvarez Ibarrola, J., Álvarez Gallego, I., & Bullón Caro, J. (2006). *Introducción a la calidad*. Ideaspropias Editorial.
- Arbaiza Fermini, L. (2014). *Como elaborar una tesis de grado*. Ediciones ESAN.
- Bernal Torres, C. A. (2022). *Metodología de la investigación: administración, economía, humanidades y ciencias sociales* (5ta ed.). Pearson Educación, S. A.
- Buque, M., Cantos, M., & Baque, S. (2019). Planificación estratégica y gestión administrativa en microempresas. *Revista Interdisciplinaria de Humanidades, Educación, Ciencia y Tecnología*, 5(9), 623-635. <https://doi.org/10.35381/cm.v5i9.246>
- Caycho, C., Castillo, C., & Merino, V. (2019). *Manual de estadística no paramétricas aplicada a los negocios*. Universidad de Lima.
- Cerón, M., Erazo, J., Ormaza, J., & Narváez, C. (2019). La remuneración variable como eje estratégico de la gestión de Talento Humano en la Unidad de Negocio Hidropaute. *Visionario Digital*, 3(2), 7-27. <https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v3i2.2.596>
- Chiavenato, I. (2002). *Administración en los nuevos tiempos*. McGraw Hill.
- Chiavenato, I., & Sapiro, A. (2011). *Planeación estratégica: fundamentos y aplicación*. McGraw-Hill.
- Cruz Velazco, J. E. (2018). La calidad de vida laboral y el estudio del recurso humano: una reflexión sobre su relación con las variables organizacionales. *Pensamiento & Gestión*, 1(45), 58-81. <https://doi.org/10.14482/pege.45.10617>
- Espantoso Ventura, S. (2019). *La gestión administrativa y la percepción del cliente en la empresa Marsh Rehder S.A. Lima 2019*. [Tesis de grado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Digital Institucional Universidad Cesar Vallejo: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/47750>
- Espino Ventura, J. (2024). *Gestión administrativa y su relación con la satisfacción al cliente en una empresa cementera con enfoque global, 2023*. [Tesis de grado, Universidad

Ricardo Palma]. Repositorio Universidad Ricardo Palma:
<https://hdl.handle.net/20.500.14138/7665>

Fernández, S., Cordero, J., & Córdoba, A. (2002). *Estadística descriptiva*. ESIC Editorial.

Flores Urbaéz, M. (2005). Gestión del conocimiento organizacional en el taylorismo y en la teoría de las relaciones humanas. *Espacios*, 26(2), 21-25. Obtenido de <https://www.revistaespacios.com/a05v26n02/05260241.html>

Fontalvo Barrios, A. C., Luckert Beltrán, A. S., Martínez Puentes, S., & Olivella Suarez, J. (2013). Papel de la innovación en el sector empresarial. *Eleventh LACCEI Latin American and Caribbean Conference for Engineering and Technology*, 1-9. Obtenido de <https://www.laccei.org/LACCEI2013-Cancun/StudentPapers/SP016.pdf>

Galviz, G. (2011). *Calidad en la gestión de servicios*. Fondo Editorial de la Universidad Rafael Urdaneta.

Obtenido de: <https://libros.fondoeditorial.uru.edu/index.php/lb/catalog/book/13>

Gamarra Astuhuaman, G., Rivera Espinoza, T. A., Wong Cabanillas, F. J., & Pujoy Cristóbal, O. E. (2015). *Estadística e investigación con aplicación de SPSS*. Editorial San Marcos.

González Rodríguez, S. S., Viteri Intriago, D. A., Izquierdo Morán, A. M., & Verdezoto Cordova, G. O. (2020). Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo. *Universidad y Sociedad*, 12(4), 32-37. Obtenido de <https://rus.ucf.edu/cu/index.php/rus/article/view/1609>

Guevara Guevara, E. J., & Sánchez Oblitas, R. (2020). *Calidad de servicio y satisfacción de los clientes de la empresa Compartamos Financiera S.A. agencia Ferreñafe, 2020*. [Tesis de grado, Universidad Señor de Sipán] Repositorio digital ALICIA – Concytec: https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/USSS_61e97e48e15cd61736ffdc74dc3cba49

Gutiérrez Andrade, O. W. (2007). Origen y desarrollo de la administración. *Perspectivas*, 1(20), 45-54. <https://doi.org/10.35319/4dk1q678>

Hernández Sampieri, R., Méndez Valencia, S., Mendoza Torres, C. P., & Cuevas Romo, A. (2017). *Fundamentos de investigación*. Mc Graw Hill education.

- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mc Graw Hill Interamericana Editores.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (6ta ed.). McGraw-HILL.
- Instituto Tecnológico de Sonora. (2013). Importancia de la calidad del servicio al cliente. *El Buzón de Pacioli*, 1(82), 4-13. Editorial Instituto Tecnológico de Sonora.
- Kaplan, R., & Norton, D. (2008). *The Execution Premium. Integrando la Estrategia y Las Operaciones para Lograr Ventajas Competitivas*. Ediciones Deusto.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2012). *Marketing* (14 ed.). PEARSON EDUCACIÓN.
- Martínez Moreno, E. T., & Briceño, M. C. (2013). Estado del arte del direccionamiento estratégico. *Signos*, 5(1), 91-102. <https://doi.org/10.15332/s2145-1389.2013.0001.05>.
- Martínez, L., Farfán, E., & Osto, R. (2020). Un acercamiento epistémico a la administración por objetivos. *Actualidad Contable Faces*, 25(45), 93-104. <https://doi.org/10.53766/ACCON/2022.01.45.05>.
- Mendoza-Briones, A. (2017). Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresa comerciales en la ciudad de Manta. *Dominio de las ciencias*, 3(2), 947-964. <https://doi.org/10.23857/dc.v3i2.614>
- Mero-Vélez, J. M. (2018). Empresa, administración y proceso administrativo. *Revista Científica FIPCAEC (Fomento De La investigación Y publicación científico-técnica multidisciplinaria)*, 3(8), 84-102. <https://doi.org/10.23857/fipcaec.v3i8.59>
- Montes de Oca Sánchez, J. E., & Pulla Ochoa, C. A. (2019). La gestión administrativa y su incidencia en la productividad de las microempresas ecuatorianas. Caso de estudio taller Dipromax de la ciudad de Santo Domingo. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 1(103), 1-14. <https://doi.org/10.46377/dilemas.v3i1i1.1191>
- Murillo Delgado, E. P., Arias Vásquez, C., & Proaño Castro, M. F. (2019). El servicio post venta y la atención al cliente: estrategias de fidelización. *E-IDEA Journal of Business Sciences*, 1(2), 27-34. <https://doi.org/10.53734/eidea.vol1.id9>

- Orellana Palomeque, D. P., Erazo Álvarez, J. C., Nárvaez Zurita, C. I., & Matovelle Romo, M. (2019). Gestión administrativa, elemento clave para el desarrollo de las empresas de servicio de transporte. *Visionario Digital*, 3(2), 238-260. <https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v3i2.2.639>
- Palacios, M. (2018). *El líder profesional define la capacidad de respuesta como el concepto elemental en la atención al cliente*. Independently published.
- Parasuraman, P., Zeithaml, V., & Berry, L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and its Implication for Future Research (SERVQUAL). *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50. <https://doi.org/10.1177/002224298504900403>
- Pinto Jiménez, J. d., Soto, N. Y., Gutiérrez, A., & Castillo, L. J. (2003). Ajuste, estructura y ambiente como factores claves en la teoría de contingencias. *Estudios Gerenciales*, 19(88), 67-86. Obtenido de https://www.icesi.edu.co/revistas/index.php/estudios_gerenciales/es/article/view/115/113
- Ramírez Casco, A. d., Ramírez Garrido, R. G., & Calderón Moran, E. V. (2017). *La gestión administrativa en el desarrollo empresarial*. Eumed. <http://eumed.net/ce/2017/1/gestion.html>
- Ramírez, C., & Ramírez, M. (2016). *Fundamentos de administración*. ECOE EDICIONES.
- Ramos Ruíz, C. G. (2020). *Gestión administrativa y su influencia en la satisfacción del cliente en la Empresa Mecánica e Hidráulica Galex, Callao, 2020*. [Tesis de grado, Universidad César Vallejo]. Repositorio Digital Institucional Universidad César Vallejo: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/56760>
- Salguero-Barba, N., & García-Salguero, Christian. (2018). Gestión Administrativa Eficiente. *Polo del Conocimiento*, 3(9), 331-342. <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/748/923>
- Sánchez Flores, F. A. (2019). Fundamentos epistémicos de la investigación cualitativa y cuantitativa: Consensos y disensos. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 13(1), 102-122. <https://doi.org/10.19083/ridu.2019.644>

