

**UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN**



**FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL, SISTEMAS E
INFORMÁTICA**

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INFORMÁTICA

TESIS:

**“LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DEL SERVICIO
EN EL TALLER DE MÉCANICA JDB DIESEL SERVICE HUALMAY –
2017”**

Para optar el título profesional de ingeniero informático presentado por
los bachilleres:

**PURIFICACION CLELIA VILLANUEVA ÑAUPARI
YOVANA NOEMI LEIVA ESTUPIÑAN**

Asesor:


Dr. ALCIBIADES FLAMENCIO SOSA PALOMINO
Registro CIP 22467

HUACHO – PERÚ


2018

**LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DEL SERVICIO EN EL
TALLER DE MÉCANICA JDB DIESEL SERVICE HUALMAY – 2017”**

MIEMBROS DEL JURADO EVALUADOR Y ASESOR


Dr. Ing. ANGEL HUAMAN TENA
CIP. N°41456
PRESIDENTE


M(o) Ing. JAVIER ALBERTO MANRIQUE QUINONEZ
CIP. N°48354
SECRETARIO


M(o) Ing. EDDY IVAN QUISPE SOTO
CIP. N°91455
VOCAL


Dr. ALCIBIADES FLAMENCIO SOSA PALOMINO
CIP N°22467
ASESOR

DEDICATORIA

Nuestra tesis lo dedicamos a Dios por la oportunidad de vivir y regalarnos una familia maravillosa.

Con mucho cariño a nuestros padres Oswaldo y Zenaida, Julián y Elva, hijos Leila y Bryann, Harumi y Samantha.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, agradecer a Dios por darnos las fuerzas necesarias en los momentos en que más lo necesitamos.

A nuestra familia, docentes y amigos y en especial a nuestro asesor Dr. Alcibiades Sosa Palomino.

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
RESUMEN	xiv
ABSTRACT	xiv
INTRODUCCIÓN.....	xv
CAPÍTULO I: PLANEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
1.1. Descripción de la realidad problemática	1
1.2. Formulación del Problema	2
1.2.1. Problema General.....	2
1.2.2. Problemas Específicos	2
1.3. Objetivos de la Investigación	2
1.3.1. Objetivo General	2
1.3.2. Objetivos Específicos.....	2
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	3
2.1. Antecedentes de la Investigación	3
2.2. Bases Teóricas.....	9
2.2.1. Gestión Administrativa	9
2.2.1.1. Gestión.....	10
2.2.1.2. Administración	10
2.2.1.3. Planeación.....	11
2.2.1.4. Dirección	11
2.2.2. Calidad del Servicio	12
2.2.2.1. Calidad.....	12
2.2.2.2. Servicio.....	13
2.3. Definiciones conceptuales.....	13

2.4. Formulación de la Hipótesis.....	14
2.4.1 Hipótesis General.....	14
2.4.2 Hipótesis Específicos	14
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	15
3.1. Diseño Metodológico	15
3.1.1. Tipo de investigación.....	15
3.1.2. Enfoque de la investigación	15
3.2. Población y Muestra.....	15
3.1.3. Población.....	15
3.1.4. Muestra	15
3.3. Operacionalización de variables e indicadores	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	16
3.4.1. Técnicas a emplear.....	16
3.4.2. Descripción de los instrumentos	17
3.5. Técnicas para el procedimiento de la información	17
CAPÍTULO IV: RESULTADOS	18
4.1. Resultados de la prueba de confiabilidad y validez del instrumento.	18
4.1.1. Resultado de prueba de confiabilidad.....	18
4.1.2. Prueba de Validez del Instrumento	18
4.2. Descripción de las variables de estudio	19
4.2.1. Gestión Administrativa	19
4.2.2. Calidad del Servicio.....	33
4.3. Prueba de Hipótesis.....	47
4.3.1. Hipótesis General.....	47
4.3.2. Hipótesis específicas	48

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	51
5.1. Discusión.....	51
5.2. Conclusiones	52
5.3. Recomendaciones.....	53
CAPÍTULO VI: FUENTES DE INFORMACIÓN	54
6.1. Fuentes Bibliográficas.....	54
6.2. Fuentes Electrónicas.....	56
ANEXOS	58

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Resumen del procesamiento de los casos</i>	18
Tabla 2 <i>Estadísticos de fiabilidad</i>	18
Tabla 3 <i>Tabla de frecuencia de la gestión administrativa</i>	19
Tabla 4 <i>¿Planifican adecuadamente sus actividades?</i>	19
Tabla 5 <i>¿Participas en la aplicación de estrategias en el Taller?</i>	21
Tabla 6 <i>¿Cree usted que es necesario otra forma de publicidad para el taller?</i>	22
Tabla 7 <i>¿La organización del taller en la que usted labora valora el esfuerzo de sus trabajadores?</i>	23
Tabla 8 <i>¿Existe un adecuado liderazgo en su organización?</i>	25
Tabla 9 <i>¿Existe Dirección con respecto al control de documentos y tramitación de servicios?</i>	26
Tabla 10 <i>¿Les gustaría llevar el historial de los clientes que lo visitan?</i>	27
Tabla 11 <i>¿Cree usted que existe eficiencia para la identificación de registros de clientes?</i>	29
Tabla 12 <i>¿El taller de mecánica esta implementado adecuadamente?</i>	30
Tabla 13 <i>¿Considera usted que la atención en el Taller se realiza con calidez a los clientes?</i>	31
Tabla 14 <i>Tabla de frecuencia de Calidad de Servicios</i>	33
Tabla 15 <i>¿Usted requiere con frecuencia los servicios del Taller?</i>	33
Tabla 16 <i>¿Los servicios de atención a los clientes es buena?</i>	35
Tabla 17 <i>¿Está usted satisfecho con la prestación de servicios que ofrece el taller?</i>	36
Tabla 18 <i>¿El trato que recibe por parte de los empleados del taller es personalizado?</i>	37
Tabla 19 <i>¿En caso de haber experimentado algún inconveniente dentro de la empresa, el personal le ha mostrado alternativas de solución?</i>	39
Tabla 20 <i>¿La imagen del Taller satisface sus expectativas?</i>	40

Tabla 21	<i>¿Cree usted que existe un minucioso control al momento de entregarle su vehículo?</i>	42
Tabla 22	<i>¿Tiene confianza en el inventario de sus repuestos?</i>	43
Tabla 23	<i>¿Le motiva a retornar a utilizar los servicios en el taller?</i>	45
Tabla 24	<i>¿La calidad del servicio que brinda el taller es óptima?</i>	46
Tabla 25	<i>Prueba de hipótesis General</i>	48
Tabla 26	<i>Prueba de hipótesis específica a</i>	49
Tabla 27	<i>Prueba de hipótesis específica b</i>	50
Tabla 28	<i>Matriz Foda</i>	68

