UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

TITULO DE INVESTIGACIÓN: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INCIDENCIA CON LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA EMPRESA MADERAS FINGER PERÚ, 2023

Tesis para optar el título profesional de

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

ALEGRÍA DELGADO, CHRISTIAN CHRISTOPHER

PUCALLPA, PERÚ

2025

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

COMISION DE GRADOS Y TÍTULOS

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE: LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

Siendo las 4:30 p.m. del día viernes 22 de diciembre del 2023, en los ambientes del Salón de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, en cumplimiento con lo señalado en los Artículos 17º y 18º del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de segunda Especialidad Profesional, se reunió el jurado integrado por los docentes: **Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes (Presidente), Mg. Roger Lozano Ruiz (Miembro), y Dr. Jackie Frank Chang Saldaña (Miembro).**

Se realizó la Sustentación de la Tesis Titulada: **"GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INCIDENCIA CON LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA EMPRESA MADERAS FINGER PERÚ, 2023"**, por el/la/los Bachilleres en **Administración: Christian Christopher Alegria Delgado, EN FORMA PRESENCIAL.**

Qué; según el Artículo 21° del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de Segunda Especialidad Profesional, que a la letra dice:

"La evaluación se hará de acuerdo a la siguiente escala de calificaciones:

a) Sobresaliente con felicitación escrita y recomendaciones de publicación
b) Aprobado por unanimidad
c) Aprobado por mayoría
d) Desaprobado..."

El/la defensor (a) de la Tesis, ha obtenido la siguiente calificación;

APROBADO POR MAYORÍA

Siendo las 5:20 del mismo día, se dio por concluido el acto y luego de ser leído el acta, los miembros del Jurado Evaluador procedieron a suscribirlo.

Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes
Presidente

Mg. Roger Lozano Ruiz
Miembro

Dr. Jackie Frank Chang Saldaña
Miembro

Universidad Nacional de Ucayali SECRETARIO PUCALLPA

Mg. Olmedo Pizango Isulza
Secretario Académico

APROBACIÓN Y FIRMA DE JURADO DE TESIS

La presente Tesis fue aprobada por el jurado calificador de la Facultad de Ciencias Económicas Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali, para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración.

Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes ----------
Presidente

Dr. Jackie Frank Chang Saldaña ----------
Miembro

Mg. Roger Lozano Ruiz ----------
Miembro

Mg. Pizango Isuiza, Olmedo ----------
Asesor

Bach. Alegría Delgado, Christian Christopher ----------
Tesista

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
DIRECCION GENERAL DE PROPIEDAD INTELECTUAL

CONSTANCIA

ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN
SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND

Nº V/0209-2023.

La Dirección de Producción Intelectual, hace constar por la presente, que el Informe final de tesis, titulado:
"LA CALIDAD DEL SERVICIO Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DE LA EMPRESA DE SOPORTE LOGÍSTICO INDUSTRIAL Y SERVICIO GENERALES SUPPLY, PUCALLPA 2022"

Autor(es)	:	**Fasabi Hidalgo, Gino Franz**
Facultad	:	**Ciencias Económicas, Administrativas y Contables**
Escuela	:	**Administración**
Asesor(a)	:	**Mg. Pizango Isuiza, Olmedo**

Después de realizado el análisis correspondiente en el Sistema Antiplagio URKUND, dicho documento presenta un **porcentaje de similitud 9%**.
En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentaje establecidos en el artículo 9 de la DIRECTIVA DE USO DEL SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND, el cual indica que no se debe superar el 10%. Se declara, que el trabajo de investigación: SI Contiene un porcentaje aceptable de similitud, por lo que SI se aprueba su originalidad.
En señal de conformidad y verificación se firma y se sella la presente constancia.

Fecha: 25/04/2023

Mg. JOSÉ MANUEL CÁRDENAS BERNAOLA
Director de Producción Intelectual

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN INTELECTUAL

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS
REPOSITORIO INSTITUCIONAL DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

Yo, Christian Christopher Alegria Delgado Autor (a) de la TESIS de pregrado titulado:

Gestión Administrativa y su Incidencia Con la Calidad de Servicio de la Empresa Madereras Finger Perú, 2023

Sustentado el año: 2023
Con la asesoría de: Mg. Olmedo Pizango Isuiza
En la Facultad: DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

Escuela Profesional: Administración.

Autorizo la publicación:

PARCIAL [ ] TOTAL [X]

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:

Primero: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido; en el Perú y el extranjero, por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la tesis es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único (a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali y del Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha 17 / 03 / 2025

Email: alegria.del98@gmail.com Firma:

Teléfono: 936 173 351 DNI: 7119 7077

DEDICATORIA

A Dios por permitirme gozar de la vida y a mi madre por su apoyo incondicional en mi formación profesionalmente.

Alegría Delgado, Christian Christopher.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Nacional de Ucayali, a la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, a nuestros docentes, autoridades y todo el personal administrado de la Escuela Profesional de Administración por bridarme las facilidades en el campo administrativo. A nuestro querido asesor de tesis, por su apoyo, paciencia y dedicación en el desarrollo de nuestra tesis de investigación. **Alegría Delgado, Christian Christopher**.

INDICE GENERAL

DEDICATORIA ……vi
AGRADECIMIENTO …… …..…..vii
ÍNDICE GENERAL ……..……..……..……..viii
ÍNDICE DE TABLAS ……... …… xi
ÍNDICE DE FIGURAS ……..……..xiii
RESUMEN ……..……..xv
ABSTRACT ……xvi
INTRODUCCIÓN ……...xvii

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción del problema ……...…...……18
1.2. Formulación del problema ……..……...…19
1.2.1 Problema general ……..…….…....19
1.2.2 Problemas específicos ……..…19
1.3. Objetivos……..……..……....19
1.3.1 Objetivo general……..……..……....19
1.3.2 Objetivos específicos ……..…….19
1.4. Hipótesis……..……..……....20
1.4.1 Hipótesis general ……..20
1.4.2 Hipótesis especificas ……..……...20
1.5. Variables ……..……..……...20
1.6. Operacionalización de variables ……..…21
1.7. Justificación e importancia……..……...22
1.7.1. Justificación Académica …….…….……..... 22
1.7.2. Justificación Social …….……..…….. 22
1.7.2. Justificación Practica …….…….…….. 22

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del problema..……..…..23
2.1.1 Antecedentes internacionales……...23

2.1.2 Antecedentes nacionales……..……..24
2.2. Bases teóricas……..…….26
2.2.1 Variable 1: Gestión administrativa……...…….…… …….26
2.2.2 Variable 2: Calidad de servicio……..…….…….28
2.3. Definición de términos básicos..……... 29

CAPÍTULO III : MARCO METODOLÓGICO

3.1. Método de la investigación…… 31
3.1.1 Diseño de investigación…… ……..31
3.2. Población y muestra..……..32
3.2.1. Población……..……..……..……...32
3.2.2. Muestra …… …….. 32
3.2.3. Muestreo……..……..…… ……. 32
3.3. Instrumento de recolección de datos…… 32
3.4. Procedimiento de recolección de datos……..……..…….32
3.5. Procesamiento de datos recolectados…..……..……...33
3.6. Tratamiento de datos…..……..…33
3.7. Presentación de datos ..……..…….33

CAPITULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Resultados del trabajo de la investigación ……..…….34
4.2. Prueba de hipótesis……..…….. 56
4.2.1. Prueba de normalidad ……..……..…….56
4.3. Contraste de hipótesis ……..……..…….. 58
4.3.1. Contraste de hipótesis general ..……..…… 58
4.3.2. Contraste de la Hipótesis Específica 1 ……..…….. 59
4.3.3. Contraste de la Hipótesis Específica 2 ……..…….. .60
4.3.4. Contraste de la Hipótesis Específica 3 ……..…….. .61
4.3.5. Contraste de la Hipótesis Específica 4 ……..…….. .62

CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones……..……..…….....63

5.2 Recomendaciones…….....64

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS……..… ….65

ANEXOS...…….....68

Anexo 1: Matriz de consistencia …….…….....69

Anexo 2: Instrumento de recolección de datos……..……..…… …….70

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de variables…… 21

Tabla 2. Se cumplen las metas en el tiempo planificado …….. 34

Tabla 3. La empresa maderas FINGER Perú detallan estrategias para mejorar … 36

Tabla 4. La empresa tiene planes de acción anticipados ante algún imprevisto … 37

Tabla 5. La empresa maderas FINGER Perú desarrollan planes de acuerdo a las necesidades más importantes.....38

Tabla 6. Las capacitaciones son constantes ……..…….…… 39

Tabla 7. Siempre sigue a un líder en su empresa……..……..……..…….…… 40

Tabla 8. Supervisan su trabajo de manera constante…… 41

Tabla 9. Los cambios que se hacen son para mejorar 42

Tabla 10. El jefe siempre está dispuesto a escucharlo ……..…….. ……43

Tabla 11. Usan una política de trabajo en equipo …...……..……...44

Tabla 12. El jefe toma en cuenta su opinión …….……..……... 45

Tabla 13. Es respetuoso con sus compañeros ……... 46

Tabla 14. Evalúan su desempeño laboral …… 47

Tabla 15. Limitan sus horarios de trabajo …… 48

Tabla 16. Miden sus resultados constantemente …….. 46

Tabla 17. Cumple con su meta diaria…… 50

Tabla 18. Los elementos materiales de la empresa maderas FINGER Perú son visualmente atractivos y claros ……. 51

Tabla 19. Cuando el trabajador de servicios promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumple …….. 52

Tabla 20. El tiempo que aguardo para obtener el servicio fue satisfactorio …… 53

Tabla 21. El comportamiento de los empleados le inspira confianza y seguridad ... 54

Tabla 22. Usted recibió atención individualizada …….. 55

Tabla 23. Prueba de normalidad……..…….……..……. 56

Tabla 24. Interpretación de los valores del coeficiente Rho de Spearman……. …….57

Tabla 25. Grado de correlación entre la variable 1 Gestión administrativa y la variable 2 Calidad de servicio del cliente……..…..……..… 58

Tabla 26 Nivel de correlación entre la dimensión Planeación y la variable 2 Calidad de servicio ……..…….. 59

Tabla 27 Nivel de correlación entre la dimensión Dirección y la variable 2 Calidad de servicio. ……..... 60

Tabla 28 Nivel de correlación entre la dimensión Organización y la variable 2 Calidad de servicio. ……..... 61

Tabla 29 Nivel de correlación entre la dimensión Control y la variable 2 Calidad de servicio …… 62

INDICE DE FIGURAS

Figura 1 P1. Se cumplen las metas en el tiempo planificado ……..….35

Figura 2 P2. La empresa maderas FINGER Perú detallan estrategias para mejorar .36

Figura 3 P3. La empresa tiene planes de acción anticipados ante algún imprevisto..37

Figura 4 P4. La empresa maderas FINGER Perú desarrollan planes de acuerdo a las necesidades más importantes.....38

Figura 5 P5. Las capacitaciones son constantes ……..…….…… 39

Figura 6 P6. Siempre sigue a un líder en su empresa ……..……40

Figura 7 P7. Supervisan su trabajo de manera constante …….....41

Figura 8 P8. Los cambios que se hacen son para mejorar.....42

Figura 9 P9. El jefe siempre está dispuesto a escucharlo ……..……....43

Figura 10 P10. Usan una política de trabajo en equipo ….....44

Figura 11 P11. El jefe toma en cuenta su opinión ……..…...45

Figura 12 P12. Es respetuoso con sus compañeros …….....46

Figura 13 P13. Evalúan su desempeño laboral …….. 47

Figura 14 P14. Limitan sus horarios de trabajo ……..…… 48

Figura 15 P15. Miden sus resultados constantemente …… 49

Figura 16 P16. Cumple con su meta diaria …….. 50

Figura 17 P17. Los elementos materiales de la empresa maderas FINGER Perú son visualmente atractivos y claros …….. 51

Figura 18 P18. Cuando el trabajador de servicios promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumple …….. 52

Figura 19 P19. El tiempo que aguardo para obtener el servicio fue satisfactorio ……. 53

Figura 20 P20. El comportamiento de los empleados le inspira confianza y seguridad…… 54

Figura 21 P21. Usted recibió atención individualizada …… 55

RESUMEN

El estudio realizado es de tipo descriptiva y correlacional, de diseño no experimental, te aplico el instrumento de recojo de datos a una muestra de 40 clientes de la empresa de maderas FINGER Perú, 2023, se utilizó la encuesta y el cuestionario como instrumento, el número de reactivos fue de con 21 ítems. Asimismo, la investigación tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre Gestión administrativa y la Calidad de servicio en la empresa de maderas FINGER Perú, 2023. En la tabla 25 se muestra los resultados del estudio, observando el nivel de correlación entre la variable Gestión administrativa y la variable Calidad de servicio, el valor de p es 0,001 siendo inferior a 0,05, por tanto, se rechazó la hipótesis nula (H0) y se aceptó la hipótesis alterna (H1), encontrando así una relación significativa entre Gestión administrativa y la Calidad de servicio en la empresa de maderas FINGER Perú, 2023. De lo mencionado, se confirma mediante la correlación de Spearman es de Rho=0, 793, determinando que la relación entre la variable Gestión administrativa y la variable Calidad de servicio, es positiva y alta.

Palabras claves: Gestión administrativa, calidad de servicio a usuarios de la empresa FINGER Perú.

ABSTRACT

The study carried out is of a descriptive and correlational type, with a non-experimental design, I applied the data collection instrument to a sample of 40 clients of the wood company FINGER Perú, 2023, the survey and the questionnaire were used as an instrument, the The number of items was 21 items. Likewise, the general objective of the research was to determine the relationship that exists between Administrative Management and Service Quality in the wood company FINGER Perú, 2023. Table 25 shows the results of the study, observing the level of correlation between the Administrative Management variable and the Service Quality variable, the p value is 0.001, being less than 0.05, therefore, the null hypothesis was rejected (H0) and the alternative hypothesis (H1) was accepted, thus finding a significant relationship between Administrative Management and Service Quality in the FINGER Peru lumber company, 2023. From what was mentioned, it is confirmed by the Spearman correlation that it is Rho= 0, 793, determining that the relationship between the Administrative Management variable and the Service Quality variable is positive and high.

Keywords: Administrative management, quality of service to users of the FINGER Peru company.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación tiene como título: Gestión administrativa y su incidencia con la calidad de servicio de la empresa maderas FINGER Perú, 2023

La estructura de la investigación se ajusta al Reglamento de Grados y títulos de la FCEAyC-UNU que está constituida de la manera siguiente:

En el capítulo I, problemática con un enfoque cuantitativo, se plantean los problemas, objetivos, hipótesis, justificación e importancia de la investigación, viabilidad y limitaciones de la investigación.

En el capítulo II, marco teórico, antecedentes internacional y nacional relacionadas al tema de investigación, bases teóricas, y las definiciones básicas de la investigación.

En el capítulo III, marco metodológico, que comprende el método de investigación, diseño, esquema, población y muestra, instrumento de recolección de datos y técnicas de recojo, procesamiento y presentación de datos.

En el capítulo IV, resultados y discusiones del trabajo de campo mediante tablas y figuras.

Capítulo V, se presentan las discusiones de resultados. Descripción y análisis de resultados de hipótesis

Conclusiones.

Sugerencia.

Anexos

CAPITULO I
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción del problema

Ahora como parte de la estrategia del proceso de modernización, se incorpora a la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública (PNMGP) como el principal instrumento estratégico que orientará y articulará el proceso de modernización de la gestión pública, “hacia la creación de valor público”.

“La PNMGP comprende los objetivos y contenidos principales del proceso de modernización y su conducción recae en la Presidencia del Consejo de ministros, a través de la Secretaría de Gestión Pública, la cual se encarga de su propuesta, seguimiento y evaluación. Requiere la intervención articulada de todas las entidades públicas”, dice el D. Leg. N° 1554.

A nivel de la localidad de Pucallpa, la empresa de maderas FINGER Perú, 2023 se puede percibir que presenta algunas debilidades en ámbitos de la empresa, una de ellas es que carecen de un plan de acción para posibles problemas que se presentan en cuanto a la mejora de atención a clientes que se apersonan, tampoco se evidencia con un directivo para que supervise sus funciones de los trabajadores, además de una mejora en cuanto a la organización entre trabajadores y sus supervisores. Se debería tener un directivo para que sea el responsable de supervisar las funciones de cada área y un mayor control por el rubro (maderas procesadas) que lleva la empresa lo requiere. De igual manera se percibe una deficiencia satisfacción de sus clientes generados por los tiempos de espera en su atención. En este ámbito, la presente investigación busca desarrollar alternativas de gestión administrativas para que, mediante el trabajo en equipo, la empresa de maderas FINGER Perú, 2023 logre brindar un servicio de calidad.

1.2. Formulación del problema

En base a la problemática descrita párrafos anteriores, se propone la siguiente pregunta de investigación:

1.2.1. Problema General

¿Qué relación existe entre la Gestión administrativa y la Calidad de servicio en la empresa de maderas FINGER Perú, 2023?