- Sánchez, M., Guillen , O., & Begazo, L. (2020). *Pasos para elaborar una tesis de tipo correlacional. Bajo enfoque cuantitativo, variable categorica y la estadistica no parametrica*. Oscar Rafael Guillen Valle.
- Solís Espinoza, J., Bucheli Espinoza, X., & Manjarrez Fuentes, N. (2021). Gestión administrativa de aplicaciones móviles y su efecto en la comercialización de productos de consumo masivo en el cantón Quevedo. *Revista Científica ECOCIENCIA*, 8(3), 1-16. <https://doi.org/10.21855/ecociencia.83.516>
- Soto Tafur, A. (2018). *Gestión administrativa y calidad de servicio en la empresa Envasadora Andina S.C.R.L., de SJL, Lima-2018*. [Tesis de grado, Universidad César Vallejo]. Repositorio Digital Institucional Universidad César Vallejo: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/20691>
- Tam Cuba, F. L. (2019). *Gestión administrativa y productividad, caso: Super Rey SAC, 2018*. [Tesis de grado, Universidad Privada del Norte]. Repositorio Institucional UPN: <https://hdl.handle.net/11537/21849>
- Torres Merlo, O. X., Vallejos Cazar, A. F., & Burbano Benítez, J. P. (2019). Buenas prácticas de gestión administrativa en empresas de servicios en la ciudad de Ibarra. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 1(99), 1-11. <https://dilemascontemporaneoseduccionpoliticaayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/1043/122>
- Tuanama Monteluis, D. A. (2019). *Gestión administrativa y la satisfacción a los clientes de la óptica “VISUAL MEDICS”, Huaraz 2019*. [Tesis de grado, Universidad César Vallejo]. Repositorio Digital Institucional Universidad César Vallejo: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/39271>
- Valderrama Mendoza, S. (2019). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica cuantitativa, cualitativa y mixta* (10 ed.). Editorial San Marcos.
- Zamudio Gonzáles, L., & Arellano Gault, D. (2011). Más allá de las patologías de la burocracia: introduciendo la teoría de las organizaciones al estudio de las OI. *Revista Mexicana de Ciencias Políticas y Sociales*, 56(213), 27-50. <https://www.redalyc.org/pdf/421/42121582002.pdf>