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1</i> ¿Planifican adecuadamente sus actividades?.....	20
<i>Figura 2</i> ¿Participas en la aplicación de estrategias en el Taller?.....	21
<i>Figura 3</i> ¿Cree usted que es necesario otra forma de publicidad para el taller?.....	23
<i>Figura 4</i> ¿La organización del taller en la que usted labora valora el esfuerzo de sus trabajadores?.....	24
<i>Figura 5</i> ¿Existe un adecuado liderazgo en su organización?.....	25
<i>Figura 6</i> ¿Existe Dirección con respecto al control de documentos y tramitación de servicios?	27
<i>Figura 7</i> ¿Les gustaría llevar el historial de los clientes que lo visitan?.....	28
<i>Figura 8</i> ¿Cree usted que existe eficiencia para la identificación de registros de clientes?...	29
<i>Figura 9</i> ¿El taller de mecánica esta implementado adecuadamente?	31
<i>Figura 10</i> ¿Considera usted que la atención en el Taller se realiza con calidez a los clientes?	32
<i>Figura 11</i> ¿Usted requiere con frecuencia los servicios del Taller?	34
<i>Figura 12</i> ¿Los servicios de atención a los clientes son buenos?	35
<i>Figura 13</i> ¿Está usted satisfecho con la prestación de servicios que ofrece el taller?	37
<i>Figura 14</i> ¿El trato que recibe por parte de los empleados del taller es personalizado?.....	38
<i>Figura 15</i> ¿En caso de haber experimentado algún inconveniente dentro de la empresa, el personal le ha mostrado alternativas de solución?.....	40
<i>Figura 16</i> ¿La imagen del Taller satisface sus expectativas?	41
<i>Figura 17</i> ¿Cree usted que existe un minucioso control al momento de entregarle su vehículo?.....	43
<i>Figura 18</i> ¿Tiene confianza en el inventario de sus repuestos?	44
<i>Figura 19</i> ¿Le motiva a retornar a utilizar los servicios en el taller?	45

<i>Figura 20</i> ¿La calidad del servicio que brinda el taller es óptima?.....	47
<i>Figura 21</i> Modelo Operativo de propuesta	67
<i>Figura 22</i> Organigrama Plano	69

INDICE DE ANEXOS

Anexo 1 Matriz de Consistencia.....	58
Anexo 2 Instrumento para la toma de datos	59
Anexo 3 Base datos y Resultados de la prueba de confiabilidad	62
Anexo 4 Formato para la Prueba de Validez del Instrumento.....	63
Anexo 5 Base de datos de los resultados de la encuesta	64
Anexo 6 Propuesta.....	65

LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DEL SERVICIO EN EL TALLER
DE MÉCANICA JDB DIESEL SERVICE HUALMAY – 2017

**ADMINISTRATIVE MANAGEMENT AND SERVICE QUALITY AT THE JDB
DIESEL SERVICE HUALMAY MÉCANICA WORKSHOP - 2017**

Yovana Noemi Leiva Estupiñan¹, Purificacion Clelia Villanueva Ñaupari¹

RESUMEN

Objetivo: Determinar el grado de relación de la Gestión Administrativa y la Calidad del Servicio del Taller de Mecánica JDB DIESEL SERVICE Hualmay – 2017. **Método:** La población de estudio se consideró una muestra de 20 entre clientes y trabajadores los cuales se obtuvieron de una población indeterminada utilizando la teoría de muestreo la técnica utilizada fue la encuesta utilizando como instrumento un cuestionario de 20 preguntas. Se utilizaron instrumentos estadísticos para el procesamiento y validación de la información el software SPSS 21.0. **Resultados:** Mostraron un Alfa de Cronbach 0.843 y un indicador de validez de 0.866; las frecuencias obtenidas mostraron que el 80% del personal casi siempre realizan gestión administrativa; 20% algunas veces. Por lo tanto, se concluye que toman en cuenta la gestión administrativa; el 80% del personal toman en cuenta la calidad de servicio; 20% siempre. Por lo tanto, se concluye que toman en cuenta la calidad de servicio. **Conclusión:** Se concluye que sí, existe relación entre la Gestión Administrativa y la Calidad del Servicio en el taller de mecánica JDB DIESEL SERVICE Hualmay – 2017.

Palabras claves: Gestión, Calidad, Servicio, Administración.

ABSTRACT

Objective: Determine the degree of relationship of the Administrative Management and the Service Quality of the JDB DIESEL SERVICE Hualmay Mechanics Workshop - 2017.

Method: The study population was considered a sample of 20 between clients and workers which were obtained from a population indeterminate using the theory of sampling the technique used was the survey using as instrument a questionnaire of 20 questions.

Statistical tools for the processing and validation of the information were used SPSS 21.0 software. **Results:** They showed a Cronbach's Alpha 0.843 and a validity indicator of 0.866; the frequencies obtained showed that the

80% of the staff almost always perform administrative management; 20% sometimes.

Therefore, it is concluded that they take into account administrative management; 80% of the staff take into account the quality of service; 20% always. Therefore, it is concluded that they take into account the quality of service. **Conclusion:** It is concluded that yes, there is a relationship between Administrative Management and Quality of Service in the mechanical workshop JDB DIESEL SERVICE Hualmay - 2017.

Keywords: Management, Quality, Service, Administration.

¹Escuela Profesional de Ingeniería Informática. Facultad de Ingeniería Industrial, Sistemas e Informática Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Huacho – Perú.

INTRODUCCIÓN

La gestión administrativa en nuestra actualidad se convierte en parte fundamental para toda empresa, independientemente a la actividad a la que se dedica.

El presente trabajo de investigación titulado La Gestión Administrativa y la Calidad del Servicio en el Taller de Mecánica JDB Diesel Service, Hualmay – 2017, establece la relación que se da entre la gestión administrativa y la calidad del servicio y la vez diseñar un modelo de un sistema que permita mejorar la calidad del servicio.

La investigación considera los siguientes capítulos:

Capítulo I, la situación problemática y los objetivos trazados en el estudio.

Capítulo II, se resumen las teorías, antecedentes de la investigación, definiciones sobre las variables de estudio así mismo se plantean las hipótesis de investigación.

Capítulo III, se muestra la metodología considerada para el desarrollo de la investigación, técnica de recolección de datos, técnica de procesamiento de la información.

Capítulo IV, se obtienen los resultados descriptivos y correlacionales entre las variables de estudio, se analiza e interpreta la información obtenida utilizando la herramienta estadística del software SPSS.