1.2.2. Problemas Específicos

- ¿Qué relación existe entre la Planeación y la Calidad de servicio en la empresa de maderas FINGER Perú, 2023?
- ¿Qué relación existe entre la Dirección y la Calidad de servicio en la empresa de maderas FINGER Perú, 2023?
- ¿Qué relación existe entre la Organización y la Calidad de servicio en la empresa de maderas FINGER Perú, 2023?
- ¿Qué relación existe entre el Control y la Calidad de servicio en la empresa de maderas FINGER Perú, 2023?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo General

Determinar la relación que existe entre Gestión administrativa y la Calidad de servicio en la empresa de maderas FINGER Perú, 2023.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Determinar la relación que existe entre la Planeación y la Calidad de servicio en la empresa de maderas FINGER Perú, 2023.
- Determinar la relación que existe entre la Dirección y la Calidad de servicio en la empresa de maderas FINGER Perú, 2023.

- Determinar la relación que existe entre la Organización y la Calidad de servicio en la empresa de maderas FINGER Perú, 2023.
- Determinar la relación que existe entre el Control y la Calidad de servicio en la empresa de maderas FINGER Perú, 2023.

1.4. Hipótesis

1.4.1. Hipótesis General

Existe relación significativa entre Gestión administrativa y la Calidad de servicio en la empresa de maderas FINGER Perú, 2023.

1.4.2. Hipótesis Especificas

- He1: “Existe relación significativa entre Planeación y la Calidad de servicio en la empresa de maderas FINGER Perú, 2023.”
- He2: “Existe relación significativa entre la Dirección y la Calidad de servicio en la empresa de maderas FINGER Perú, 2023.”
- He3: “Existe relación significativa entre la Organización y la Calidad de servicio en la empresa de maderas FINGER Perú, 2023.”
- He4: “Existe relación significativa entre el Control y la Calidad de servicio en la empresa de maderas FINGER Perú, 2023.”

1.5. Variables

V1: Gestión administrativa.

Dimensiones:

D1: Planeación

D2: Dirección

D3: Organización

D4: Control

V2: Calidad de servicio.

Dimensiones:

D1: Elementos tangibles

D2: Capacidad de respuesta

D3: Seguridad

D4: Empatía

1.6. Operacionalización de variables

Tabla 1. Operacionalización de las variables.

Variables	Dimensiones	Indicadores	Escala	Ítems
Variable 1. **Gestión Administrativa**	Planeación	• Metas • Estrategias • Acción Criterio	Ordinal: • Nunca (1) • Casi nunca (2) • Algunas veces (3) • Casi siempre (4) • Siempre (4)	
	Dirección	• Capacitación • Liderazgo • Supervisión		
	Organización	• Jerarquía • Trabajo en equipo • Disciplina		
	Control	• Evaluación • Medir • Resultados		
Variable 2 **Calidad de servicio**	Elementos tangibles	• Satisfacción • Necesidad • Cumplimiento	Ordinal: • Nunca (1) • Casi nunca (2) • Algunas veces (3) • Casi siempre (4) • Siempre (4)	
	Capacidad de respuesta	• Seguridad • Compromiso • Atención		
	Seguridad	• Seguridad • Confianza		
	Empatía	• Acceso a la información • Comprensión • Confiabilidad		

Fuente: Elaboración propia

1.7. Justificación e importancia

1.7.1. Justificación Académica

Siembra en los estudiantes un estudio de base descriptivo para que en el futuro realicen investigaciones experimentales en su carrera o afines a la carrera, asimismo, permitirá brindar alternativas de soluciones a problemáticas referente a la investigación. Por otro lado, los resultados formaran parte de antecedentes de furas investigaciones.

1.7.2. Justificación Social

Busca determinar si la gestión administrativa incide con la calidad de servicio de la empresa maderas FINGER Perú, 2023. Buscando con ello dar alternativas de solución a sucesos similares.

1.7.3. Justificación Práctica

Se cuenta con la información recolectada mediante la aplicación de un cuestionario para realizar los análisis y brindar conclusiones y recomendaciones referente a la gestión administrativa y su incidencia con la calidad de servicio de la empresa maderas FINGER Perú, 2023.

CAPITULO II

MARCO TEORICO

2.1. Antecedentes del problema

2.1.1. Antecedentes internacionales

Coque (2016) en su tesis: La gestión administrativa y su impacto en la rentabilidad de la empresa Megamicro S.A. de la ciudad de Ambato, cuya finalidad fue la examinar las repercusiones que tendría en la empresa la gestión administrativa, y posteriormente efectuar la toma de decisiones para lograr incrementar la rentabilidad; para ello se tuvo en cuenta un diseño descriptivo correlacional, una muestra de 12 personas que comprendían tanto colaboradores como directivos de la empresa. Como conclusión se observó la relación directa entre la deficiente gestión administrativa, la cual es prácticamente inexistente, y su influencia en la reducción de las ventas, lo que significó una baja rentabilidad. Todo ello a raíz de una inadecuada organización y planeación de las actividades tanto internas como externas de la empresa, que en consecuencia no permitieron el logro de los objetivos trazados por esta. Por otro lado, se encontró una falta de motivación en los trabajadores que no se encontraban satisfechos con el ambiente laboral, sobre todo en lo referente al trato.

Rodríguez (2019) En la tesis titulada: La gestión administrativa del servicio público en el Distrito de Educación 13d07 Chone-Flavio Alfaro, Período (2015-2017.) para obtener el Grado Académico de Magister en Gestión Pública por la Universidad Central del Ecuador. El objetivo general fue: “Evaluar la gestión administrativa mediante un diagnóstico interno y externo para mejorar los

servicios que brinda el Distrito de Educación 13D07 Chone -Flavio Alfaro". Los métodos de investigación fueron, el Método descriptivo, método inductivo y el método deductivo. Se trabajo con una nuestra de 380 personas.

En sus conclusiones nos menciona que: Los procesos que se ha podido detectar en los diferentes departamentos del Distrito de educación 13D07 Chone Flavio Alfaro son Desarrollo de Talento Humano con sus fases Rotación de Personal, entrenamiento directivo, Coaching; Calidad de la Gestión con sus subprocesos, así, Gestión del Conocimiento y Gestión del cambio; y, Cálculos de Calidad y Análisis de Procesos aquí se encontraron los siguiente subprocesos dominio de personal, modelos mentales, visión compartida, aprendizaje de equipo, pensamiento sistemático, desarrollo organizacional, etc. Estos procesos son realizados de manera regular y requiere de un trabajo en conjunto para tener un Distrito de Educación más eficiente. (Rodríguez, 2019, p. 97)

2.1.2. Antecedentes nacionales

Araujo (2014) sustentó la tesis: "Calidad del Servicio al cliente y posicionamiento de Patrick – Distribuidora de Claro, en la ciudad de Huamachuco", dice lo siguiente: Se aplicó un muestreo aleatorio simple que según fórmula es de 66 clientes, los mismos que han sido distribuidos por estratos. Como instrumentos se utilizó fichas, cuestionarios y guía de información. Finalmente se arribó a las siguientes conclusiones: Gracias a los resultados obtenidos y su análisis correspondiente ha sido posible demostrar la validez de la hipótesis que expresa que: "La Calidad del Servicio al Cliente, contribuye de manera efectiva al Posicionamiento de Patrick – Distribuidora de Claro, en la ciudad de Huamachuco" ; al respecto se observa que ambas variables tienen una calificación promedio de "Bueno", en una escala de Likert de cinco niveles

(Excelente, Muy Bueno, Bueno, Regular, Deficiente), existiendo por tanto potencial para mejorar. Los objetivos de investigación han sido alcanzados satisfactoriamente, pues han permitido diagnosticar y/o calificar a las dos variables de estudio (la calidad de servicio al cliente y el posicionamiento del negocio), pudiendo determinar su calificación y estrecha relación.

Calero (2015) en su trabajo de investigación Gestión Administrativa y la calidad del servicio de la Municipalidad Provincial de Huaral, indica que los trabajadores se desenvuelven de manera socialmente distinta y estilos de vida que varían con su entorno y formación profesional y esto influye en la calidad del servicio que estos brindan por medio de la institución, el objetivo de este trabajo es determinar si existe una relación entre la Gestión Administrativa y la calidad del servicio de la Municipalidad y tiene la finalidad de desarrollar estrategias que mejoren la calidad del servicio logrando así cambios en la institución a través de una buena gestión administrativa que ayude a alcanzar los objetivos de la institución . Esta investigación es de tipo descriptivo – correlacional, las variables empleadas son: a) Gestión de Calidad y b) Calidad del servicio, las técnicas utilizadas fueron entrevistas, encuestas y análisis documental, la muestra estaba conformada por 65 servidores públicos, de acuerdo a los resultados obtenidos la autora indicó que se ha determinado que las variables de estudio se complementan entre sí y hacen de la investigación un importante aporte que ayudará a mejorar la gestión de la institución, esta debe desarrollarse de manera eficiente teniendo en cuenta la planificación, organización y liderazgo, también recomendó establecer sistemas de control para el cumplimiento de los objetivo y metas trazados considerando la mejora de la calidad de los servicios que ofrecen a los usuarios.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Variable 1: Gestión administrativa.

"La Gestión Administrativa supone una serie de instancias o momentos lógicos. Una de planificación, una segunda de implementación, una tercera de control y regulación y una cuarta instancia de revisión y de ejercicio de acciones para el cumplimiento de los objetivos organizacionales" (Gullo y Nardulli, 2015, p. 36). "La esencia de la gestión administrativa en cualquier organización moderna es la toma de decisiones, que incluye la formulación, evaluación y selección de opciones para resolver problemas. La calidad de las decisiones está ligada a la disponibilidad, veraz y oportuna, de información" (Palacios, 2015, p.162).

Gestión o administración para (Robbins y Coulter , 2005), se refiere a la coordinación de actividades de trabajo, de modo que se realicen de manera eficiente y eficaz con otras personas y a través de ellas, lo cual se convierte en el objetivo principal de toda gestión.

La gestión administrativa es el área de la empresa que se encarga de emplear los recursos de la empresa de la forma más eficaz y eficiente posible para alcanzar los objetivos que se ha planteado la dirección de la empresa. La importancia que tiene la gestión administrativa en una empresa y cómo una mala gestión puede suponer elevados costes para la empresa, así como una buena gestión reducir los costes y agilizar los procesos. Hay procesos administrativos en empresas que son una auténtica pesadilla para sus empleados y proveedores (Deusto, 2021)

2.2.1.1. Dimensiones de la variable gestión administrativa:

1) Planeación. Es la primera función necesaria para guiar y desarrollar de manera exitosa las siguientes etapas. Consiste en proyectar metas, definir los objetivos y establecer los recursos necesarios y las actividades que se van a realizar en determinado período de tiempo. Para eso, por ejemplo, se puede realizar una investigación interna y del entorno a través de herramientas de análisis como “las cinco fuerzas de Porter” o “FODA”.
2) Dirección. Consiste en ejecutar las estrategias planificadas, orientando los esfuerzos hacia los objetivos a través del liderazgo, la motivación y la comunicación. Implica incentivar a los empleados, mantener una comunicación fluida con todas las áreas de la organización y establecer mecanismos de evaluación constante, entre otros.
3) Organización. Consiste en armar una estructura para distribuir los recursos humanos y los económicos de los que dispone la empresa para ordenar y desarrollar su trabajo y alcanzar los objetivos planificados. Aquí se determinan las áreas dentro de la organización, se agrupan las tareas según los puestos de trabajo y se selecciona el personal apto.
4) Control. Consiste en verificar que las tareas diarias avancen alineadas con las estrategias planificadas, a fin de optimizar la toma de decisiones, reorientar algunas actividades, corregir problemas o evaluar resultados, entre otros. Es una labor administrativa que debe ejercerse con profesionalidad y transparencia. La medición de los

resultados obtenidos (para compararlos con los resultados planificados) permite buscar una mejora continua.

2.2.2. Variables 2: Calidad de servicio

Calidad: “Representa un proceso de mejora continua, en el cual todas las áreas de la empresa buscan satisfacer las necesidades del cliente o anticiparse a ellas, participando activamente en el desarrollo de productos o en la prestación de servicios “ (Alvarez, 2006) Servicio: “Es un medio para entregar valor a los clientes, facilitando los resultados que los clientes quieren conseguir sin asumir costes o riesgos específicos” (Bon, 2008) La calidad de servicio según (Kotler, 1997) “Es cualquier actividad o beneficio que una parte ofrece a otra; son esencialmente intangibles y no dan lugar a la propiedad de ninguna cosa. Su producción puede estar vinculada o no con un producto físico” según otro autor considera que, “Es un conjunto de estrategias y acciones que buscan mejorar el servicio al cliente, así como la relación entre el consumidor y la marca. La clave para ese soporte está en la construcción de buenas relaciones y un ambiente positivo, servicial y amigable, que garantice a los clientes salir con una buena impresión”. (Cardozo, 2021)

2.2.2.1. Dimensiones de la variable calidad de servicio

1) Elementos tangibles

   La mayoría de los servicios son intangibles (Lovelock, 1983). No son objetos, más bien son resultados. Esto significa que muchos servicios no pueden ser verificados por el consumidor antes de su compra para asegurarse de su calidad, ni tampoco se pueden dar las especificaciones uniformes de calidad propias de los bienes. Por

tanto, debido a su carácter intangible, una empresa de servicios suele tener dificultades para comprender cómo perciben sus clientes la calidad de los servicios que presta (Zeithaml, 1981).

2) Capacidad de respuesta

   La capacidad de respuesta al cliente indica qué tan rápido y eficientemente tu empresa responde a ellos. Desde la perspectiva de la atención al cliente, es el tiempo que tardan los agentes en responder a sus clientes

3) Seguridad

   Seguridad de los empleados en su desempeño y su habilidad para generar confianza, por ejemplo, mediante la resolución adecuada de situaciones adversas.

4) Empatía

   Capacidad de sentir y comprender los deseos de otros, mediante un proceso de identificación y de atención individualizada al usuario.

2.3. Definición de términos básicos

- Calidad: “Conjunto de características de un producto o servicio que cumplen con las expectativas del cliente para el cual fueron diseñados, satisfaciendo sus necesidades y expectativas”. (Losada Menéndez, 2016)
- Servicio: Aguilar y Vargas (2010) considera que el servicio consiste en un proceso o conjunto de acciones que generalmente rodea el momento de la compra, por esa razón son bienes intangibles que se consumen al momento de su producción.

- Servicio al cliente: Albrecht (2006) también se refiere al servicio al cliente como un valor agregado, inmaterial que influye de manera determinante en la lealtad de cliente y en la reiteración del consumo del mismo, por esa razón, sugiere la relevancia de mantener esfuerzos permanentes para optimizar su prestación.
- Intangibilidad: Zeithaml y Bitner (2002), representa la diferencia más destacada entre los productos y los servicios, pues estos no son bienes físicos materiales, palpables, posibles de verse o degustarse, ventaja con la que cuentan los productos tangibles. Por esa razón, los servicios no pueden ser experimentados antes de su utilización.
- Satisfacción: El punto central del servicio al cliente es su satisfacción. Tal como lo explica Serna (1999), el servicio se produce y consume instantáneamente. Por lo tanto, en gran medida su satisfacción dependerá de la forma en la cual se aprovecha esa oportunidad, así como de la eficiencia con la que se logra producirlo y ofrecerlo al usuario.

CAPITULO III

MARCO METODOLOGICO

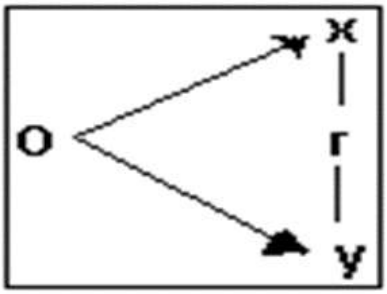
1.1. Método de investigación

Método descriptiva y correlacional. De acuerdo a. **Hernández S. y otros (Ob. Cit.: 60),** publicado por (Tesis de investigación, 2015), consiste en indicar todas las características del objeto de estudio.

1.1.1. Diseño de la Investigación

Descriptivo transeccional correlacional según **(Hernandez et al., 1998)**. El diseño es No experimental debido a que no se realiza ningún experimento, se observa la realidad y analiza la situación problemática, y transversal porque los datos fueron recogidos en un solo tiempo.

El esquema referido por **Barrientos (2014)** fue el siguiente:



Donde:

O = Información del tipo de relación entre las variables de estudio.

X = **Variable 1: Gestión administrativa**

r = Tipo de relación existente entre las variables de estudio.

Y = **Variable 2: Calidad de servicio**

3.2. Población y muestra

3.2.1. Población

Según Tamayo y Tamayo (2012) señala que la población es la totalidad de un fenómeno de estudio.

La población estuvo conformada por 40 trabajadores de la empresa de maderas FINGER Perú, 2023.

3.2.2. Muestra

Según Tamayo y Tamayo (2012), afirma que la muestra “es el grupo individuos que se toma de la población, para estudiar un fenómeno estadístico” (p.38)

La muestra estuvo conformada por el total de la poblacion, 40 trabajadores de la empresa de maderas FINGER Perú, 2023.