IX. ANEXOS

Anexo A. Matriz de consistencia

La gestión administrativa y su relación con el servicio a los clientes en la vidriería Edwin E.I.R.L. – S.J.L. – 2020																															
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES																												
Problema General ¿De qué manera la gestión administrativa se relaciona con el servicio de los clientes en la vidriería Edwin E.I.R.L. – S.J.L. – 2020? Problemas específicos ¿En qué medida la planeación se relaciona con el servicio a los clientes en la vidriería Edwin E.I.R.L. – S.J.L. – 2020? ¿Existe relación entre la organización y el servicio a los clientes en la vidriería Edwin E.I.R.L. – S.J.L. – 2020? ¿Cómo la dirección se relaciona con el servicio a los clientes en la vidriería Edwin E.I.R.L. – S.J.L. – 2020? ¿Cómo se relaciona el control y el servicio a los clientes en la vidriería Edwin E.I.R.L. – S.J.L. – 2020?	Objetivo General Precisar en qué medida la gestión administrativa se relaciona con el servicio a los clientes en la vidriería Edwin E.I.R.L. – S.J.L. – 2020. Objetivos específicos Determinar de qué manera la planeación se relaciona con el servicio a los clientes en la vidriería Edwin E.I.R.L. – S.J.L. – 2020. Establecer la relación que existe entre la organización y el servicio a los clientes en la vidriería Edwin E.I.R.L. – S.J.L. – 2020. Determinar cómo la dirección se relaciona con el servicio a los clientes en la vidriería Edwin E.I.R.L. – S.J.L. – 2020. Determinar cómo el control se relaciona con el servicio a los clientes en la vidriería Edwin E.I.R.L. – S.J.L. – 2020.	Hipótesis General La gestión administrativa se relaciona positivamente con el servicio a los clientes en la vidriería Edwin E.I.R.L. – S.J.L. – 2020. Hipótesis específicas La planeación se relaciona positivamente con el servicio a los clientes en la vidriería Edwin E.I.R.L. – S.J.L. – 2020. Existe relación positiva entre la organización y el servicio a los clientes en la vidriería Edwin E.I.R.L. – S.J.L. – 2020. La dirección se relaciona positivamente con el servicio a los clientes en la vidriería Edwin E.I.R.L. – S.J.L. – 2020. El control se relaciona positivamente con el servicio a los clientes en la vidriería Edwin E.I.R.L. – S.J.L. – 2020.	Variable 1. Gestión administrativa <table><tr><th>Dimensiones</th><th>Indicadores</th></tr><tr><td rowspan="2">Planeación</td><td>Plan estratégico empresarial.</td></tr><tr><td>Plan operativo empresarial.</td></tr><tr><td rowspan="2">Organización</td><td>Estructura orgánica</td></tr><tr><td>Flujo de información</td></tr><tr><td rowspan="2">Dirección</td><td>Liderazgo</td></tr><tr><td>Motivación</td></tr><tr><td rowspan="2">Control</td><td>Evaluaciones</td></tr><tr><td>Capacitación</td></tr></table> Variable 2. Servicio a los clientes <table><tr><th>Dimensiones</th><th>Indicadores</th></tr><tr><td rowspan="2">Elementos físicos</td><td>Condiciones necesarias</td></tr><tr><td>Tiempo oportuno</td></tr><tr><td rowspan="2">Fiabilidad</td><td>Eficacia</td></tr><tr><td>Información</td></tr><tr><td rowspan="2">Capacidad</td><td>Atención</td></tr><tr><td>Confianza</td></tr><tr><td rowspan="2">Seguridad</td><td>Amabilidad</td></tr><tr><td>Conocimientos</td></tr></table>	Dimensiones	Indicadores	Planeación	Plan estratégico empresarial.	Plan operativo empresarial.	Organización	Estructura orgánica	Flujo de información	Dirección	Liderazgo	Motivación	Control	Evaluaciones	Capacitación	Dimensiones	Indicadores	Elementos físicos	Condiciones necesarias	Tiempo oportuno	Fiabilidad	Eficacia	Información	Capacidad	Atención	Confianza	Seguridad	Amabilidad	Conocimientos
Dimensiones	Indicadores																														
Planeación	Plan estratégico empresarial.																														
	Plan operativo empresarial.																														
Organización	Estructura orgánica																														
	Flujo de información																														
Dirección	Liderazgo																														
	Motivación																														
Control	Evaluaciones																														
	Capacitación																														
Dimensiones	Indicadores																														
Elementos físicos	Condiciones necesarias																														
	Tiempo oportuno																														
Fiabilidad	Eficacia																														
	Información																														
Capacidad	Atención																														
	Confianza																														
Seguridad	Amabilidad																														
	Conocimientos																														
METODOLOGÍA Tipo de investigación. Explicativa Diseño. No experimental Población: 28 especialistas en derecho civil Muestra: 28 especialistas en derecho civil																															

Anexo B. Validación de instrumentos

Certificado de validación de instrumentos



UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLAREAL VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN POR CRITERIO DE JUECES

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellido y nombre del Juez: Bazán Buitrago José
 1.2 Cargo e institución donde labora: Universidad Nacional Federico Villareal
 1.3 Nombre del instrumento evaluado: Cuestionario
 1.4 Autor del instrumento: Rómulo Cruz Empe Rafael

II. ASPECTO DE LA VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 1	BAJA 2	REGULAR 3	BUENA 4	MUY BUENA 5
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado y comprensible					X
2. OBJETIVIDAD	Permite medir hechos observables					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					X
4. ORGANIZACIÓN	Presentación ordenada					X
5. SUFICIENCIA	Comprende aspectos de las variables en cantidad y calidad suficiente					X
6. PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados					X
7. CONSISTENCIA	Pretende conseguir datos basados en teorías o modelos teóricos					X
8. COHERENCIA	Entre variables, indicadores y los ítems					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación					X
10. APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente					X
CONTEO TOTAL DE PUNTAJES (Realice el conteo en cada una de las categorías de la escala)		A	B	C	D	E