Capítulo V, se discuten los resultados obtenidos en nuestra investigación con los antecedentes consideradas en el marco teórico; además se muestra las conclusiones obtenidas, así como las recomendaciones.

Capítulo VI, se muestra las fuentes de investigación que nos sirvieron de apoyo para la investigación desarrollada.

CAPÍTULO I: PLANEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

En la actualidad a nivel mundial, las empresas de servicio automotriz han tomado gran importancia en la sociedad y en la economía. Las empresas que brindan servicios han desarrollado sistemas que ayudan al acercamiento de sus clientes. Uno de esos elementos es la calidad del servicio es que las empresas de marcas importantes capacitan a sus trabajadores para que conozcan las necesidades a detalle de sus clientes, así como la capacitación permanente de calidad del capital humano para atender debidamente los requerimientos del mercado. La calidad de servicio, resulta ser muy eficaz para las empresas de cualquier tipo para ser sostenibles y rentables en el tiempo, se busca tener satisfechos a los clientes quienes son los únicos jueces de las empresas para mantenerse con vida en el mercado. Por un lado, a través de la gestión administrativa se contribuye mejorar el servicio a los clientes.

La empresa efecto de estudio de investigación tiene como razón social JDB Diésel Service E.I.R.L. Cuenta con instalaciones adecuadas para brindar los servicios reparación y mantenimiento de vehículos. Está ubicado en la provincia de Huaura. El valor de sus servicios es totalmente accesible para el público en general. Su propietario es el Sr. Juan Manuel Díaz Bazalar. Su fecha de inicio de actividades fue en 25 de abril del 1992.

JDB Diésel Service E.I.R.L, se encuentra estratégicamente situada en la misma Panamericana Norte y cuenta con un área de 200 m. cuadrados para la atención y tiene proyección de implementar nuevas infraestructuras para ofrecer a sus clientes mayor satisfacción en sus necesidades y requerimientos.

El problema que se identificó en el JDB Diésel Service E.I.R.L es un desbalance total en su sistema organizacional, ya que la falta del cumplimiento de los

principios administrativos que han provocado el desplazamiento de responsabilidades, promoviendo a un incorrecto funcionamiento, perjudicando a su propietario y clientes, desvalorizándola como empresa y dando apertura a la competencia.

Por tal motivo se desea dar una solución la aplicación de un Sistema de Gestión Administrativa, es cual reorganizará la misma y permitirá mejorar la calidad del servicio que ofrece el JDB diésel, service E.I.R.L.

1.2. Formulación del Problema

1.2.1. Problema General

¿La Gestión Administrativa se relaciona con la calidad del servicio en el Taller de Mecánica JDB Diesel Service, Hualmay - 2017?

1.2.2. Problemas Específicos

¿La Planeación se relaciona con la calidad del servicio en el Taller de Mecánica JDB Diesel Service, Hualmay - 2017?

¿La Dirección se relaciona con la Calidad del Servicio en el Taller de Mecánica JDB Diesel Service, Hualmay - 2017?

1.3. Objetivos de la Investigación

1.3.1. Objetivo General

Determinar el grado de relación de la gestión administrativa y la calidad del servicio en el Taller de Mecánica JDB Diesel Service, Hualmay - 2017

1.3.2. Objetivos Específicos

Determinar el grado de relación entre la planeación y la calidad de servicio en el Taller de Mecánica Jdb Diesel Service, Hualmay - 2017

Determinar el grado de relación entre la dirección y la calidad del servicio en el Taller de Mecánica JDB Diesel Service, Hualmay – 2017

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la Investigación

Calero, J. (2016), realizó un estudio titulado, *Gestión administrativa y calidad de los servicios en la Municipalidad Provincial de Huaral en el año 2015*, presentado para obtener el título de Licenciado en Administración, de la Universidad Católica los Ángeles Chimbote, Chimbote, Perú. La investigación tiene como principal objetivo, determinar la relación que existe entre gestión administrativa y calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Huaral en el año 2015. El fundamento de la investigación es plantear estrategias para mejorar la calidad de servicio, cambiando el pensamiento tradicional y obsoleto. La presente investigación concluye que la gestión administrativa debe ser adecuadamente llevada si contamos con personal adecuado que quiera brindar sus servicios sin ningún tipo de problemas, donde se planifique, se establezca una buena organización, que haya un liderazgo que trate de comprometer a todos sus colaboradores y tratar de lograr los objetivos y también se trate de implementar un buen sistema de control para verificar las actividades de la organización. La calidad de servicio en toda organización también es importante, porque los clientes o usuarios necesitan de todos nosotros que le brindemos buen trato y darle lo que ellos necesitan, de eso dependerá que vuelvan o en todo caso tengamos una buena imagen como institución.

Allcahuamán, M. (2016), en la tesis titulada, *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios la Municipalidad distrital de Pacucha, Andahuaylas 2015*, presentado para obtener el título de Licenciado en Administración de empresas de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas, Perú. La investigación tiene como principal objetivo, determinar la relación entre las variables calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Pacucha. La investigación

está conformada por una población de 2919 usuarios que acuden a la municipalidad con más frecuencia (entre las edades de 25- 44 años), para la cual se tomó una muestra de 339 usuarios. Se aplicó un cuestionario utilizando la escala de Likert a personas entre 25 a 44 años. A Luego, se tabuló de los datos con el programa SPSS y se determinó el coeficiente de Spearman. Determinó que existe una correlación positiva moderada entre las variables de calidad de servicio y satisfacción de los usuarios. El tipo de investigación es sustantiva, no experimental, descriptivo correlacional. La investigación concluye que existe una correlación positiva moderada, entre calidad de servicio y satisfacción de los usuarios.

Tica, Y. (2016), en su tesis, *Calidad de Servicio y Satisfacción del Cliente de las Pollerías del distrito de Andahuaylas, provincia de Andahuaylas, Región Apurímac, 2015*, presentado para obtener el título de Licenciado en Administración de empresas de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas, Perú. La investigación tuvo como principal objetivo determinar la relación entre la calidad de servicio y satisfacción del cliente de las pollerías del distrito de Andahuaylas, provincia de Andahuaylas, región Apurímac, 2015. El trabajo de investigación fue de tipo correlacional, de enfoque cuantitativo, diseño no experimental. Se realizó una encuesta para poder analizar la relación de las variables a una población de 348 clientes entre varones y mujeres. La validez y la fiabilidad del instrumento de recolección de datos fueron realizadas según el coeficiente de alfa de Cron Bach y los resultados obtenidos fueron de 0.855 para el cuestionario de calidad de servicio y de 0.668 para el cuestionario de posicionamiento. Por lo tanto, los instrumentos son fiables y consistentes, para medir la correlación que existe entre estas dos variables (calidad de servicio y satisfacción del cliente), se utilizó el coeficiente de relación de Spearman, en el que se observa un valor de 0.841 lo que significa que existe una correlación positiva

alta y con respecto al valor de “sig.” se obtuvo un resultado de 0.000 que es menor a 0.05 (nivel de significancia) lo cual indica que hay un buen nivel de significancia; por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (Ho).