3.2.3. Muestreo

No se aplicó ningún tipo de muestreo, ya que el estudio fue censal.

3.3. Instrumento de recolección de datos

Arias (2016), refiere que “las **técnicas de recolección de datos** son las distintas formas de obtener información” (p.53), mediante la técnica de encuesta, se elaboró un cuestionario con preguntas cerradas.

La encuesta fue dirigida a los 40 los trabajadores de la empresa de maderas FINGER Perú, 2023.

3.4. Procedimiento de recolección de datos

Se aplico el cuestionario a los 40 trabajadores de la empresa de maderas FINGER Perú, 2023, de acuerdo (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010), el cuestionario se facilitó verdaderamente a los clientes, quienes lo respondieron de forma verídica.

3.4.1. Procesamiento de datos recolectados

Se elaboro los instrumentos de recolección datos de acuerdo a las variables de estudio: Gestión administrativa y calidad de servicio, posteriormente se aplicó y se recolecto los datos que luego fueron procesados a través del programa Excel y el programa estadístico SPSS versión 25. Asimismo, se obtuvo la prueba de hipótesis y objetivos mediante la prueba estadística de Rho de Spearman.

3.5. Tratamiento de los datos

Los datos fueron procesados y analizados mediante:

- El Software Estadístico SPSS 25.0.

3.6. Presentación de datos

Se presentó mediante tablas de frecuencia y gráficos estadísticos con su respectiva interpretación.

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSION

4.1. Resultados de la investigación

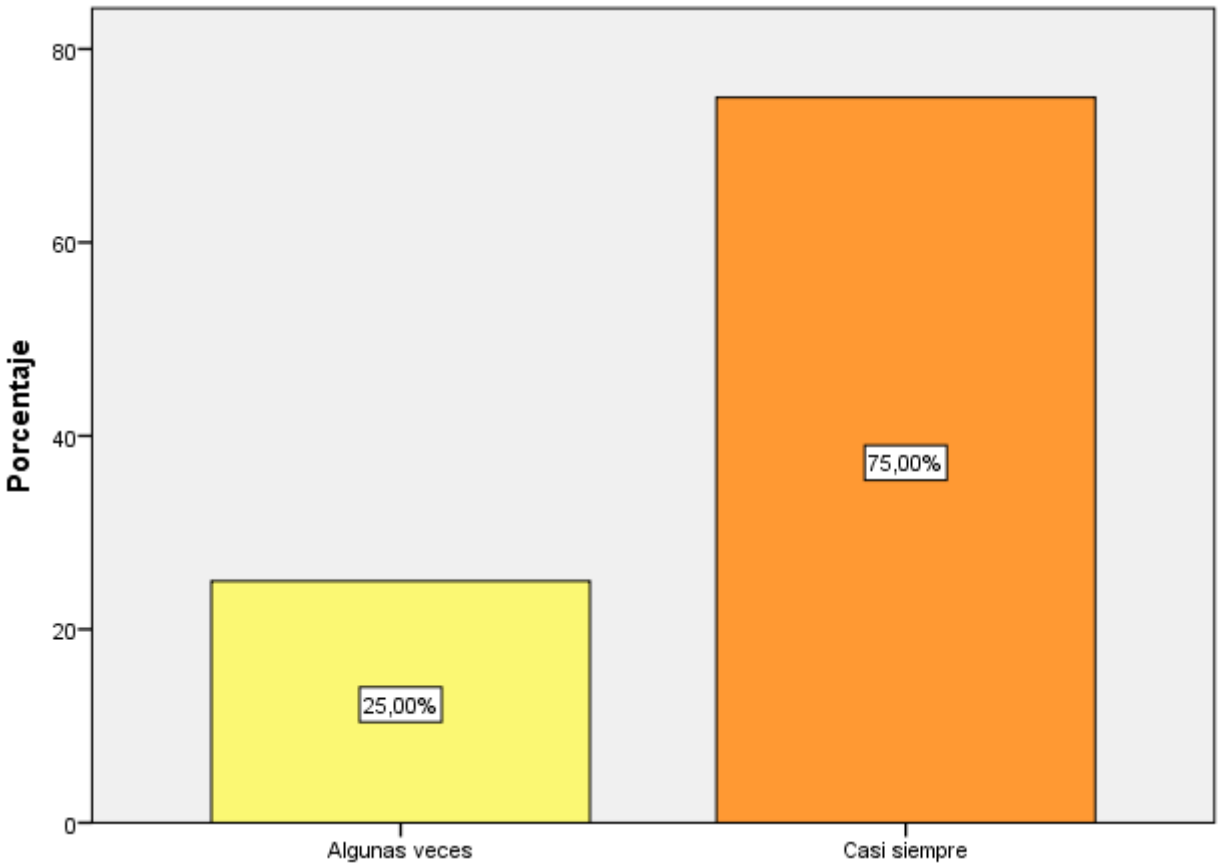
Tabla 2.

P1. Se cumplen las metas en el tiempo planificado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	10	25,0	25,0	25,0
	Casi siempre	30	75,0	75,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario

Figura 1. P1. Se cumplen las metas en el tiempo planificado



Fuente: Tabla N 2

Interpretación:

Según figura 1 y a la **P1. Se cumplen las metas en el tiempo planificado,** el 25% considera que algunas veces se cumplen las metas en el tiempo planificado, mientras que el 75% considera que casi siempre sucede esto.

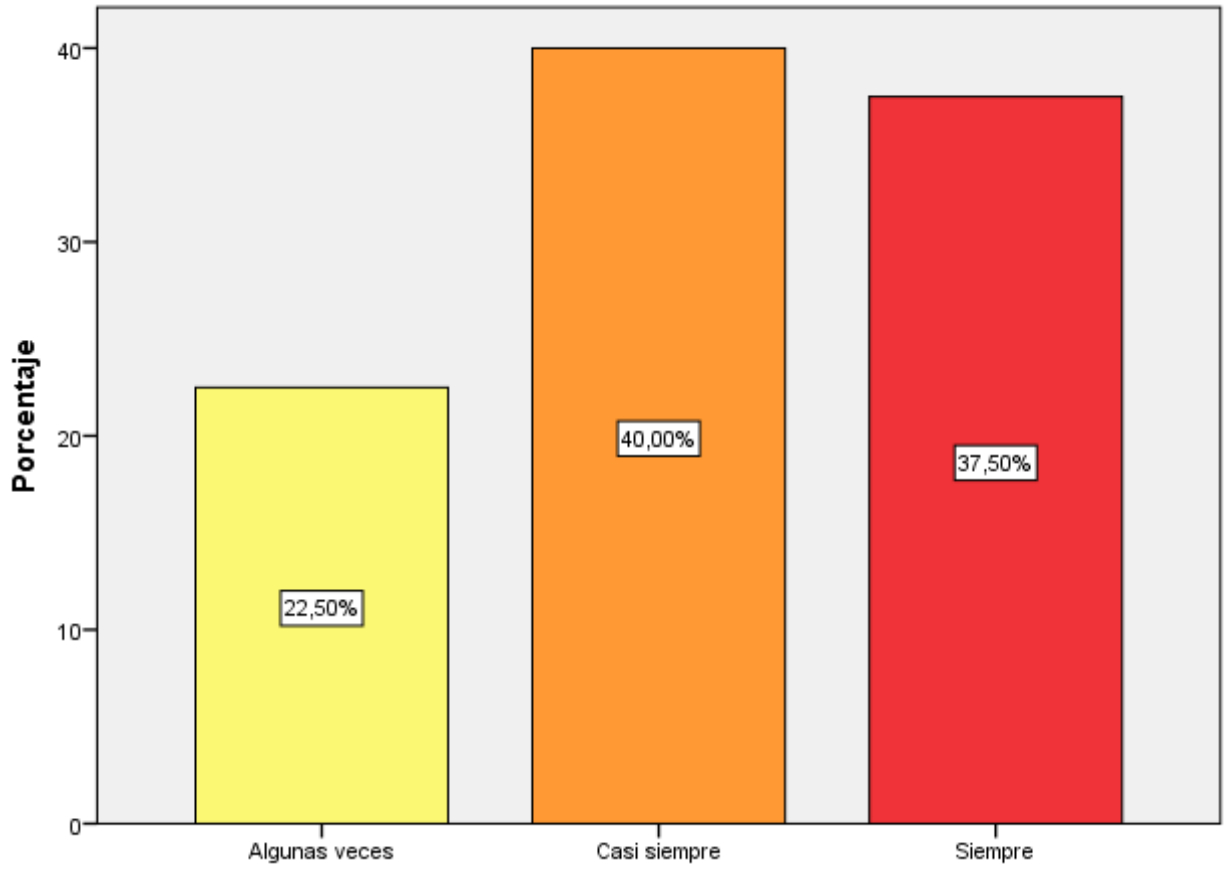
Tabla 3.

P2. La empresa maderas FINGER Perú detallan estrategias para mejorar

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	9	22,5	22,5	22,5
	Casi siempre	16	40,0	40,0	62,5
	Siempre	15	37,5	37,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario

Figura 2. P2. La empresa maderas FINGER Perú detallan estrategias para mejorar



Fuente: Tabla N 3

Interpretación:

En la figura 2 y la pregunta **P2. La empresa maderas FINGER Perú detallan estrategias para mejorar**, un 22,5% considera que la empresa detalla estrategias para mejorar mientras que el 40% considera que casi siempre y el 37,5% lo considera siempre.

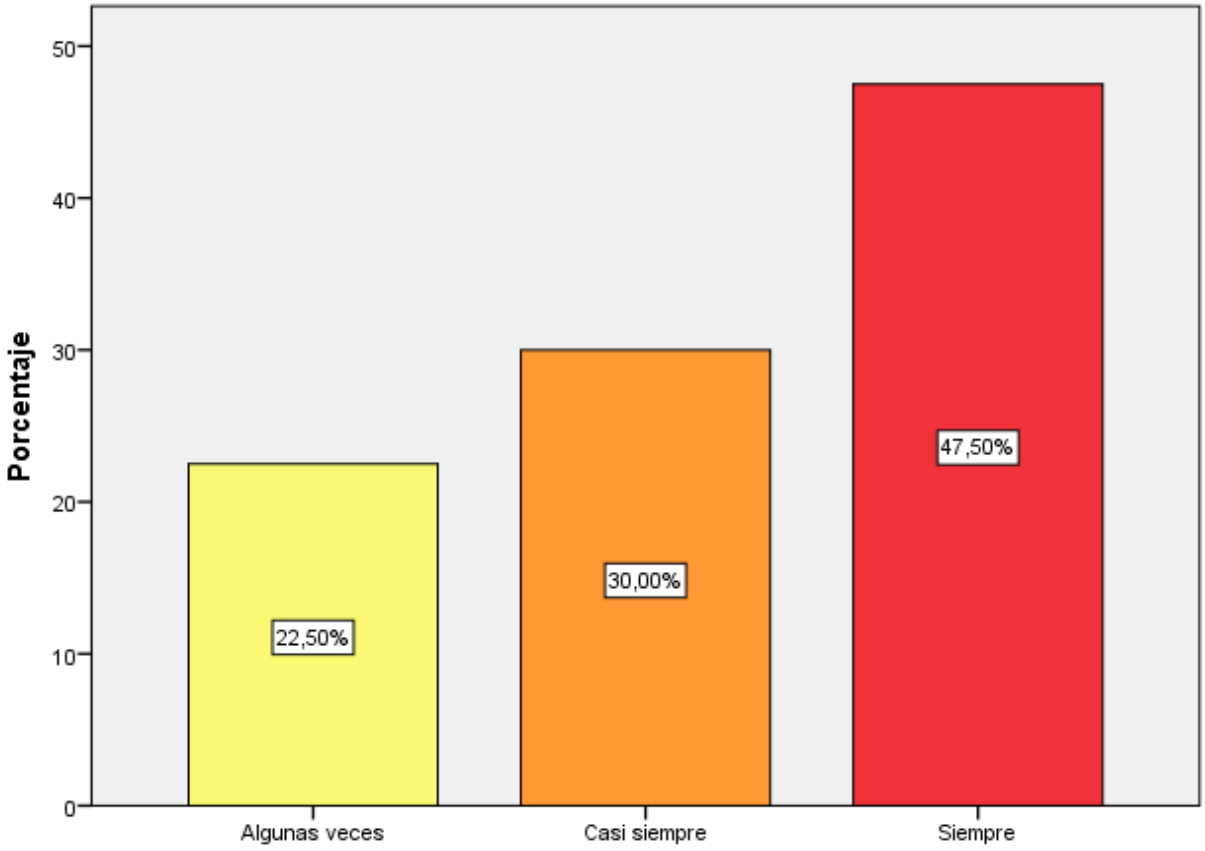
Tabla 4.

P3. La empresa tiene planes de acción anticipados ante algún imprevisto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	9	22,5	22,5	22,5
	Casi siempre	12	30,0	30,0	52,5
	Siempre	19	47,5	47,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario

Figura 3. P3. La empresa tiene planes de acción anticipados ante algún imprevisto



Fuente: Tabla N 4

Interpretación:

En la figura 3 y **P3. La empresa tiene planes de acción anticipados ante algún imprevisto**, el 22,5% considera que la empresa algunas veces tiene planes de acción anticipados, mientras que el 30% casi siempre lo considera y un 47,5% cree que siempre tiene.

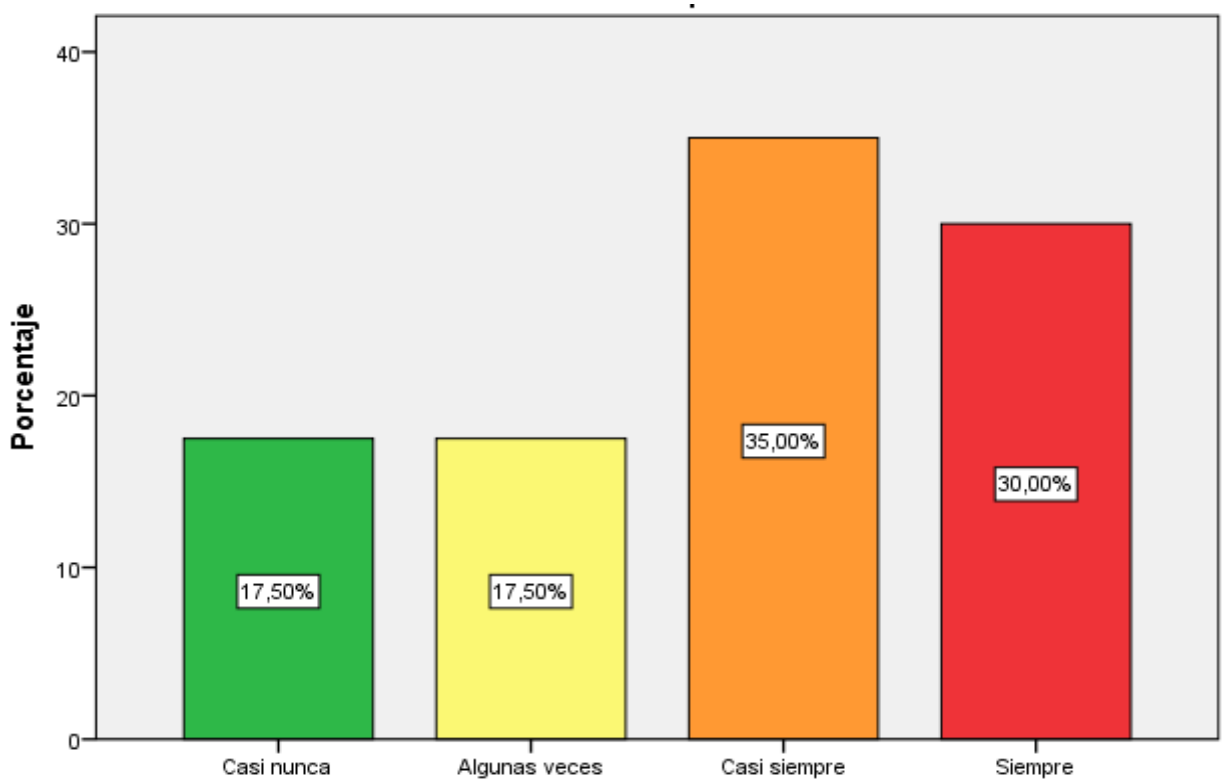
Tabla 5.

P4. La empresa maderas FINGER Perú desarrollan planes de acuerdo a las necesidades más importantes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	7	17,5	17,5	17,5
	Algunas veces	7	17,5	17,5	35,0
	Casi siempre	14	35,0	35,0	70,0
	Siempre	12	30,0	30,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario

Figura 4. P4. La empresa maderas FINGER Perú desarrollan planes de acuerdo a las necesidades más importantes



Fuente: Tabla N 5

Interpretación:

En la figura 4 y la **P4. La empresa maderas FINGER Perú desarrollan planes de acuerdo a las necesidades más importantes**, un total de 35% casi nunca y algunas veces consideran que se desarrollan planes de acuerdo de las necesidades, mientras que el 35% casi siempre lo considera, a diferencia del 30% que siempre lo cree.