Coefficiente de validez = $1 \times A + 2 \times B + 3 \times C + 4 \times D + 5 \times E =$

50

III. Calificación global (Ubique el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y marque con un aspa en el círculo asociado)

CATEGORÍA	INTERVALO
Desaprobado	[0,00-0,60]
Observado	<0,60-0,70]
Aprobado	<0,70-1,00]

IV. Calificación de aplicabilidad

Aprobado

Lugar: Lima 11 de 11 del 20 20


FIRMA DEL JUEZ



UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLAREAL

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN POR CRITERIO DE JUECES

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellido y nombre del Juez : Sánchez Camargo Heis Rafael
- 1.2 Cargo e institución donde labora : Universidad Nacional Federico Villareal
- 1.3 Nombre del instrumento evaluado : Cuestionario
- 1.4 Autor del instrumento : Pineda Cruz Enzo Rafael

II. ASPECTO DE LA VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 1	BAJA 2	REGULAR 3	BUENA 4	MUY BUENA 5
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado y comprensible					X
2. OBJETIVIDAD	Permite medir hechos observables					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					X
4. ORGANIZACIÓN	Presentación ordenada					X
5. SUFICIENCIA	Comprende aspectos de las variables en cantidad y calidad suficientes					X
6. PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados					X
7. CONSISTENCIA	Permite conseguir datos basados en teorías o modelos teóricos					X
8. COHERENCIA	Entre variables, indicadores y los ítems					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación					X
10. APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico adecuado					X
CONTEO TOTAL DE MARCAS (Realice el conteo en cada una de las categorías de la escala)		A	B	C	D	E

$$\text{Coeficiente de validez} = 1 \times A + 2 \times B + 3 \times C + 4 \times D + 5 \times E =$$

50

III. Calificación global (Ubique el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y marque con un aspa en el círculo asociado)

CATEGORÍA	INTERVALO
Desaprobado	[0,00-0,60]
Observado	<0,60-0,70]
Aprobado	<0,70-1,00]

IV. Calificación de aplicabilidad

Aprobado

Lugar: Lima, 10 de 12 del 2020

FIRMA DEL JUEZ



UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLAREAL

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN POR CRITERIO DE JUECES

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellido y nombre del Juez : Sánchez Sotomayor Segundo R.
 1.2 Cargo e institución donde labora : Universidad Nacional Federico Villareal
 1.3 Nombre del instrumento evaluado : Cuestionario
 1.4 Autor del instrumento : Rimob Cuzco Enay Rafael

II. ASPECTO DE LA VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 1	BAJA 2	REGULAR 3	BUENA 4	MUY BUENA 5
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible					☒
2. OBJETIVIDAD	Permite medir hechos observables					☒
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					☒
4. ORGANIZACIÓN	Presentación ordenada					☒
5. SUFICIENCIA	Comprende aspectos de las variables en cantidad y calidad suficiente					☒
6. PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados					☒
7. CONSISTENCIA	Permite conseguir datos basados en teorías o modelos teóricos					☒
8. COHERENCIA	Entre variables, indicadores y los ítems					☒
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación					☒
10. APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente					☒

CONTEO TOTAL DE M/R/CAS (Realice el conteo en cada una de las categorías de la escala)	A	B	C	D	E
---	---	---	---	---	---

$$\text{Coeficiente de validez} = 1 \times A + 2 \times B + 3 \times C + 4 \times D + 5 \times E =$$

5
50

III. Calificación global (Ubique el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y marque con un aspa en el círculo asociado)

CATEGORÍA	INTERVALO
Desaprobado ☐	[0,00-0,60]
Observado ☐	<0,60-0,70]
Aprobado ☒	<0,70-1,00]

IV. Calificación de aplicabilidad

Aprobado

Lugar: Lima 30 de 10 del 20 20....