La presente investigación concluye que permite afirmar, con un nivel de confianza del 95%, que existe una relación significativa entre la calidad de servicio y satisfacción del cliente de las pollerías del distrito de Andahuaylas.

Ríos, C. (2014), en su tesis, *La calidad del servicio al cliente y su influencia en los resultados económicos y financieros de la empresa restaurante campestre SAC - Chiclayo periodo enero a septiembre 2011 y 2012*, presentado para obtener el título de Contador Público de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú. La investigación tuvo como principal objetivo evaluar la calidad del servicio al cliente para mejorar los resultados económicos y financieros de la Empresa Restaurante Campestre. Durante los periodos abarcados en la investigación decidió mejorar la calidad del servicio al cliente implementando una adecuada adquisición de los insumos, reestructurando su infraestructura y brindando un correcto servicio. Con ello se demostró que la influencia de la calidad trajo consigo incrementos monetarios económicos y financieros. Se obtuvo el resultado de brindar a sus clientes un servicio moderado pudiendo mejorar la atención hacia los mismos. La presente investigación concluye que el restaurante viene brindando un buen servicio al cliente lo cual hizo posible que incrementara monetariamente sus ingresos logrando así seguir perfeccionándose.

Alcívar, L. (2017) en su tesis, *Gestión administrativa y de ventas y su relación con la rentabilidad de la Ferretería Ferrocomercio, Cantón Quevedo, Periodo 2013-2014. Plan estratégico de marketing*, presentado para obtener el grado de Magister en Administración, de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, Quevedo,

Ecuador. La investigación tiene como principal objetivo evaluar la relación de la gestión administrativa y de ventas en la rentabilidad de la ferretería Ferrocomercio del cantón Quevedo, en el período 2013 – 2014., para que mediante el análisis de los procesos de gestión administrativa y de ventas se propongan alternativas de mejora para incrementar el nivel de rentabilidad de la Ferretería. La metodología fue diseño cuali-cuantitativa. Se realizó encuesta y entrevista cuyo fin estuvo encaminado a recabar información referente a procesos, acciones, estrategias de ventas, entre otras actividades que realiza la ferretería para comercializar sus productos, los resultados obtenidos permitieron conocer las debilidades que actualmente presenta la Ferretería Ferrocomercio entre las que destacan que la empresa no cuenta con políticas y reglamentos. El 75% del personal no conoce las metas a corto, mediano y largo plazo. La ferretería para promocionar sus productos utiliza medios publicitarios básicos. En el tiempo vida jurídica nunca se ha efectuado la planificación de las actividades comercialización y ventas y el 75% del personal no conoce las estrategias de ventas. En lo concerniente al análisis financiero efectuado éste determinó que la ferretería de acuerdo al índice de liquidez tiene la capacidad de cubrir las deudas contraídas en el corto plazo. Sin embargo, la prueba ácida determinó que necesariamente debe vender sus inventarios para cubrir sus deudas contraídas; el índice de endeudamiento reflejó que la ferretería tiene gran parte de su patrimonio comprometido con los acreedores y la rotación de cuentas por pagar demostró que la empresa mantiene los pagos a sus proveedores dentro de los plazos establecidos; la rotación de inventarios se da en una periodicidad de 8 veces al año determinando que se demora un promedio de 45 a 48 en venderse la mercadería. La presente investigación concluye que finalmente el margen de operación obtenido es de apenas el 1% lo que significa que es mínima la capacidad de la ferretería para generar utilidades.

Olvera, R. (2017), en su tesis, *Gestión administrativa y su incidencia en el presupuesto operativo del gobierno autónomo descentralizado municipal del Cantón Quevedo - año 2015*, presentado para obtener el grado de Magíster en Administración de Empresas, de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, Quevedo, Ecuador. La investigación tiene como principal objetivo, evaluar los procesos de gestión administrativa del Gobierno Autónomo Municipal del Cantón Quevedo en el uso adecuado del presupuesto operativo, el estudio se orienta a indagar la situación administrativa para el buen uso del presupuesto establecido, asegurando beneficios económicos que no tributan el ciento por ciento al presupuesto del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Quevedo, el trabajo de investigación comprende la interpretación de los fenómenos relativos a los procedimientos y políticas administrativas, mismo que tiene deficiencia presupuestaria, en cuyo estudio se planteó la problemática de investigación que define los problemas derivados. La cual la presente investigación concluye en proponer una visión clara para el próximo periodo administrativo y una misión que lidere la gestión transparente en el cumplimiento del presupuesto del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Quevedo.

Díaz, M. & Pinchay, D. (2015), en su tesis, *Análisis de calidad del servicio al cliente interno y externo para propuesta de modelo de gestión de calidad en una empresa de seguros de Guayaquil*, presentado para obtener el título de Ingeniería Comercial Mención Marketing, de la Universidad Politécnica Salesiana Ecuador, Guayaquil, Ecuador. La investigación tiene como principal objetivo, analizar la calidad del servicio interno y externo en una empresa aseguradora de la ciudad de Guayaquil para incrementar el nivel de ventas de la organización, el presente trabajo de investigación es tipo inductivo – analítico, se recopiló información a través de la

técnica de encuesta, la muestra tomada para el estudio de clientes internos fue de 80 colaboradores en forma aleatoria y para los clientes externos se consideró a los 10 asesores de seguro más relevantes para la institución, se pudo establecer la relación entre lo que el cliente interno espera del servicio y lo que realmente recibe externo. La presente investigación concluye que gracias al estudio se evidenciaron las fortalezas y debilidades de la institución estudiada y las carencias encontradas en calidad de servicio y cultura organizacional.

Zapata, V. (2011), en su tesis, *La gestión administrativa y su efecto en las ventas del supermercado Balarezo Paez Cía. Ltda. del Cantón Salcedo*, presentado para obtener el título de Ingeniero de Empresas, de la Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador.