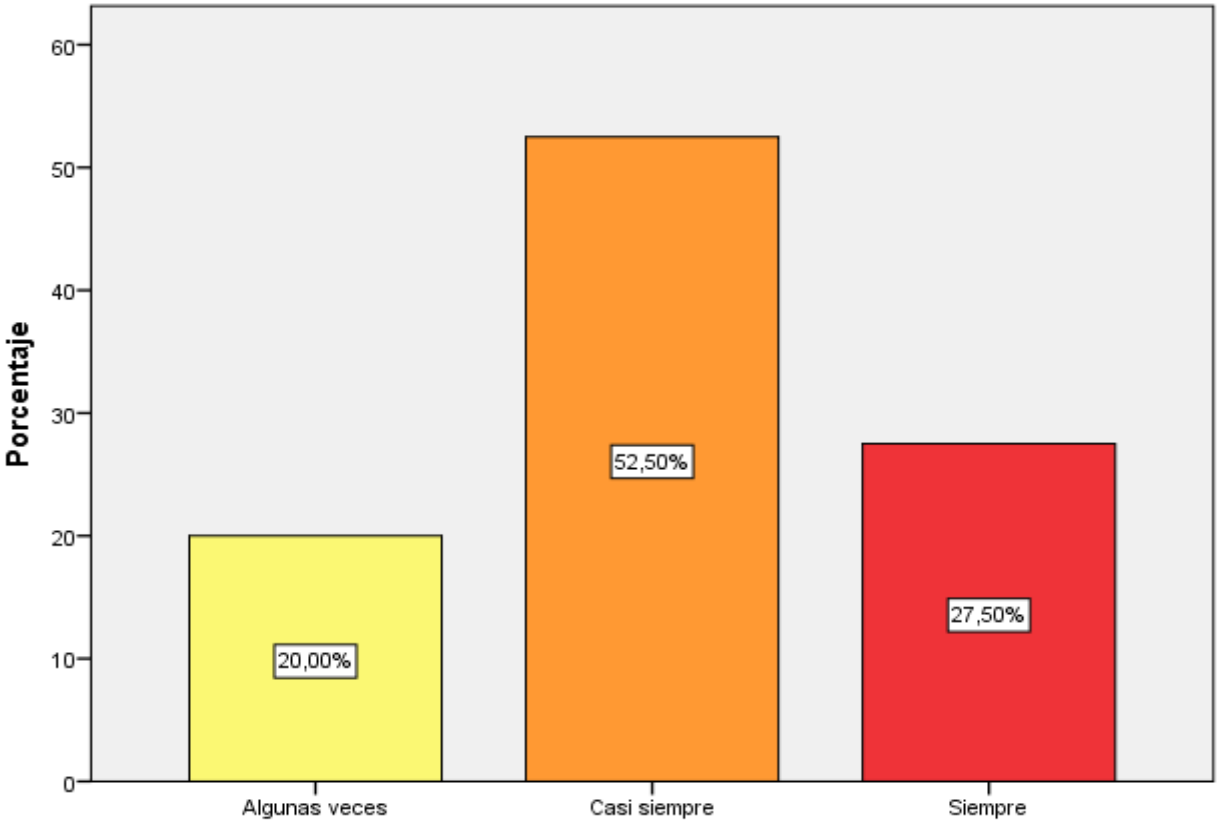
Tabla 6.

P5. Las capacitaciones son constantes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	8	20,0	20,0	20,0
	Casi siempre	21	52,5	52,5	72,5
	Siempre	11	27,5	27,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario

Figura 5. P5. Las capacitaciones son constantes



Fuente: Tabla N 6

Interpretación:

De acuerdo a la figura 5 y de acuerdo con la **P5. Las capacitaciones son constantes**, el 20% cree que algunas veces son constantes, mientras que el 52,5% lo cree casi siempre a diferencia del 25,5% que cree que es siempre.

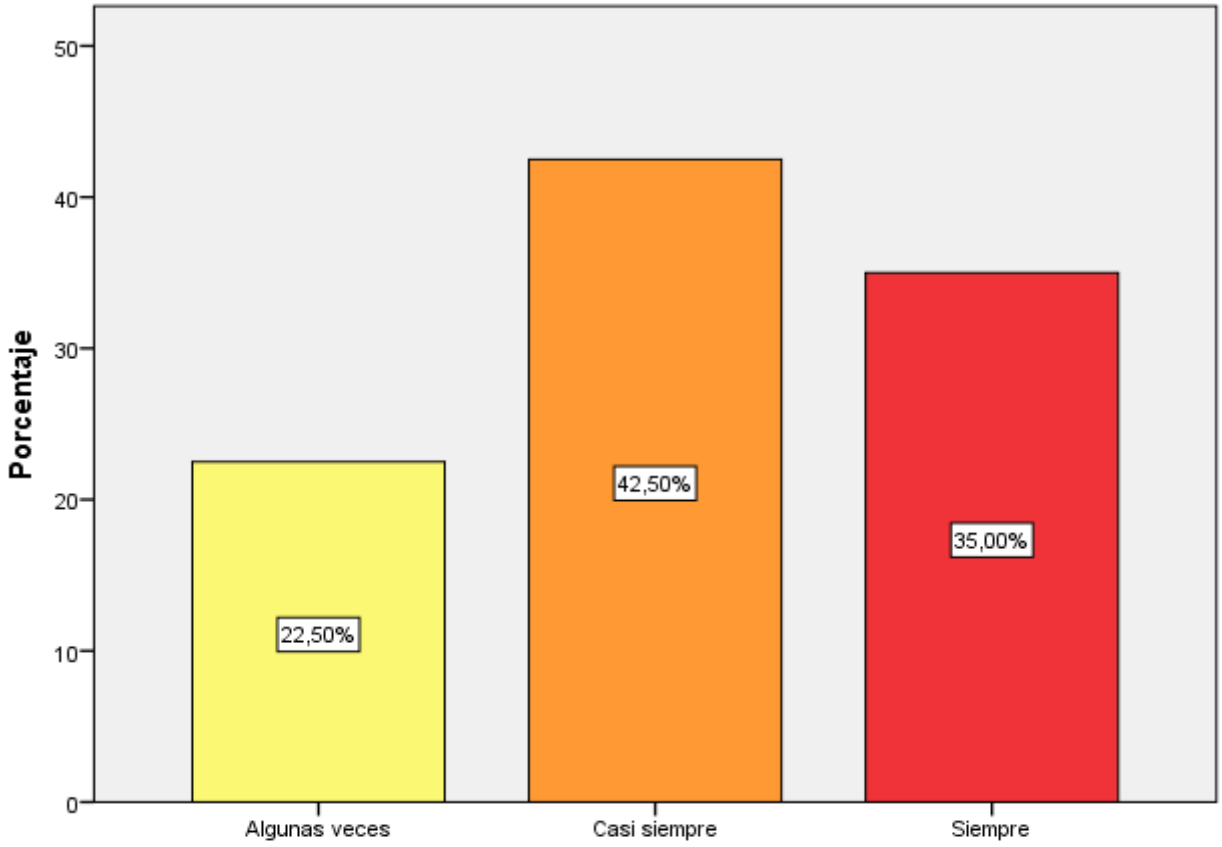
Tabla 7.

P6. Siempre sigue a un líder en su empresa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	9	22,5	22,5	22,5
	Casi siempre	17	42,5	42,5	65,0
	Siempre	14	35,0	35,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario

Figura 6. P6. Siempre sigue a un líder en su empresa



Fuente: Tabla N 7

Interpretación:

Figura 6 y pregunta **P6. Siempre sigue a un líder en su empresa**, el 22,5% sigue a un líder en su empresa, mientras que el 42,5% que casi siempre lo hace, a diferencia del 35% que siempre lo hace.

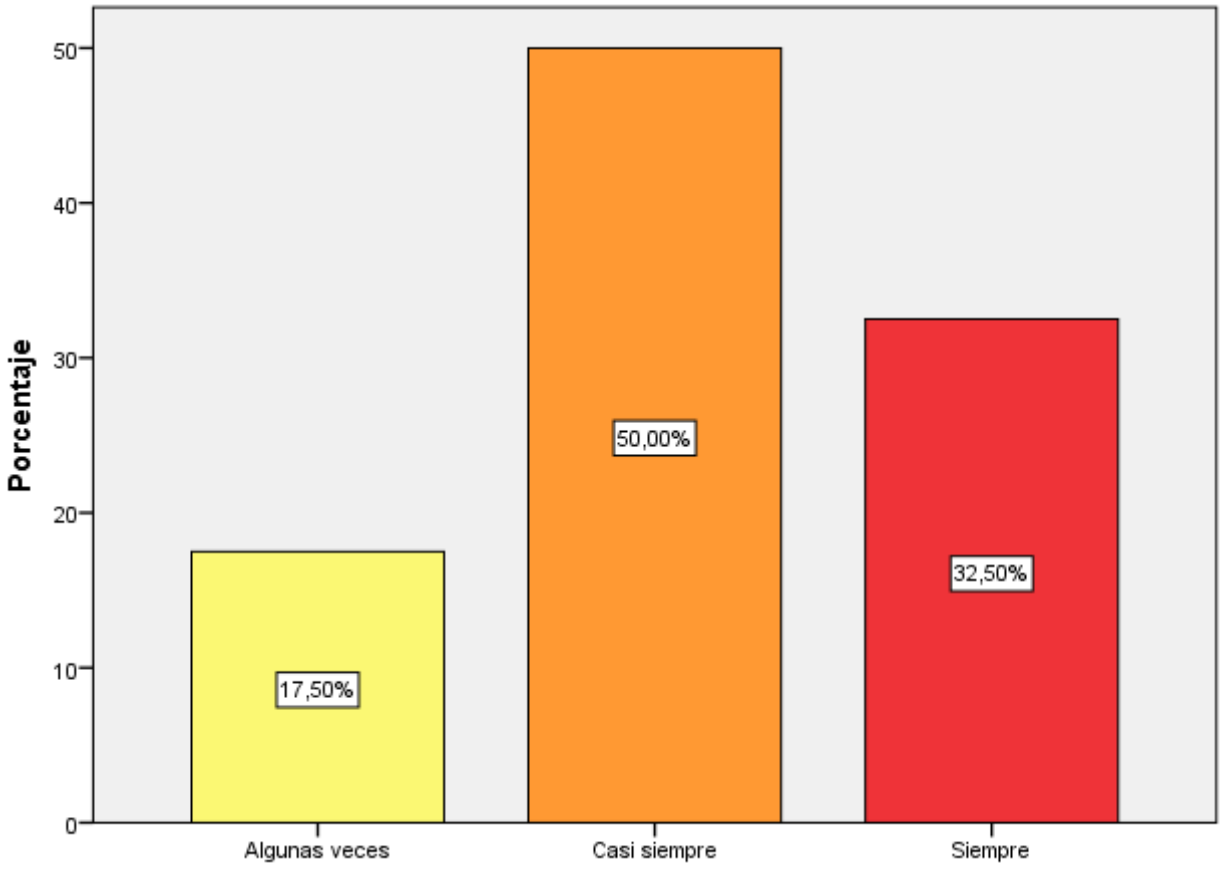
Tabla 8.

P7. Supervisan su trabajo de manera constante

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	7	17,5	17,5	17,5
	Casi siempre	20	50,0	50,0	67,5
	Siempre	13	32,5	32,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario

Figura 7. P7. Supervisan su trabajo de manera constante



Fuente: Tabla N 8

Interpretación:

Figura 7 y de acuerdo con la **P7. Supervisan su trabajo de manera constante**, el 17,5% asegura que algunas veces supervisan, a diferencia del 50% asegura que casi siempre. Mientras que el 32,5% asegura que siempre supervisan.

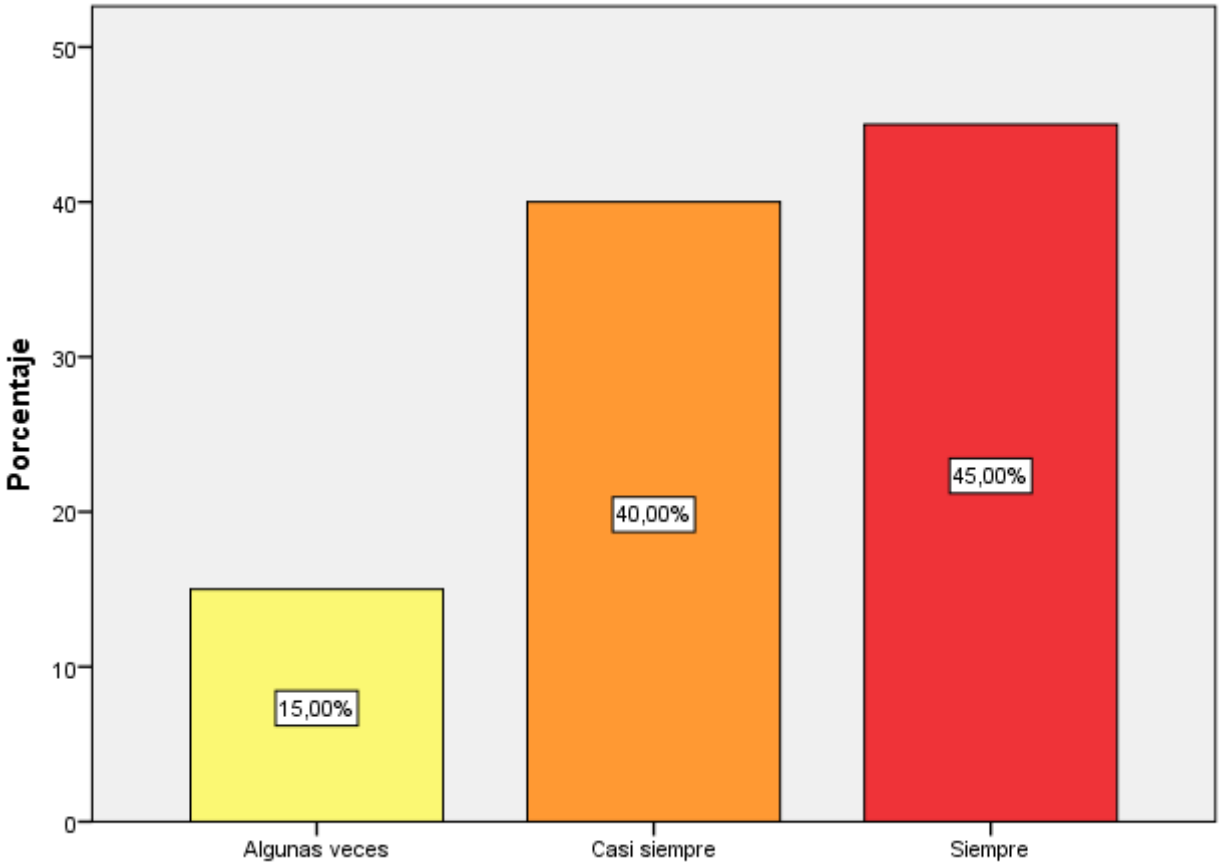
Tabla 9.

P8. Los cambios que se hacen son para mejorar

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	6	15,0	15,0	15,0
	Casi siempre	16	40,0	40,0	55,0
	Siempre	18	45,0	45,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario

Figura 8. P8. Los cambios que se hacen son para mejorar



Fuente: Tabla N 9

Interpretación:

Figura 8 y la **P8. Los cambios que se hacen son para mejorar**, un 15% afirma que algunas veces se hacen cambios para mejorar, mientras que el 40% afirma que casi siempre son para mejorar. El 45% afirma que siempre es para mejorar.