[Firma]
FIRMA DEL JUEZ

Anexo C. Confiabilidad del instrumento

Tabla 15

Fiabilidad del instrumento de la variable 1

Alfa de Cronbach	N de elementos
,823	12

Nota. Mediante el SPSS obtuvo un coeficiente de fiabilidad de 0.823, se interpreta como una excelente confiabilidad.

Tabla 16

Fiabilidad del instrumento de la variable 2

Alfa de Cronbach	N de elementos
,812	12

Nota. Mediante el SPSS obtuvo un coeficiente de fiabilidad de 0.812, se interpreta como una excelente confiabilidad.

Anexo D. Instrumento de medición

Buenos días. La presente encuesta tiene por objetivo conocer su opinión respecto a la gestión administrativa y su relación con el servicio a los clientes en la vidriería Edwin E.I.R.L., en el distrito de San Juan de Lurigancho, por lo que agradeceremos que responda a las preguntas formuladas con mucha sinceridad, gracias.

Instrucciones: marque con un aspa (x), según corresponda de acuerdo a la siguiente escala de valoración.

ESCALA DE VALORACIÓN

SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA
5	4	3	2	1

N.º	ÍTEM	ESCALA DE VALORACIÓN				
		S	CS	AV	CN	N
01	¿La empresa en la que labora cuenta con un plan estratégico y actualizado de acuerdo a las necesidades requeridas por los clientes?					
02	¿La empresa cuenta con un plan operativo?					
03	¿Conoce las acciones específicas para el cumplimiento de los objetivos?					
04	¿Tiene conocimiento sobre la gestión administrativa?					
05	¿Cree usted que la estructura orgánica de la empresa le permite cumplir con sus actividades?					
06	¿Está de acuerdo que la empresa realiza una correcta distribución de los cargos de acuerdo a las actitudes y habilidades de los empleados?					
07	¿Desde su punto de vista considera que el flujo de información entre las diferentes áreas de la empresa es la adecuada para el cumplimiento de sus actividades?					
08	¿La empresa realiza constantemente supervisiones de las actividades laborales?					
09	¿Cree que existe un liderazgo adecuado en la empresa?					
10	¿Los empleados de la empresa se sienten motivados para el cumplimiento de sus actividades?					
11	¿La empresa muestra predisposición para la realización de sus actividades en equipo?					
12	¿Se realiza constantemente evaluaciones para medir el desempeño de los trabajadores?					
13	¿Considera usted que la empresa cumple con las metas trazadas?					
14	¿La empresa brinda capacitación sobre temas de gestión al personal para un mejor desempeño?					

Buenos días. La presente encuesta tiene por objetivo conocer su opinión respecto a la gestión administrativa y su relación con el servicio a los clientes en la vidriería Edwin E.I.R.L., en el distrito de San Juan de Lurigancho, por lo que agradeceremos que responda a las preguntas formuladas con mucha sinceridad, gracias.

Instrucciones: marque con un aspa (x), según corresponda de acuerdo a la siguiente escala de valoración.

ESCALA DE VALORACIÓN

SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA
5	4	3	2	1

N.º	ÍTEM	ESCALA DE VALORACIÓN				
		S	CS	AV	CN	N
01	¿Los equipos de la empresa son de última generación y se encuentran actualizados					
02	¿Las instalaciones de la empresa brindan las condiciones necesarias para la realización de las actividades?					
03	¿Considera que la empresa existe una adecuada higiene y limpieza en las instalaciones?					
04	¿Los servicios son brindados en el tiempo oportuno?					
05	¿Los reclamos de los clientes son gestionados con eficacia?					
06	¿La comunicación con los empleados es el adecuado por lo que siempre se encuentran informados sobre los servicios que presta?					
07	¿El servicio que presta la empresa son óptimos?					
08	¿Se encuentra apto para atender a los clientes?					
09	¿Considera que existe entre los empleados y administrativos una comunicación constante para el buen servicio a los clientes?					
10	¿El personal de la empresa transmite confianza para atender a los clientes de una forma óptima?					
11	¿Los clientes se sienten seguros cuando solicita su recomendación?					
12	¿Es amable cuando atiende a los clientes?					
13	¿Cuenta usted con los conocimientos suficientes para atender a los clientes?					
14	¿Considera usted que los clientes recurren solo al personal que se sienten confianza?					