La investigación tiene como principal objetivo, el enfoque de la gestión administrativa y su impacto en las ventas del Supermercado Balarezo Páez CIA. Ltda. del Cantón Salcedo, el presente trabajo de investigación es de enfoque cuantitativa, con metodología descriptiva, lo que permitió conocer las necesidades de cambio a través de la investigación de campo que se efectúa, en el cual los resultados evidenciaron las falencias en la administración, la cual se recolecto en la encuesta y poder generar alternativas de mejoramiento, la propuesta está orientada entonces a la gestión altamente integradora de la administración con un enfoque innovador, en el cual se integra cada una de las funciones a la potencializarían de las ventas y por ende al incremento de la inversión, como al mejor posicionamiento de la imagen en el medio comercial. La presente investigación concluye entonces que el desarrollo de la investigación promoverá una sinergia organizacional, en el cual los recursos empresariales serán maximizados en beneficio de la empresa y de la satisfacción de los clientes.

Ortiz, C. (2011), en su tesis, *Sistema de gestión administrativa y su incidencia en la calidad en el servicio del hotel Andino real de la ciudad de Ambato*, presentado para obtener el título de Ingeniera de Empresas, de la Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador. La investigación tiene como principal objetivo, detectar como un adecuado Sistema de Gestión Administrativa, a través de la medición de la calidad del servicio afectara la atención a los clientes del Hotel Andino Real, el presente trabajo de investigación es de tipo correccional, La importancia de diseñar un Sistema de Gestión Administrativo tiene como consecuencia el correcto funcionamiento de una organización, permitiendo que se pueda economizar recursos, entregando al cliente un servicio eficiente y adecuado, de esta manera se cumplirá la finalidad por la cual fue creado el Hotel Andino Real, es decir satisfacer las necesidades y requerimientos en base a un servicio de calidad.

La presente investigación concluye sembrar un precedente para que futuras organizaciones con problemas similares puedan solucionarlos con mayor facilidad, ya que el benéfico es mutuo tanto como para el cliente, como para la organización efecto de estudio.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Gestión Administrativa

En su libro “Teoría avanzada de Organización” el autor Martinez (2006), señala lo siguiente:

“Que la gestión administrativa moderna es la acción de confeccionar una sociedad que sea económicamente estable cumpliendo con una mejora en cuanto a las normas sociales y con un gobierno que sea mucho más eficaz. Pero si nos referimos a la gestión administrativa de una empresa entonces debemos tener en claro que la misma

funciona en base a la determinación y la satisfacción de muchos de los objetivos en los aspectos políticos, sociales y económicos que reposan en la competencia que posea el administrador.” (p.19).

En su libro “Gestión de la Calidad y Diseño de Organizaciones” el autor Moreno (2001), señala lo siguiente:

“Gestión administrativa, es el proceso mediante el cual se obtiene, despliega o utiliza una variedad de recursos básicos para apoyar los objetivos de la organización. En pocas palabras la Gestión es el software y la administración es hardware de un organismo social productivo.” (p.25).

2.2.1.1. Gestión

En su libro “Fundamentos de gestión empresarial”, el autor Hernandez & Pulido (2011), nos dice:

“La gestión se define como el proceso creativo que permite a un individuo diseñar y ejecutar las directrices y procesos estratégicos y tácticos de una unidad productiva empresa, negocio corporación mediante la comprensión, conceptualización y conocimiento de la esencia de su quehacer, y al mismo tiempo coordinar los recursos económicos, humanos, tecnológicos y de relaciones sociales, políticas y comerciales para alcanzare sus propósitos u objetivos.” (p.2).

2.2.1.2. Administración

En su libro “Fundamentos de gestión empresarial”, el autor Hernandez & Pulido (2011), nos dice:

La administración es la disciplina que estudia la eficacia, eficiencia y efectividad de los organismos sociales productivos (OPS), evalúa la

rentabilidad necesaria para crezca la organización y la retribución justa a sus inversionistas o miembros, de modo que propicie su mejora continua. (p.3).

En su libro “Administración para ingenieros”, el autor Rojas López (2009), nos dice:

La administración es una integración dinámica y óptima de las funciones de planeación, organización, dirección y control para alcanzar un fin grupal, de la manera más económica y en menor tiempo posible. (p.2).

2.2.1.3. Planeación

En su libro “Introducción a la administración” el autor Daff & Marcic (2010), nos dice:

Función administrativa que se interesa por la definición de metas para el futuro desempeño organizacional y por decidir acerca de las tareas y los recursos necesarios para alcanzarla. El objetivo de la planeación de una empresa es fincar su desarrollo sostenible mediante el análisis del ambiente competitivo en el que opera con el fin de encontrar los espacios en los que se desempeñe mejor que sus competidores. (p.163).

2.2.1.4. Dirección

Función administrativa que implica utilizar las influencias para motivar a los empleados con el fin de que alcancen las metas organizacionales.

En su libro “Fundamentos de gestión empresarial”, el autor Hernández & Pulido (2011) nos dice:

La habilidad en términos de competencia ejecutiva que los niveles gerenciales requieren para ejecutar la estrategia con eficiencia, eficacia y efectividad, y tomar las decisiones oportunas hacia los objetivos y estrategias. (p.214).

2.2.2. Calidad del Servicio

En su libro “Fundamentos de Marketing” el autor, Stanton , Etzel , & Walker (2007) nos dice:

La calidad del servicio tiene dos atributos importantes que deben ser entendidos por los proveedores de servicio. Primero, la calidad la define el cliente, no el productor-vendedor. Segundo, los clientes evalúan la calidad del servicio comparando sus expectativas con sus percepciones de cómo se efectúa. (p.315).

En su libro “Fundamentos de gestión empresarial” el autor Hernández & Pulido (2011) nos dice:

La calidad del servicio y la del producto no son excluyentes; el servicio es tan importante hoy en día que una falla en él es más dañina que una falla en el producto. (p.143)

En su libro “La gestión del marketing de servicio” el autor Fernandez & Bajac (2012) nos dice:

2.2.2.1. Calidad

En su libro “La gestión del marketing de servicio” el autor Fernandez & Bajac (2012) nos dice:

Es la evaluación que el cliente realiza acerca de la excelencia del diseño y la consistencia en la producción de un servicio en relación

con sus expectativas. La calidad representa oportunidades importantes de aumento de ingreso y de reducción de costos. (p.349).

2.2.2.2. Servicio

En su libro “Marketing de servicio” el autor Hoffman & Bateson (2012) nos dice:

El servicio es la fuerza dominante dentro de su estrategia de negocios global como hechos, actividades o desempeños. (p.4).

2.3. Definiciones conceptuales

Administración: Proceso de coordinar e integrar actividades de trabajo que se lleven a cabo eficientemente y eficazmente con otras personas y por medio de ellas.

Calidad: Es la totalidad de los rasgos y las características de un producto o servicio que se refieren a su capacidad de satisfacer necesidades entendidas.