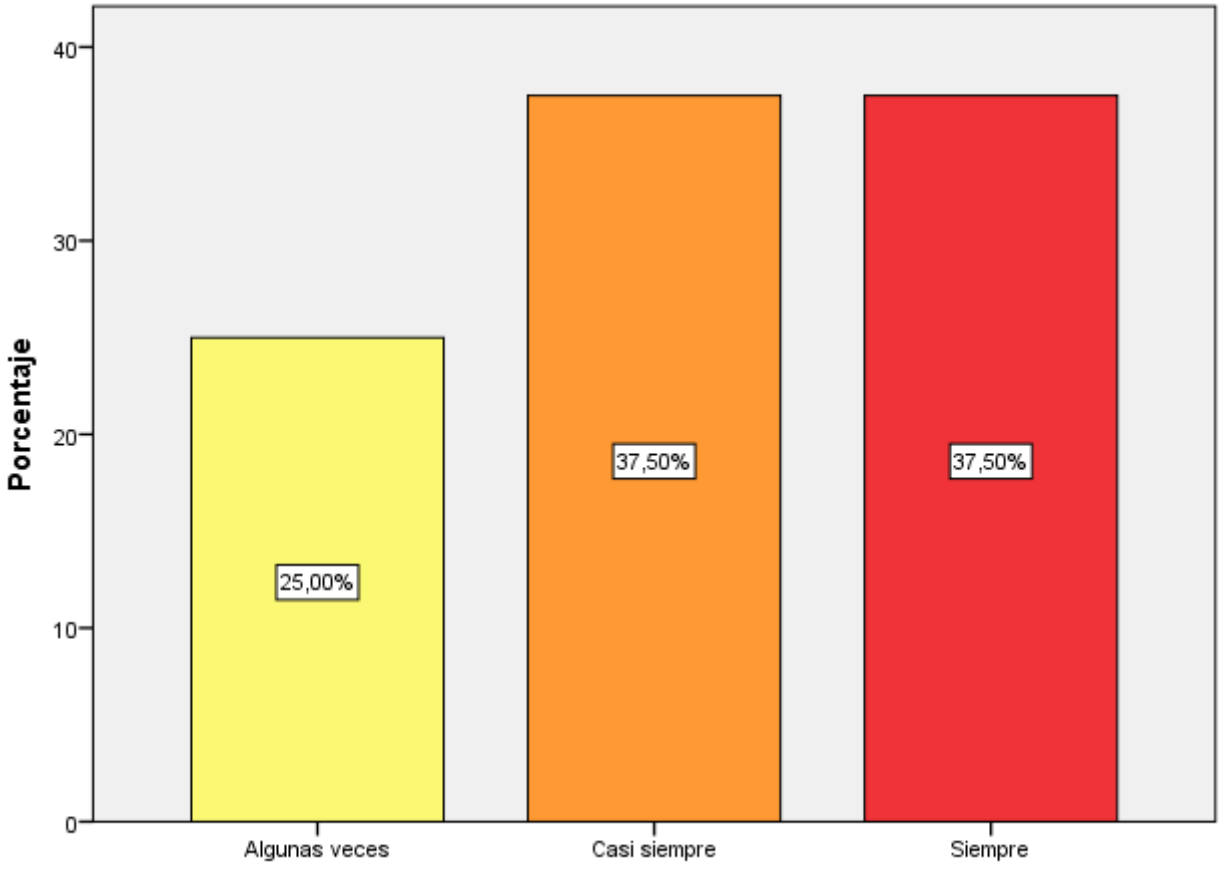
Tabla 10.

P9. El jefe siempre está dispuesto a escucharlo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	10	25,0	25,0	25,0
	Casi siempre	15	37,5	37,5	62,5
	Siempre	15	37,5	37,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario

Figura 9. P9. El jefe siempre está dispuesto a escucharlo



Fuente: Tabla N 10

Interpretación:

Figura 9 y de acuerdo con la pregunta **P.9 El jefe siempre está dispuesto a escucharlo**, el 25% considera que algunas veces el jefe está dispuesto a escuchar, un 37,5% considera que casi siempre está dispuesto a escuchar, mientras que otro 37,5% considera que siempre está dispuesto.

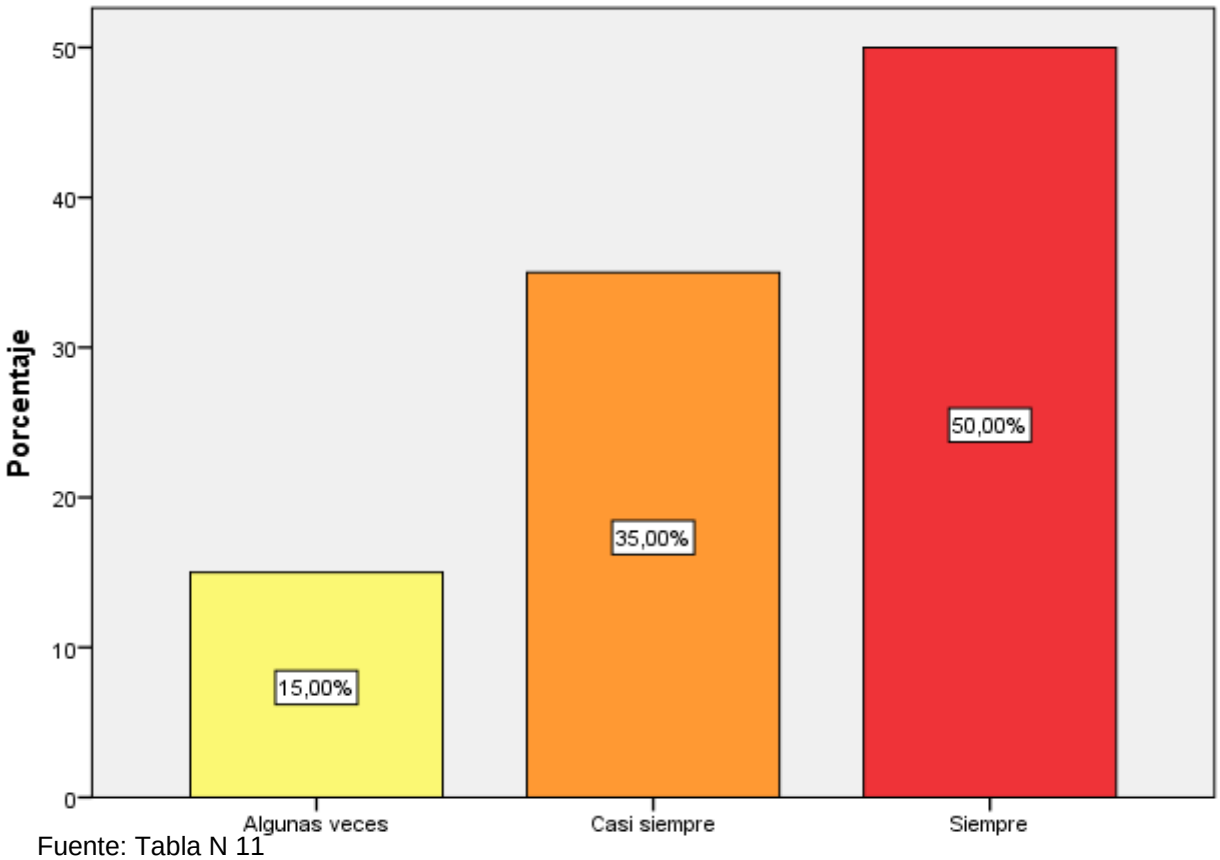
Tabla 11.

P10. Usan una política de trabajo en equipo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	6	15,0	15,0	15,0
	Casi siempre	14	35,0	35,0	50,0
	Siempre	20	50,0	50,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario

Figura 10. P10. Usan una política de trabajo en equipo



Fuente: Tabla N 11

Interpretación:

Figura 10 y la **P10. Usan una política de trabajo en equipo,** el 15% algunas veces usa una política de trabajo en equipo, el 35% casi siempre y el 50% siempre usa una política de trabajo en equipo.

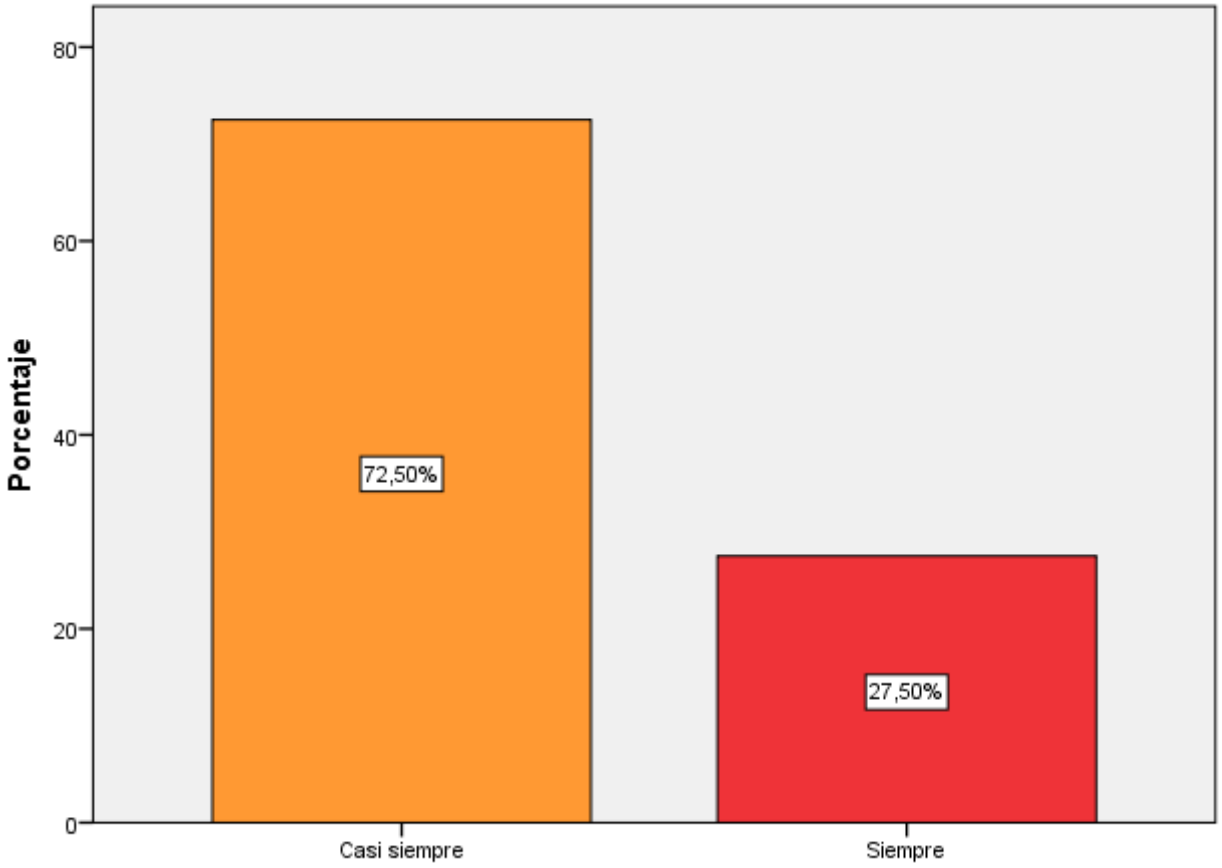
Tabla 12.

P11. El jefe toma en cuenta su opinión

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	29	72,5	72,5	72,5
	Siempre	11	27,5	27,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario

Figura 11. P11. El jefe toma en cuenta su opinión



Fuente: Tabla N 12

Interpretación:

Figura 11 y la pregunta **P11. El jefe toma en cuenta su opinión**, el 72,5% asegura que casi siempre el jefe toma en cuenta su opinión, mientras que el 27,5% asegura que siempre.

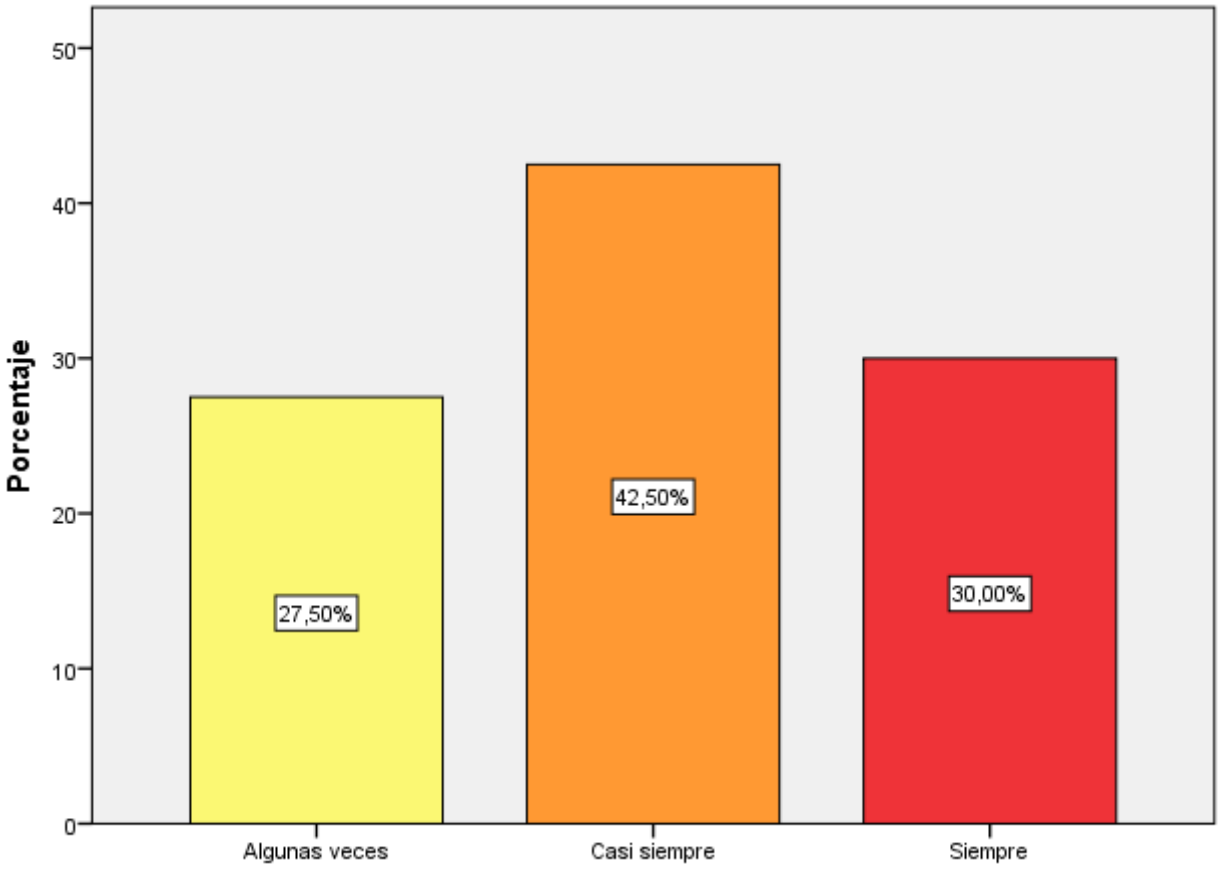
Tabla 13.

P12. Es respetuoso con sus compañeros

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	11	27,5	27,5	27,5
	Casi siempre	17	42,5	42,5	70,0
	Siempre	12	30,0	30,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario

Figura 12. P12. Es respetuoso con sus compañeros



Fuente: Tabla N 13

Interpretación:

Figura 12 y de acuerdo con la pregunta **P12. Es respetuoso con sus compañeros**, el 27,5% algunas veces es respetuoso con sus compañeros. Mientras que el 42,5% casi siempre y el 30% siempre lo es.

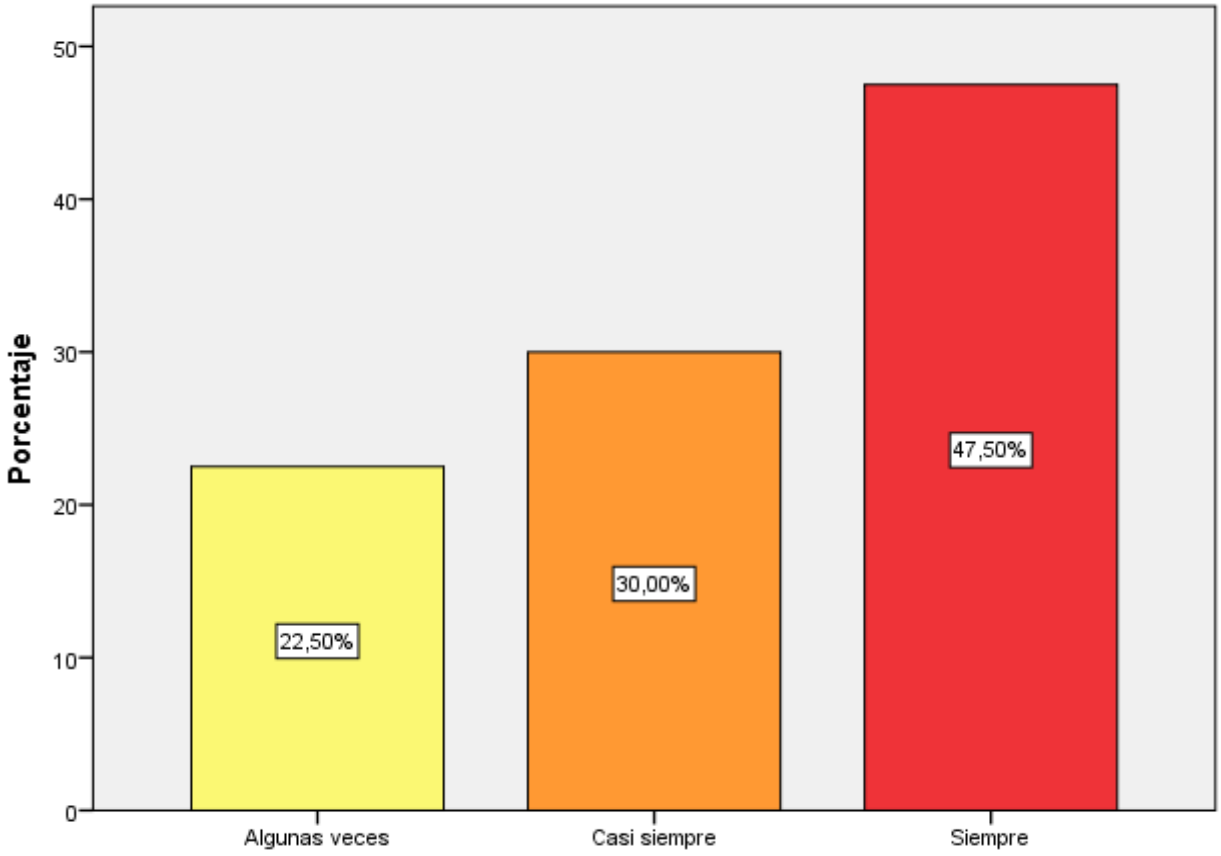
Tabla 14.