Clientes: Personas y organizaciones en el entorno que adquieren los bienes o servicios de la organización.

Eficiencia: Es el resultado de realizar las actividades laborales sin el menor desperdicio de los recursos, en relación al grado en que se han aprovechado los mismos para la elaboración de los productos y servicio.

Eficacia: Es hacer lo necesario para alcanzar o lograra los objetivos deseados o propuestos por la organización o empresa.

Empresa de servicio: Una empresa de servicio es aquella cuya actividad principal es ofrecer un servicio con el objetivo de satisfacer necesidades colectivas, cumpliendo con su ejercicio económico.

Gestión: Realización de diligencias o desarrollo de funciones que conducen al logro de los objetivos y metas de una organización o empresa.

Motivación: Voluntad de desarrollar altos niveles de esfuerzo para alcanzar las metas organizacionales, bajo condición de que dicho esfuerzo ofrezca la posibilidad de satisfacer alguna necesidad individual.

Servicio: Los servicios son actividades económicas que crean valor y proporcionan beneficio a los clientes, el desempeño en esencia intangible.

Taller de mecánica: Un taller mecánico es un establecimiento donde se reparan las averías de los automóviles.

Grado de satisfacción: Es el nivel de conformidad de la persona cuando realiza una compra o utiliza un servicio.

2.4. Formulación de la Hipótesis

2.4.1 Hipótesis General

La gestión administrativa se relaciona significativamente con la calidad de servicio en el Taller de Mecánica JDB Diesel Service, Hualmay 2017.

2.4.2 Hipótesis Específicos

La gestión administrativa se relaciona con la expectativa de los clientes en el Taller de Mecánica JDB Diesel Service, Hualmay - 2017.

La gestión administrativa se relaciona con la calidad percibida de los clientes en el Taller de Mecánica JDB Diesel Service, Hualmay - 2017.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1. Diseño Metodológico

3.1.1. Tipo de investigación

La presente investigación establece la relación de la gestión administrativa y la calidad del servicio, en el Taller de Mecánica JDB Diesel Service; por lo tanto, se considera una investigación de tipo aplicada no experimental transversal.

3.1.2. Enfoque de la investigación

La investigación desarrollada se lleva a cabo dentro de un enfoque cuantitativo y en el paradigma inductivo. Debido que se medirá el grado de relación entre la variable gestión administrativa y calidad del servicio; además se utiliza herramientas estadísticas donde se procesan datos cuantitativos.

3.2. Población y Muestra

3.1.3. Población

La población considerada para la investigación es desconocida debido a que no se lleva un registro y por tener clientes eventuales.

3.1.4. Muestra

La muestra para la investigación se obtiene mediante la fórmula estadística:

$$n = \frac{(Z_{1-\frac{\alpha}{2}})^2 p (1 - p)}{e^2}$$

Sabiendo que:

p: Probabilidad de éxito (50%)

q: Probabilidad de fracaso (50%)

Z: Estadístico Z, a un 95% de confianza (1.96)

e: Precisión o error máximo admisible (5%)

n: Tamaño de la muestra

El tamaño de la muestra es el siguiente:

$$n = \frac{(1.96)^2(0.5)(0.5)}{(0.22)^2}$$

$$n = 20$$

3.3. Operacionalización de variables e indicadores

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
Gestión Administrativa	Planeación	Planeación estratégica
		Planeación política
	Dirección	Toma de decisiones
		Desarrollo humano
Calidad del servicio	Calidad percibida	Grado de satisfacción
	Expectativa del cliente	Eficiente
		Deficiente

Nota: Elaboración propia

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Técnicas a emplear

Para analizar la información de la investigación se utilizarán las siguientes técnicas:

- Documentación
- Indagación
- Encuesta
- Entrevista

3.4.2. Descripción de los instrumentos

La información necesaria para llevar a cabo este trabajo de investigación, se obtuvo utilizando el siguiente instrumento de recolección:

Encuesta: Se aplicó con el objetivo de obtener información sobre la gestión administrativa y la calidad del servicio, que existe en la atención a los clientes en el Taller de Mecánica JDB Diesel Service.

3.5. Técnicas para el procedimiento de la información

Para el procesamiento de la información se utilizaron las siguientes técnicas:

- Ordenamiento y clasificación
- Registro manual
- Procesamiento computarizado con Excel
- SPSS para el análisis de confiabilidad.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

4.1. Resultados de la prueba de confiabilidad y validez del instrumento.

4.1.1. Resultado de prueba de confiabilidad

Para realizar la prueba de confiabilidad se utilizó la técnica estadística denominada Alfa de Cronbach y mediante el programa SPSS se procesó una prueba piloto con 20 encuestados obteniéndose los siguientes resultados. Mostrados en la siguiente tabla.

Tabla 1
Resumen del procesamiento de los casos

	N	%
Válidos	20	100,0
Casos Excluidos	0	,0
Total	20	

Tabla 2
Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,843	20

Nota: Analizando los resultados de la prueba de confiabilidad se obtiene un alfa de Cronbach de 0.843, lo cual significa que el instrumento utilizado es confiable.

4.1.2. Prueba de Validez del Instrumento

La prueba de validez del instrumento se realizó aplicando la técnica del juicio de expertos, cuyos resultados fueron los siguientes:

$$\text{Validez} = \frac{\text{Total de opinión}}{\text{Total máximo}} = \frac{130}{10 \times 3 \times 5} = 0.866$$

Analizando los resultados de la prueba de validez del instrumento se obtiene un alfa de Cronbach de 0.866, lo cual significa que el instrumento utilizado tiene validez.

4.2. Descripción de las variables de estudio

Los resultados obtenidos de la encuesta aplicada en la investigación; donde se consideran las siguientes variables:

4.2.1. Gestión Administrativa

En la tabla 3 se presenta la frecuencia de la gestión administrativa.

Tabla 3
Tabla de frecuencia de la gestión administrativa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Algunas veces	4	20,0	20,0	20,0
	Casi siempre	16	80,0	80,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Observando la tabla N°3 podemos deducir que el 80% del personal casi siempre realizan gestión administrativa; 20% algunas veces. Por lo tanto, se concluye que toman en cuenta la gestión administrativa.

La gestión administrativa se ha evaluado teniendo en cuenta las sub variables que están constituidos por las preguntas de la encuesta del 1 al 10 cuyos resultados se muestra a continuación:

a) Planifican adecuadamente sus actividades

Los resultados obtenidos respecto a esta sub variable en la encuesta aplicada se muestran en la siguiente tabla de frecuencia obtenida mediante el programa SPSS.