P13. Evalúan su desempeño laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	9	22,5	22,5	22,5
	Casi siempre	12	30,0	30,0	52,5
	Siempre	19	47,5	47,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario

Figura 13. P13. Evalúan su desempeño laboral



Fuente: Tabla N 14

Interpretación:

Figura13 y pregunta **P13. Evalúan su desempeño laboral, el** 22,5% considera que algunas veces evalúan su desempeño laboral, a diferencia del 30% que considera que casi siempre lo evalúan. Mientras que el 47,5% considera que siempre lo evalúan.

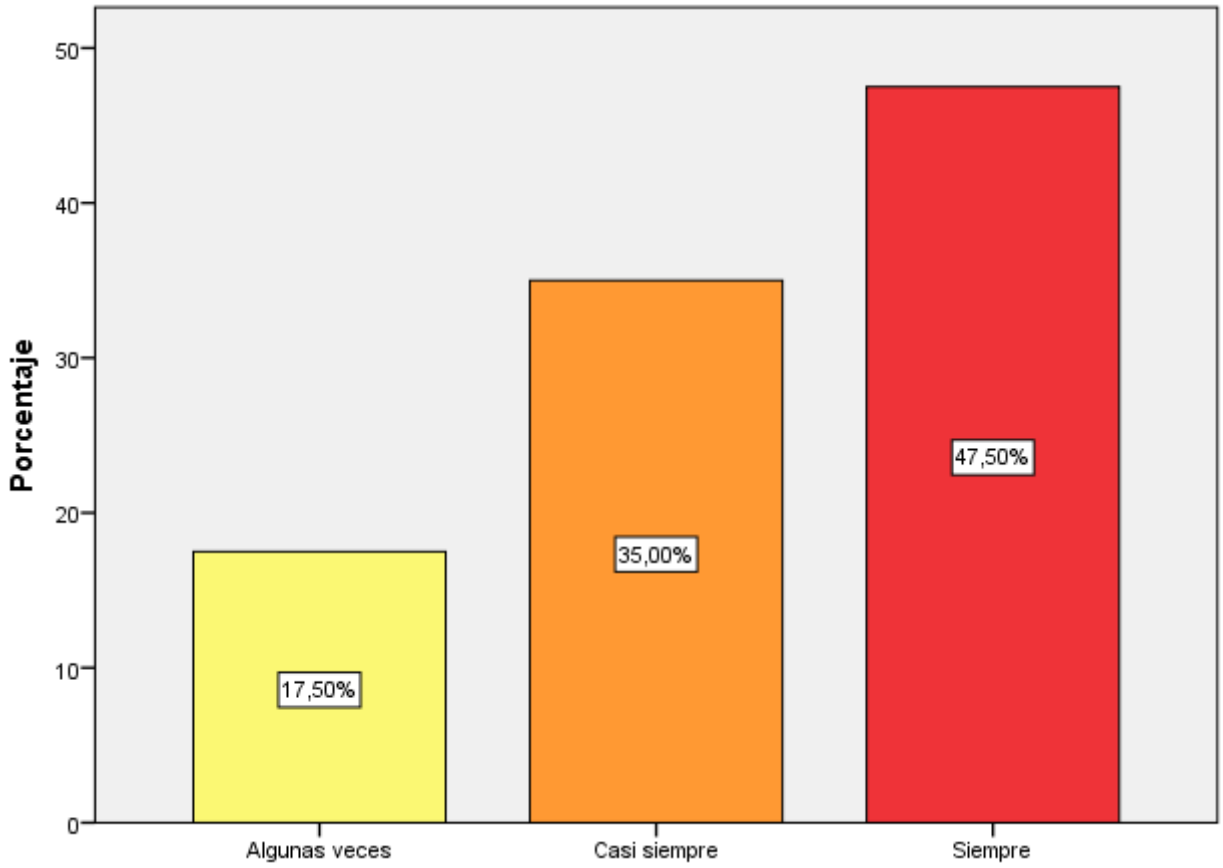
Tabla 15.

P14.Limitan sus horarios de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	7	17,5	17,5	17,5
	Casi siempre	14	35,0	35,0	52,5
	Siempre	19	47,5	47,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario

Figura 14. P14. Limitan sus horarios de trabajo



Fuente: Tabla N 15

Interpretación:

Figura 14 y la **P14.Limitan sus horarios de trabajo**, el 17,5% creen que algunas veces limitan sus horarios, un 35% cree que casi siempre limitan sus horarios, mientras que el 47,5% cree que siempre.

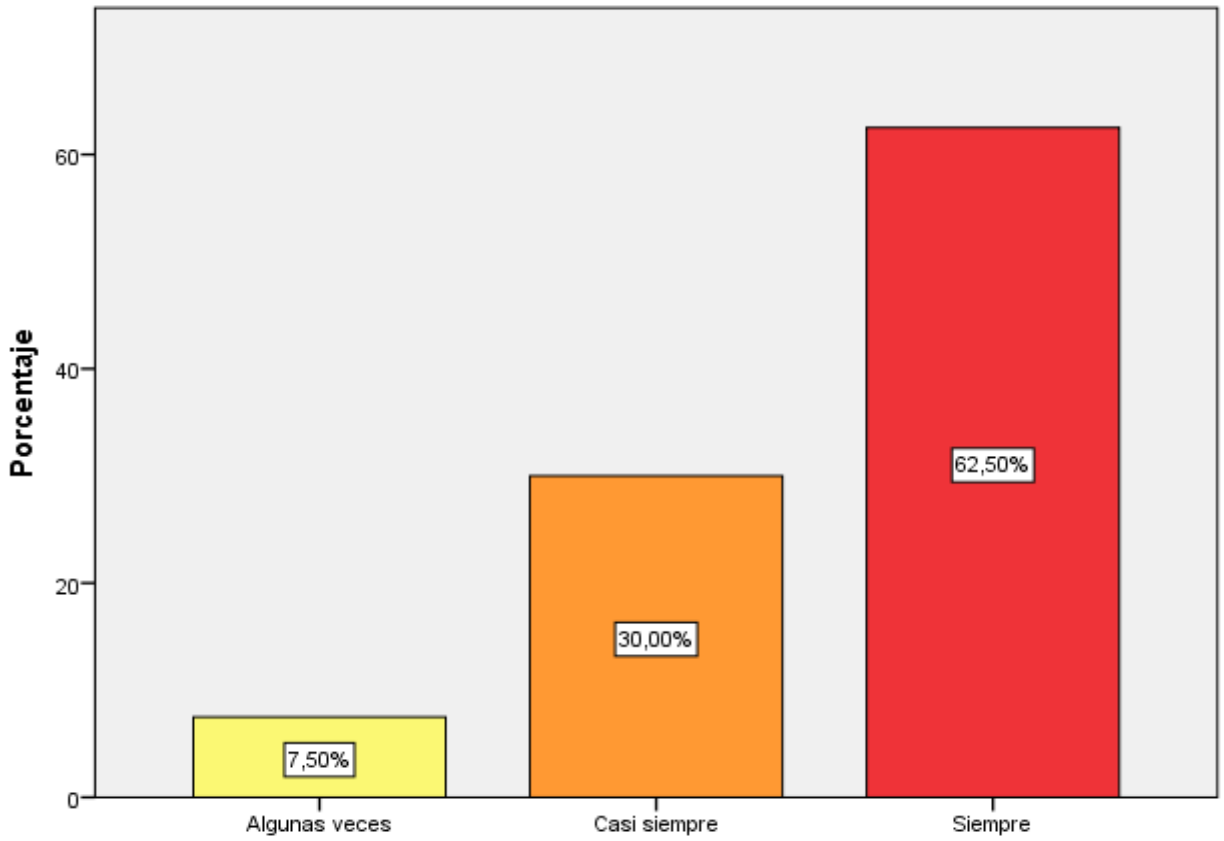
Tabla 16.

P15. Miden sus resultados constantemente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	3	7,5	7,5	7,5
	Casi siempre	12	30,0	30,0	37,5
	Siempre	25	62,5	62,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario

Figura 15. P15. Miden sus resultados constantemente



Fuente: Tabla N 16

Interpretación:

Figura 15 y de acuerdo con la **P15. Miden sus resultados constantemente**, el 7,5% creen que algunas veces miden sus resultados constantemente, el 30% considera que casi siempre y el 62,5% considera que siempre.

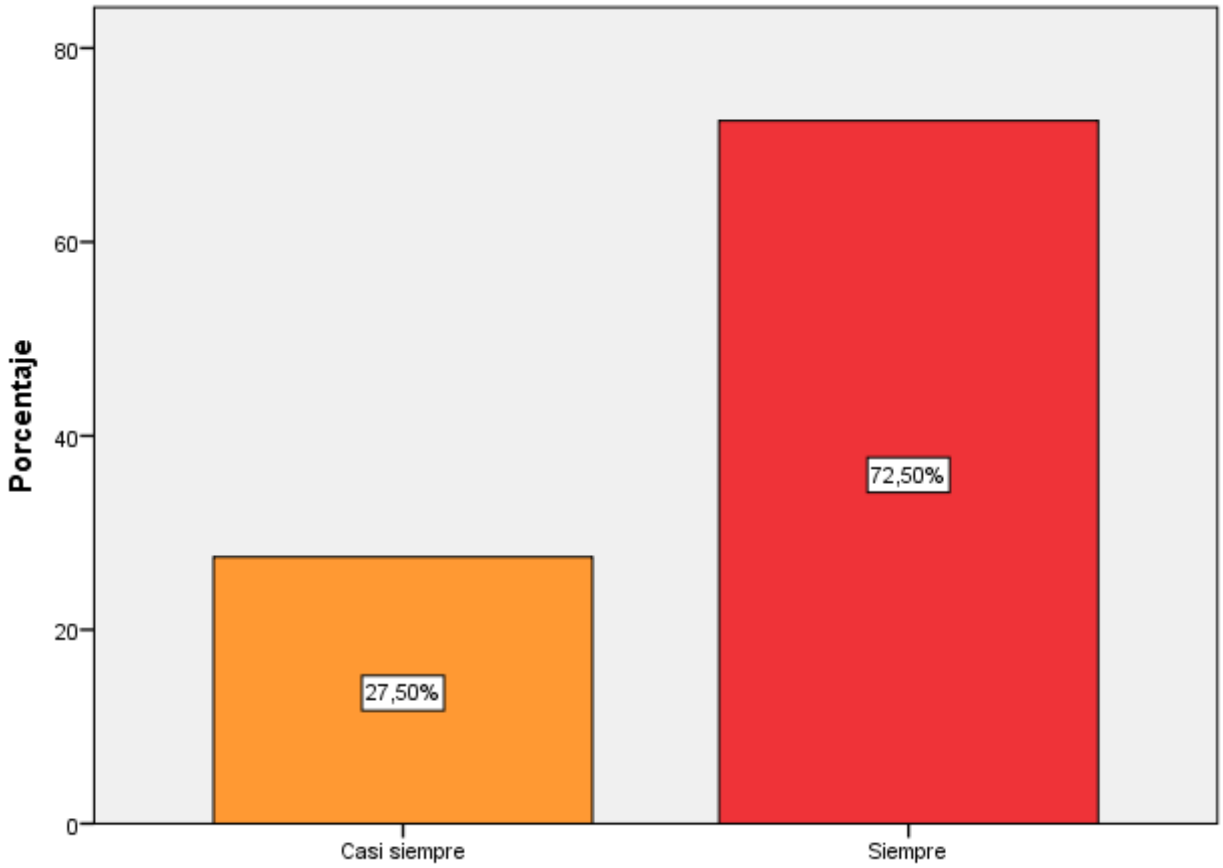
Tabla 17

P16. Cumple con su meta diaria

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	11	27,5	27,5	27,5
	Siempre	29	72,5	72,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario

Figura 16. P16. Cumple con su meta diaria



Fuente: Tabla N 17

Interpretación:

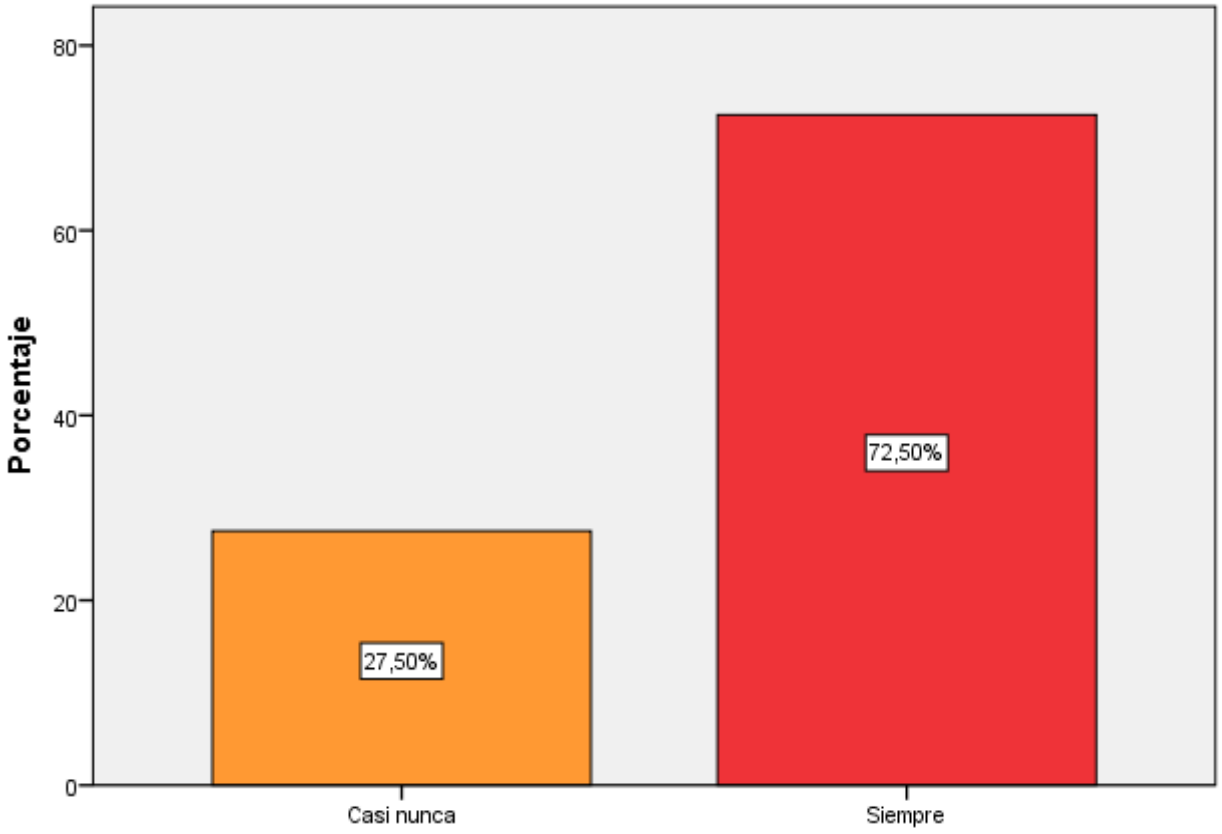
Figura 16 y de acuerdo con **P16. Cumple con su meta diaria**, el 27,5% casi siempre cumple con su meta diaria, mientras que el 72,5% siempre cumple.

Tabla 18

P17. Los elementos materiales de la empresa maderas FINGER Perú son visualmente atractivos y claros

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	11	27,5	27,5	27,5
	Siempre	29	72,5	72,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Figura 17. P17. Los elementos materiales de la empresa maderas FINGER Perú son visualmente atractivos y claros



Fuente: Tabla N 18

Interpretación:

Figura 17 y de acuerdo con **P17. Los elementos materiales de la empresa maderas FINGER Perú son visualmente atractivos y claros**, el 27,5% asegura que casi siempre son visualmente atractivos y claros, mientras que el 72,5% asegura que siempre son visualmente atractivos y claros.

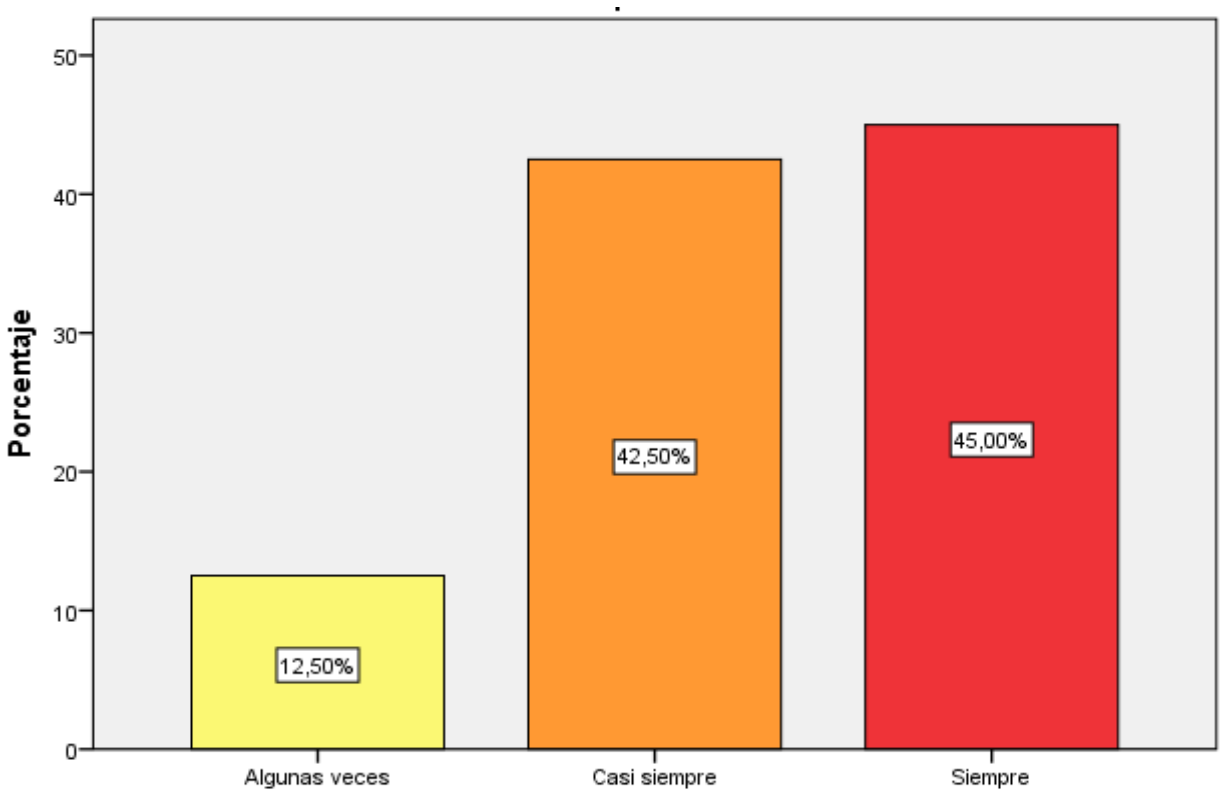
Tabla 19

P18. Cuando el trabajador de servicios promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumple

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	5	12,5	12,5	12,5
	Casi siempre	17	42,5	42,5	55,0
	Siempre	18	45,0	45,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario

Figura 18. P18. Cuando el trabajador de servicios promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumple



Fuente: Tabla N 19

Interpretación:

Figura18 y de acuerdo con la **P18. Cuando el trabajador de servicios promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumple**, el 12,5% algunas veces cumple, el 42,5% casi siempre logra cumplir y el 45% siempre cumple.

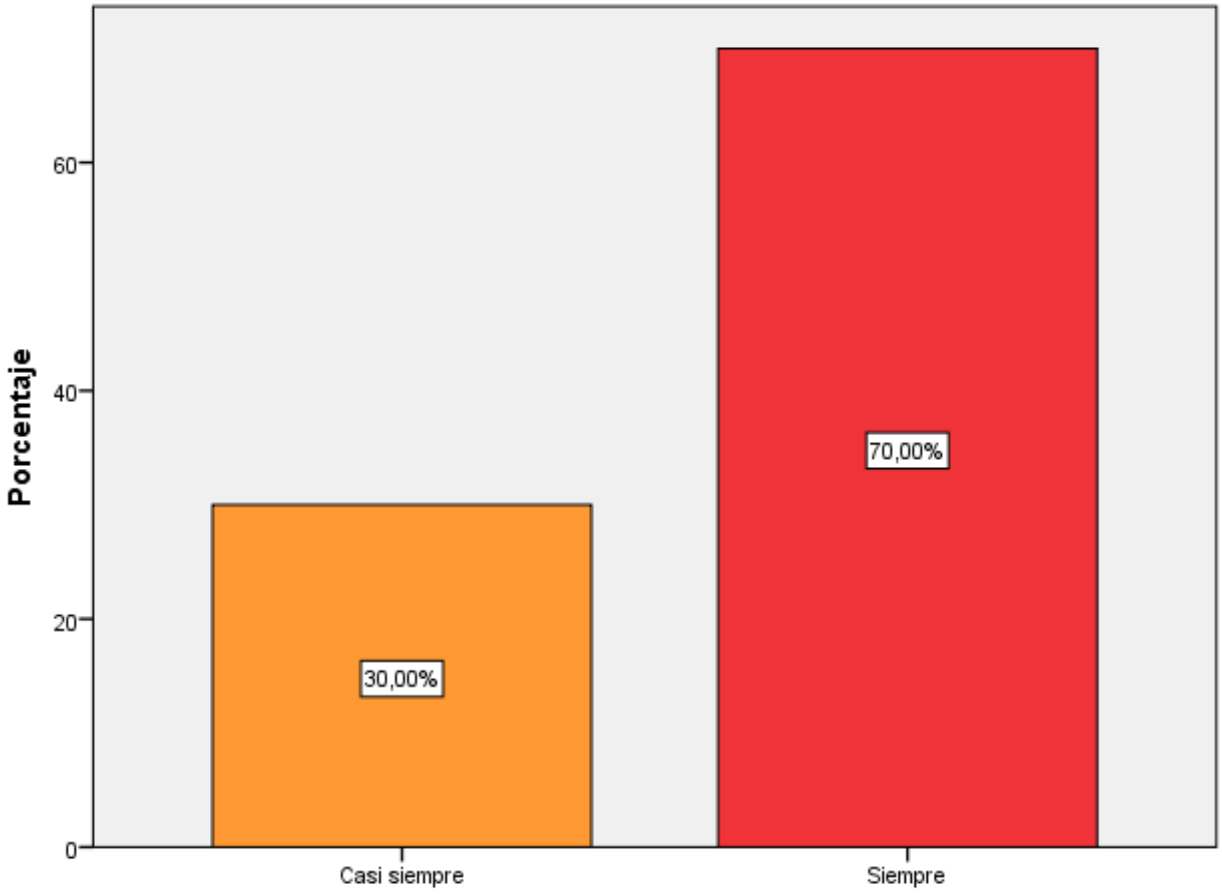
Tabla 20

P19. El tiempo que aguardo para obtener el servicio fue satisfactorio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	12	30,0	30,0	30,0
	Siempre	28	70,0	70,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario

Figura 19. P19. El tiempo que aguardo para obtener el servicio fue satisfactorio



Fuente: Tabla N 20

Interpretación:

Figura 19 y de acuerdo con la **P.19 El tiempo que aguardo para obtener el servicio fue satisfactorio**, el 30% casi siempre considera satisfactorio, mientras que el 70% siempre lo considera satisfactorio.

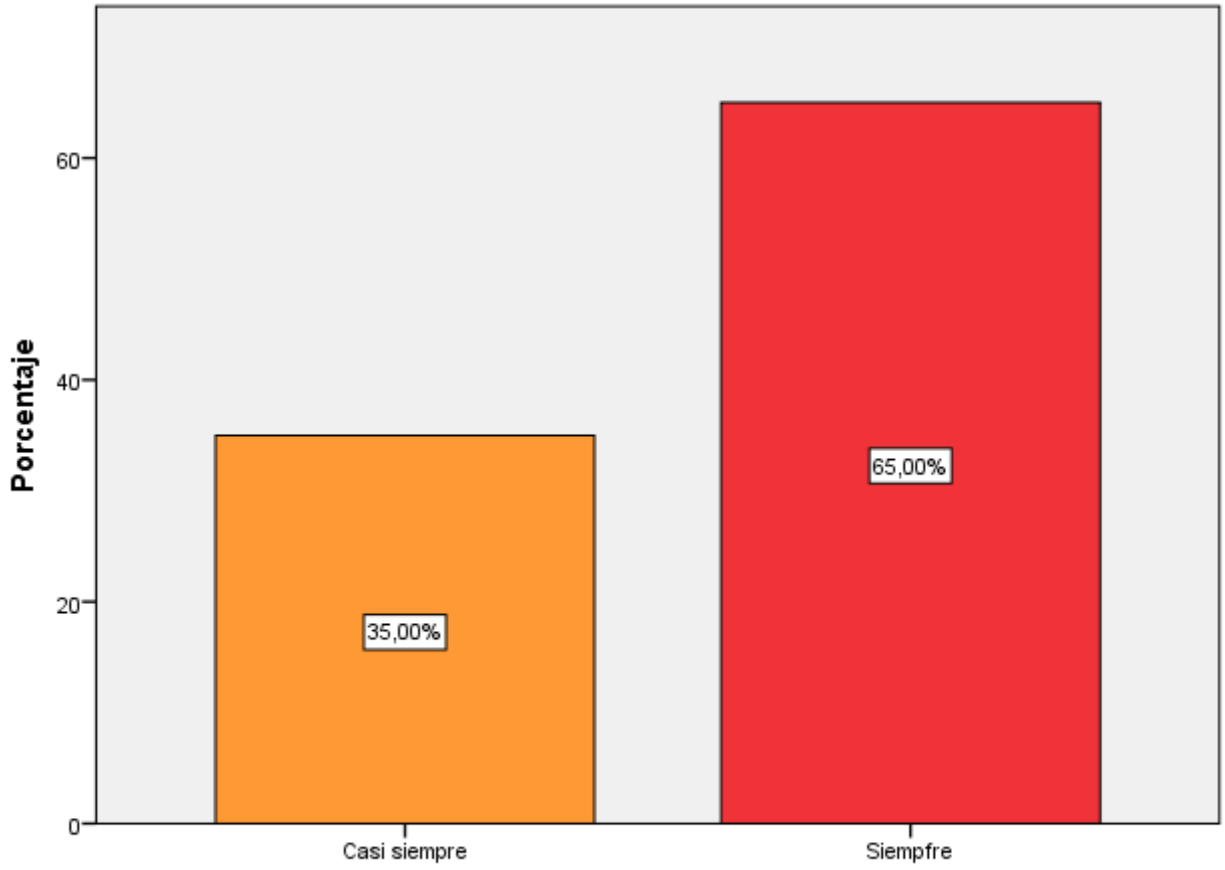
Tabla 21

P20. El comportamiento de los empleados le inspira confianza y seguridad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	14	35,0	35,0	35,0
	Siempre	26	65,0	65,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario

Figura 20. P20. El comportamiento de los empleados le inspira confianza y seguridad



Fuente: Tabla N 20

Interpretación:

Figura 20 y la **P20. El comportamiento de los empleados le inspira confianza y seguridad**, el 35% casi siempre considera que inspira confianza y seguridad, a diferencia del 65% que siempre lo considera así.

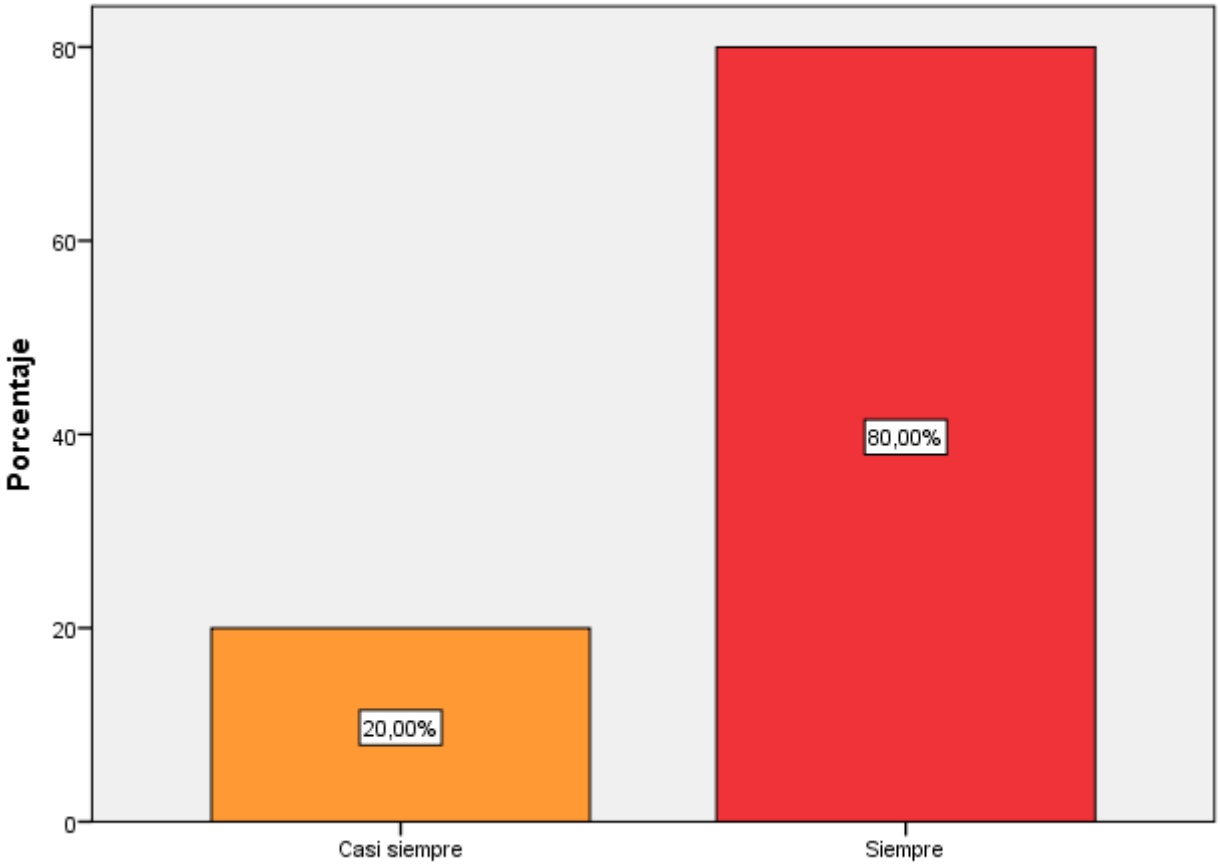
Tabla 22

P21. Usted recibió atención individualizada

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	8	20,0	20,0	20,0
	Siempre	32	80,0	80,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario

Figura 21. P21. Usted recibió atención individualizada



Fuente: Tabla N 21

Interpretación:

Figura 21 y la **P21. Usted recibió atención individualizada**, el 20% casi siempre recibió atención personalizada, mientras que el 80% siempre lo recibe.

4.2. Prueba de hipótesis

La prueba de hipótesis de la investigación realizada, se desarrolló utilizando los datos recogidos de la aplicación del cuestionario a la muestra, los que al aplicar una prueba estadística de contraste de hipótesis permitieron extrapolar los resultados y poder realizar inferencias, permitiendo así la confiabilidad de la correlación de la hipótesis general y específicas, de tal modo, se hizo la prueba para verificar la normalidad de los datos y poder seleccionar el modelo estadístico a emplear en la investigación.

4.2.1. Prueba de normalidad

Se procede a realizar la normalidad de la población tomando en cuenta lo siguiente.

a) La significancia establecida es 5% o 0,05
b) Si valor p > 0,05 se tendrá una distribución normal y
c) Si valor p < 0,05 no se tiene una distribución normal por lo que se infiere que estamos ante una distribución no paramétrica.

Tabla 23

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov[a]		
	Estadístico	gl	Sig.
Variable 1: Gestión administrativa	,972	40	,020
Variable 2: Calidad de servicio	,968	40	,017

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Cuestionario

Interpretación:

En la tabla 23 se muestra la prueba de normalidad de la Variable 1: Gestión administrativa y Variable 2: Calidad de servicio, se utilizó la prueba de normalidad Shapiro – Wilk, donde se obtuvo el valor de significancia de 0.020 y 0.017<0.05, este resultado nos permite determinar que la hipótesis es una distribución no paramétrica. Se aplicará la prueba de coeficiente de correlación de Rho de Spearman para determinar la prueba de hipótesis.

Tabla 24

Interpretación de los valores del coeficiente Rho Spearman

Valor del coeficiente Rho (ρ) de Spearman	Nivel de correlación
-1	Negativa “perfecta”
-0.9 ≤ ρ ≤ -0.99	Negativa “muy alta”
-0.7 ≤ ρ ≤ -0.89	Negativa “alta”
-0.4 ≤ ρ ≤ -0.69	Negativa “moderada”
-0.2 ≤ ρ ≤ -0.39	Negativa “baja”
-0.01 ≤ ρ ≤ -0.19	Negativa “muy baja”
0	“Nula”
0.01 ≤ ρ ≤ 0.19	Positiva “muy baja”
0.2 ≤ ρ ≤ 0.39	Positiva “baja”
0.4 ≤ ρ ≤ 0.69	Positiva “moderada”
0.7 ≤ ρ ≤ 0.89	Positiva “alta”
0.9 ≤ ρ ≤ 0.99	Positiva “muy alta”
1	Positiva “perfecta”

Fuente: Hernández et al., 2014

4.3. Contraste de hipótesis

4.3.1. Contraste de la hipótesis general

H1: Existe relación significativa entre Gestión administrativa y la Calidad de servicio en la empresa de maderas FINGER Perú, 2023.