Tabla 4
¿Planifican adecuadamente sus actividades?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	2	10,0	10,0	10,0
	Algunas veces	5	25,0	25,0	35,0
	Casi siempre	9	45,0	45,0	80,0
	Siempre	4	20,0	20,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Analizando la tabla N°4 se observa que casi siempre los trabajadores planifican sus actividades evidenciándose en la tabla de frecuencia con una frecuencia absoluta de 9 trabajadores lo que representa el 45% del total de los encuestados; además nunca planifican sus actividades 2 trabajadores representando el 10% del total, lo cual significa un porcentaje considerable que afecta a la empresa.

A continuación, se muestra el grafico de barras de la sub variable:

Planifican adecuadamente sus actividades.

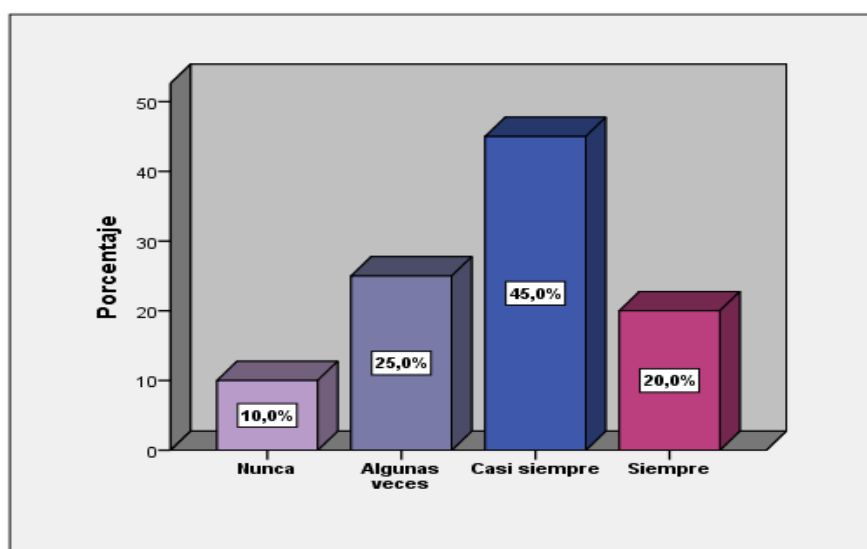


Figura 1 ¿Planifican adecuadamente sus actividades?

Observando la figura N° 1 se puede visualizar que la mayoría de los trabajadores respondieron que planifican casi siempre sus actividades con un 45% y un 10% nunca planifican sus actividades lo cual se deduce no estar muy conforme con la planificación de las actividades de la empresa.

b) Participas en la aplicación de estrategias en el taller

Los resultados de la pregunta que mide la sub variable: Participas en la aplicación de estrategias en el taller, en la encuesta aplicada se muestran en la siguiente tabla de frecuencia procesada en el programa SPSS.

Tabla 5

¿Participas en la aplicación de estrategias en el taller?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	15,0	15,0	15,0
	Algunas veces	6	30,0	30,0	45,0
	Casi siempre	11	55,0	55,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Al respecto en la tabla N°5 se puede ver que casi siempre los trabajadores participan en la aplicación de estrategia en el taller evidenciándose en la tabla de frecuencia con una frecuencia absoluta de 11 trabajadores lo que representa el 55% del total de los encuestados; además nunca participan en la aplicación de estrategias en el taller 3 trabajadores representando el 15% del total, lo cual significa un porcentaje considerable que afecta a la empresa.

A continuación, se muestra el grafico de barras de la sub variable:

Participas en la aplicación de estrategias en el taller.

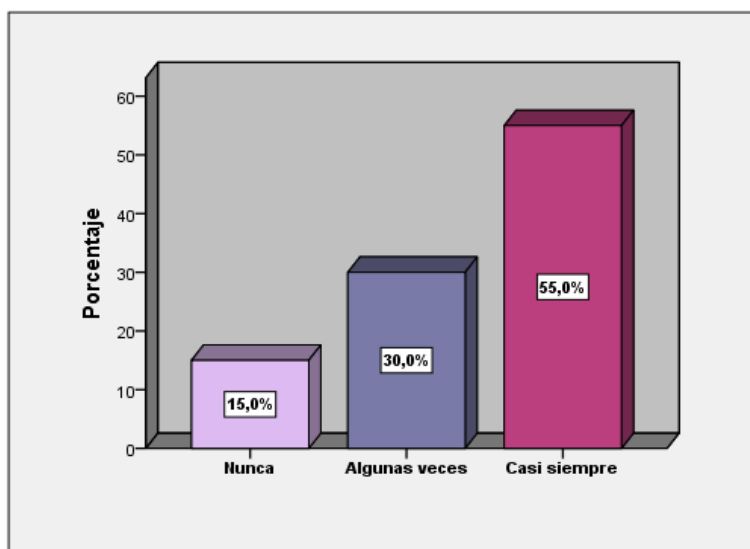


Figura 2 *¿Participas en la aplicación de estrategias en el taller?*

Entonces en la figura N° 2 se puede visualizar que la mayoría de los trabajadores respondieron que participan casi siempre sus actividades con un 55% y un

15% nunca planifican sus actividades lo cual se deduce no estar muy conforme con la participación en la aplicación de estrategias en la empresa.

c) Cree usted que es necesario otra forma de publicidad para el taller

Los resultados obtenidos respecto a esta sub variable en la encuesta aplicada se muestran en la siguiente tabla de frecuencia obtenida mediante el programa SPSS.

Tabla 6

¿Cree usted que es necesario otra forma de publicidad para el taller?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	3	15,0	15,0	15,0
	Casi siempre	7	35,0	35,0	50,0
	Siempre	10	50,0	50,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

En la tabla N°6 se puede ver que siempre es necesario utilizar otra forma de publicidad para el taller como se observa en la tabla de frecuencia con una frecuencia absoluta de 10 trabajadores lo que representa el 50% del total de los encuestados; además algunas veces es necesario otra forma de publicidad en el taller 3 trabajadores representando el 15% del total, lo cual significa un porcentaje considerable que afecta a la empresa.