H0: No existe relación significativa entre Gestión administrativa y la Calidad de servicio en la empresa de maderas FINGER Perú, 2023.

Tabla 25

Nivel de correlación entre la variable 1 Gestión administrativa y la variable 2 Calidad de servicio

Correlaciones

			Variable 1: Gestión administrativa	Variable 2: Calidad de servicio
Rho de Spearman	Variable 1: Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	1,000	,793
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	40	40
	Variable 2: Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	, 793	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	40	40

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

Fuente: Cuestionario

Interpretación:

En la tabla 25 se observa el valor de p es 0,001 < 0,05, se confirma que existe una relación significativa entre Gestión administrativa y la Calidad de servicio en la empresa de maderas FINGER Perú, 2023, por tanto, se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alterna (H1). La correlación de Spearman es de Rho=0, 793, afirmando que la relación entre la variable 1 Gestión administrativa y la variable 2 Calidad de servicio, es positiva y alta.

4.3.2. Contraste de la hipótesis específica N°1

H0: No existe relación significativa entre Planeación y la Calidad de servicio en la empresa de maderas FINGER Perú, 2023.

H1: Existe relación significativa entre Planeación y la Calidad de servicio en la empresa de maderas FINGER Perú, 2023.

Tabla 26

Nivel de correlación entre la dimensión Planeación y la variable 2 Calidad de servicio

Correlaciones				
			Dimensión: Planeación	Variable 2: Calidad de servicio
Rho de Spearman	Dimensión: Planeación	Coeficiente de correlación	1,000	,856
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	Variable 2: Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	, 856	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

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

Fuente: Cuestionario

Conclusión

En la tabla 26, la relación entre la dimensión: Planeación y la variable 2: Calidad de servicio, el Rho de Spearman es 0,856 afirmando que existe una correlación positiva alta, su nivel de significancia es p = 0,000 < 0,05, se aceptando la hipótesis alterna (H1), concluyendo que existe una relación significativa entre Planeación y la Calidad de servicio en la empresa de maderas FINGER Perú, 2023.

4.3.3. Contraste de la hipótesis específica N°2

H0: No existe relación significativa entre la Dirección y la Calidad de servicio en la empresa de maderas FINGER Perú, 2023.

H1: Existe relación significativa entre la Dirección y la Calidad de servicio en la empresa de maderas FINGER Perú, 2023.

Tabla 27

Nivel de correlación entre la dimensión Dirección y la variable 2 Calidad de servicio

Correlaciones

			Dimensión: Dirección	Variable 2: Satisfacción del cliente
Rho de Spearman	Dimensión: Dirección	Coeficiente de correlación	1,000	,784
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	40	40
	Variable 2: Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	, 784	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	40	40

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

Fuente: Cuestionario

Conclusión

En la tabla 27, se observa los resultados entre la dimensión: Dirección y la variable 2: Calidad de servicio. Según el valor de Rho de Spearman de 0,784 se afirma que existe una correlación positiva alta, su nivel de significancia es p = 0,001 < 0,05; aceptando la hipótesis alterna (H2), en resumen, se afirma que existe relación significativa entre la Dirección y la Calidad de servicio en la empresa de maderas FINGER Perú, 2023.

4.3.4. Contraste de la hipótesis específica N°3

H0: No existe relación significativa entre la Organización y la Calidad de servicio en la empresa de maderas FINGER Perú, 2023.

H1: Existe relación significativa entre la Organización y la Calidad de servicio en la empresa de maderas FINGER Perú, 2023.

Tabla 28

Nivel de correlación entre la dimensión Organización y la variable 2 Calidad de servicio

Correlaciones

			Dimensión: Organización	Variable 2: Calidad de servicio
Rho de Spearman	Dimensión: Organización	Coeficiente de correlación	1,000	,792
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	40	40
	Variable 2: Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	, 792	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	40	40

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

Fuente: Cuestionario

Conclusión

según tabla 28, se observa los resultados entre la dimensión Organización y la variable 2: Calidad de servicio, obteniendo un valor de Rho de Spearman de 0,792 afirmando una correlación positiva alta, el nivel de significancia es p = 0,001 < 0,05; aceptando la hipótesis alterna (H3), concluyendo que existe relación significativa entre la Organización y la Calidad de servicio en la empresa de maderas FINGER Perú, 2023.

4.4.4. Contraste de la hipótesis específica 4

H0: No existe relación significativa entre el Control y la Calidad de servicio en la empresa de maderas FINGER Perú, 2023.

H1: Existe relación significativa entre el Control y la Calidad de servicio en la empresa de maderas FINGER Perú, 2023.

Tabla 29

Nivel de correlación entre la dimensión Control y la variable 2 Calidad de servicio

Correlaciones

			Dimensión: Control	Variable 2: Calidad de servicio
Rho de Spearman	Dimensión: Control	Coeficiente de correlación	1,000	,801
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	Variable 2: Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	, 801	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

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

Fuente: Cuestionario

Conclusión

Segun tabla 29, se observa los resultados entre la dimensión Control y la variable 2: Calidad de servicio, visualizando el valor de Rho de Spearman de 0,801 afirmando una correlación positiva alta, el nivel de significancia es p = 0,000 < 0,05; se acepta la hipótesis alterna (H4), concluyendo que existe relación significativa entre el Control y la Calidad de servicio en la empresa de maderas FINGER Perú, 2023.

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

- Según los resultados de la table 25. Nivel de correlación entre la variable 1 Gestión administrativa y la variable 2 Calidad de servicio, el valor de p es 0,001 siendo inferior a 0,05, por tanto, se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alterna (H1), encontrando así una relación significativa entre Gestión administrativa y la Calidad de servicio en la empresa de maderas FINGER Perú, 2023. Así mismo, la correlación de Spearman es de Rho=0, 793, revelando así que la relación entre la variable 1 Gestión administrativa y la variable 2 Calidad de servicio, es positiva y alta.
- Por otro lado, en la tabla 26, la relación entre la dimensión: Planeación y la variable Calidad de servicio, el Rho de Spearman es 0,856 con nivel de significancia de p = 0,000 < 0,05; en suma, se acepta la hipótesis alterna (H1), concluyendo que existe relación significativa entre Planeación y la Calidad de servicio.
- Asimismo, en tabla 27, la relación entre la dimensión dirección y la variable Calidad de servicio, el Rho de Spearman es 0,784 con un nivel de significancia es p = 0,001 < 0,05; aceptando la hipótesis alterna (H2), concluyendo que existe relación significativa entre la Dirección y la Calidad de servicio.
- En la tabla 28, la relación entre la dimensión Organización y la variable Calidad de servicio, el Rho de Spearman es 0,792 evidenciando una correlación positiva alta, el nivel de significancia es p = 0,001 < 0,05;

aceptando la hipótesis alterna (H3), concluyendo que existe relación significativa entre la Organización y la Calidad de servicio.

- Por último, en la tabla 29, la relación entre la dimensión Control y la variable Calidad de servicio, el Rho de Spearman es 0,801 evidenciando una correlación positiva alta, el nivel de significancia es p = 0,000 < 0,05; aceptando la hipótesis alterna (H4), concluyendo que existe relación significativa entre el Control y la Calidad de servicio.

5.2. Recomendaciones

- Se recomienda a la empresa de maderas FINGER Perú, fortalecer sus capacidades de sus trabajadores en temas como gestión administrativa y calidad de servicio para minimizar las brechas en su calidad de servicios a los usuarios que requieren sus servicios.
- Asimismo, también seguir mejorando sus elementos tangibles de la Empresa FINGER Perú, capacitar también a sus empleados para mejorar su capacidad de respuestas en los clientes que se apersonan a la empresa, trasmitirles a cada usuario seguridad y tranquilidad, comodidad.
- Por último, realizar evaluaciones periódicamente en cuando a la calidad de servicio mediante la aplicación de encuestas de satisfacción al cliente con la finalidad de seguir cortando brechas en lo que respecta a la Gestión administrativa de la empresa de maderas FINGER Perú, 2023.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Aguilar, Jorge y Vargas, Jaime (2010). Servicio al cliente. Asociación Oaxaqueña de Psicología A.C. México.

Albrecht, Karl (2006). La revolución de servicio (Segunda Edición). Panamericana Editorial. Colombia

Álvarez. (2006). Introducción a la calidad: Aproximación a los sistemas de gestión y herramientas de calidad. (Primera edicion ed.). Editorial. España. Obtenido de https://www.itson.mx/publicaciones/ pacioli/Documents/no82/pacioli-82.pdf.

Araujo, N. (2014). Calidad del Servicio al cliente y posicionamiento de Patrick – Distribuidora de Claro, en la ciudad de Huamachuco.

Arias, F. (2016). Introducción a la Técnica de Investigación en ciencias de la Administración y del Comportamiento, 3ª. ed., Ed. Trillas, México.

Barrientos, Pedro (2014). La investigación científica enfoques metodológicos. Perú: UGRAPH S.A.C.

Bon. (2008). Gestión de Servicios. Editorial del Gobierno Británico. Reino Unido. Obtenido de https:// www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/ no82/pacioli-82.pdf.

Calero, J. (2015). Gestión Administrativa y la calidad de los servicios en la Municipalidad de Huaral en el año 2015. (tesis de pregrado). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Huacho, Perú.

Cardozo, L. (1 de marzo de 2021). zenvia. Obtenido de https://www.zenvia.com/es/blog/calidad-del-servicio/.

Coque, D. (2016). La gestión administrativa y su impacto en la rentabilidad de la empresa Megamicro S.A. de la ciudad de Ambato. Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.

Decreto Legislativo N.° 1554. Modifica la Ley Nº 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado

Deusto. (1 de febrero de 2021). deustoformacion. Obtenido de https://www.deustoformacion.com/ blog/gestion-empresas/que-es-gestion-administrativa.

Gullo, J., & Nardulli, J. P. (2015). Gestión Organizacional (Primera ed.). Ituzaingó, Buenos Aires: EDITORIAL MAIPUE.

Hernández et al., (2014) Metodología de la investigación (6ta ed.). México, D.F.: Ed. Mc Graw Hill.

Hernández Sampieri, R. y Cortés, B. (1988). Metodología de la Investigación. México, DF: Universidad Anáhuac. Cuadernos del CIC, vol. 3.

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2015). Metodología de la Investigación (Vol. 6ta Edicion). Mexico: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA.

Hernández, Fernández, & Baptista, 2010. Metodología de la Investigación (Vol. 7ta Edicion). Mexico: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA.

Kotler. (1997). Marketing professional services. Englewood Cliffs NJ. USA: Prentice Hall Inc.

Losada Menéndez, S. (2016). Metodología de la intervención social. Madrid: Editorial Síntesis, S. A.

Lovelock, C. H. (1983). Classifying Services to Gain Strategic Marketing Insights. Journal of Marketing, 47, 9-20.

Palacios Acero, L. C. (2015). Estrategias de creación empresarial (Segunda ed.). Bogotá: ECOE EDICIONES.

Robbins y Coulter. (2005). Obtenido de http://virtual. urbe.edu/tesispub/0092446/cap02.pdf.

Rodríguez Loor, B. A. (2019). La gestión administrativa del servicio público en el Distrito de Educación 13d07 Chone-Flavio Alfaro, Período (2015- 2017.). [Tesis de Maestria] Quito: Universidad Central del Ecuador.

Tamayo y Tamayo, M. (2012). El proceso de la investigación científica (Vol. 4ta Edicion). Mexico: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA.

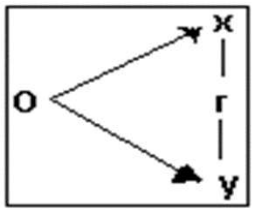
Zeithalm, V.A. (1981). How Consumer Evaluation Processes Differ between Goods and Services. Marketing of Services, 186-189.

Zeithaml, Valarie y Bitner, Mary Jo (2002). Marketing de servicios. (Segunda Edición). Editorial McGraw–Hill. México.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Consistencia

T'ITULO: "GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INCIDENCIA CON LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA EMPRESA MADERAS FINGER PERÚ, 2023"

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	METODOS Y TECNICAS DE INVESTIGACIÓN	VARIABLES
PROBLEMA GENERAL ¿Qué relación existe entre la Gestión administrativa y la Calidad de servicio en la empresa de maderas FINGER Perú, 2023? **PROBLEMASESPECÍFICOS** 1. ¿Qué relación existe entre la Planeación y la Calidad de servicio en la empresa de maderas FINGER Perú, 2023? 2. ¿Qué relación existe entre la Dirección y la Calidad de servicio en la empresa de maderas FINGER Perú, 2023? 3. ¿Qué relación existe entre la Organización y la Calidad de servicio en la empresa de maderas FINGER Perú, 2023? 4. ¿Qué relación existe entre el Control y la Calidad de servicio en la empresa de maderas FINGER Perú, 2023?	**OBJETIVO GENERAL** Determinar la relación que existe entre Gestión administrativa y la Calidad de servicio en la empresa de maderas FINGER Perú, 2023. **OBJETIVOS ESPECÍFICOS:** 1. Determinar la relación que existe entre la Planeación y la Calidad de servicio en la empresa de maderas FINGER Perú, 2023. 2. Determinar la relación que existe entre la Dirección y la Calidad de servicio en la empresa de maderas FINGER Perú, 2023. 3. Determinar la relación que existe entre la Organización y la Calidad de servicio en la empresa de maderas FINGER Perú, 2023. 4. Determinar la relación que existe entre el Control y la Calidad de servicio en la empresa de maderas FINGER Perú, 2023.	**HIPÓTESIS GENERAL** Existe relación significativa entre Gestión administrativa y la Calidad de servicio en la empresa de maderas FINGER Perú, 2023. **HIPÓTESIS ESPECIFICAS** 1. He1: "Existe relación significativa entre Planeación y la Calidad de servicio en la empresa de maderas FINGER Perú, 2023." 2. He2: "Existe relación significativa entre la Dirección y la Calidad de servicio en la empresa de maderas FINGER Perú, 2023." 3. He3: "Existe relación significativa entre la Organización y la Calidad de servicio en la empresa de maderas FINGER Perú, 2023." 4. He4: "Existe relación significativa entre el Control y la Calidad de servicio en la empresa de maderas FINGER Perú, 2023."	**DISEÑO** No experimental, de tipo descriptivo correlacional. **ESQUEMA**  Donde: M = Muestra r: Tipo de relación existente entre las variables de estudio. X=V1 = **Gestión administrativa** Y=V2 = **Calidad de servicio**	**VARIABLE 1:** **Gestión administrativa** **DIMENSIONES** ❖ D1: Planeación ❖ D2: Dirección ❖ D3: Organización ❖ D4: Control **VARIABLE 2:** **Calidad de servicio** **DIMENSIONES** ❖ D1: Elementos tangibles ❖ D2: Capacidad de respuesta ❖ D3: Seguridad ❖ D4: Empatía

Anexo 2: Instrumento de recolección de datos

cuestionario de medición de la variable gestión administrativa y su incidencia con la calidad de servicio de la empresa maderas FINGER Perú, 2023

Finalidad: Estimado(a) cliente el presente cuestionario tiene por finalidad, recoger la opinión relacionado a la gestión administrativa y su incidencia con la calidad de servicio de la empresa maderas FINGER Perú, 2023.

Instrucciones: El cuestionario está elaborado de acuerdo a una escala de actitud ordinal denominada escala de Likert para medir, según la siguiente escala:

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

Marca una sola vez con una "X" en los casilleros según criterio que estimes conveniente, o se acerque a la respuesta correcta, las respuestas que usted proporcionará serán totalmente confidenciales.

N°	Ítems y/o reactivos	Puntuación				
		1	2	3	4	5
V1: Gestión administrativa-Dimensión Planeación						
01	Se cumplen las metas en el tiempo planificado					
02	La empresa maderas FINGER Perú detallan estrategias para mejorar					
03	La empresa tiene planes de acción anticipados ante algún imprevisto					
04	La empresa maderas FINGER Perú desarrollan planes de acuerdo a las necesidades más importantes					
Dimensión dirección						
05	Las capacitaciones son constantes					
06	Siempre sigue a un líder en su empresa					
07	Supervisan su trabajo de manera constante					
08	Los cambios que se hacen son para mejorar					
Dimensión organización						
09	El jefe siempre está dispuesto a escucharlo					
10	Usan una política de trabajo en equipo					
11	El jefe toma en cuenta su opinión					
12	Es respetuoso con sus compañeros					
Dimensión Control						
13	Evalúan su desempeño laboral					
14	Limitan sus horarios de trabajo					
15	Miden sus resultados constantemente					
16	Cumple con su meta diaria					
V2: Calidad de servicio						
17	Los elementos materiales de la empresa maderas FINGER Perú son visualmente atractivos y claros					
18	Cuando el trabajador de servicios promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumple					
19	El tiempo que aguardo para obtener el servicio fue satisfactorio					
20	El comportamiento de los empleados le inspira confianza y seguridad					
21	Usted recibió atención individualizada					

Muchas gracias por su participación…