A continuación, se muestra el grafico de barras de la sub variable: *Cree usted que es necesario otra forma de publicidad para el taller.*

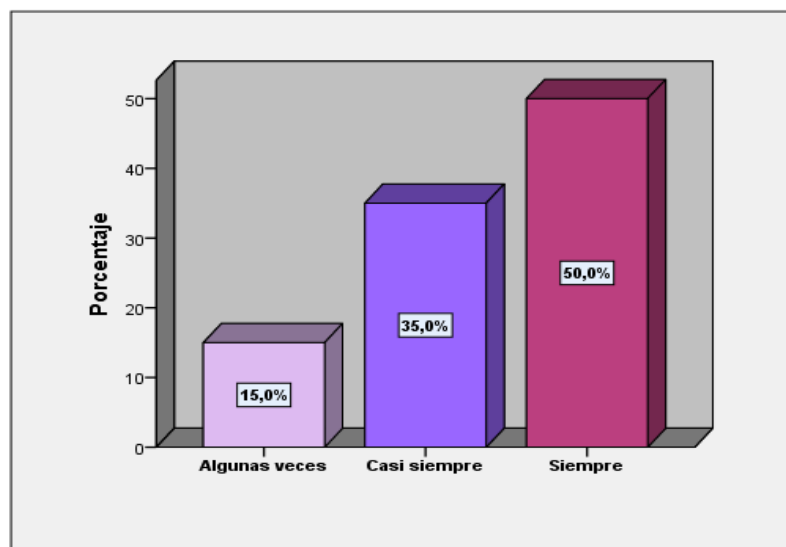


Figura 3 ¿Cree usted que es necesario otra forma de publicidad para el taller?

En tal sentido en la figura N° 3 se puede visualizar que la mayoría de los trabajadores respondieron que siempre es necesaria otra forma de publicidad con un 50% y un 15% algunas veces es necesario utilizar otra forma de publicidad lo cual se deduce no estar muy conforme con la publicidad de la empresa.

d) La organización del taller en la que usted labora valora el esfuerzo de sus trabajadores

Los resultados obtenidos respecto a esta sub variable en la encuesta aplicada se muestran en la siguiente tabla de frecuencia obtenida mediante el programa SPSS.

Tabla 7

¿La organización del taller en la que usted labora valora el esfuerzo de sus trabajadores?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Algunas veces	2	10,0	10,0	10,0
Válido Casi siempre	7	35,0	35,0	45,0
Válido Siempre	11	55,0	55,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Analizando la tabla N°7 se observa que siempre la organización del taller en la que usted labora valora el esfuerzo de sus trabajadores como se observa en la tabla de frecuencia con una frecuencia absoluta de 11 trabajadores lo que representa el 55% del total de los encuestados; además algunas veces la organización del taller en la que usted labora valora el esfuerzo de sus trabajadores 2 trabajadores representando el 10% del total, lo cual significa un porcentaje considerable.

A continuación, se muestra el gráfico de barras de la sub variable: *La organización del taller en la que usted labora valora el esfuerzo de sus trabajadores.*

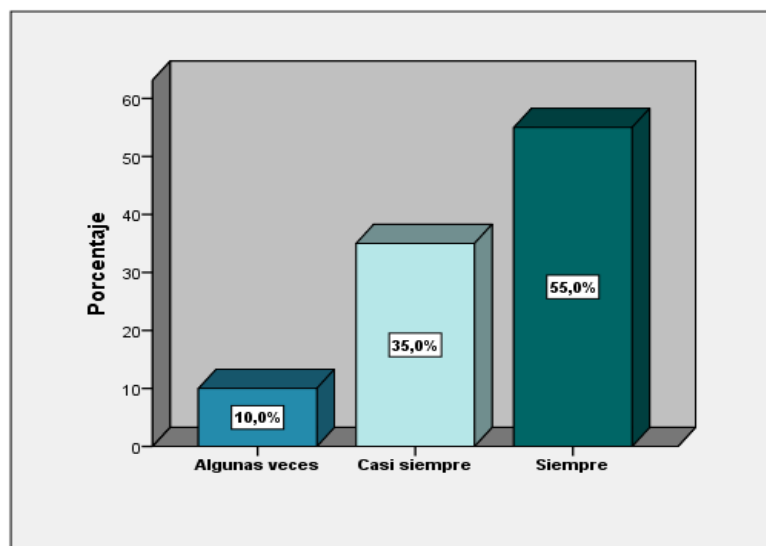


Figura 4 ¿La organización del taller en la que usted labora valora el esfuerzo de sus trabajadores?

Observando la figura N° 4 se puede visualizar que la mayoría de los trabajadores respondieron que siempre la organización en la que labora valora el esfuerzo de sus trabajadores con un 55% y un 10% algunas veces valora el esfuerzo de sus trabajadores.

e) **Existe un adecuado liderazgo en su organización**

Los resultados obtenidos respecto a esta sub variable en la encuesta aplicada se muestran en la siguiente tabla de frecuencia obtenida mediante el programa SPSS.

Tabla 8

¿Existe un adecuado liderazgo en su organización?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	10,0	10,0	10,0
	Algunas veces	5	25,0	25,0	35,0
	Casi siempre	13	65,0	65,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Como se señala en la tabla N°8 se nota que casi siempre existe un adecuado liderazgo en su organización como se observa en la tabla de frecuencia con una frecuencia absoluta de 13 trabajadores lo que representa el 65% del total de los encuestados; además nunca existe un adecuado liderazgo en su organización de los 2 trabajadores representando el 10% del total, lo cual significa un porcentaje considerable.

A continuación, se muestra el grafico de barras de la sub variable: *Existe un adecuado liderazgo en su organización.*

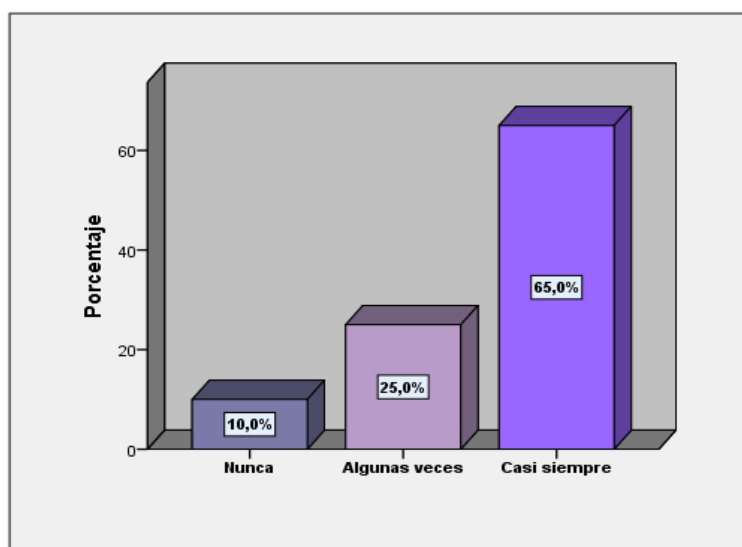


Figura 5 ¿Existe un adecuado liderazgo en su organización?

Observando la figura N° 5 se puede visualizar que la mayoría de los trabajadores respondieron que casi siempre en la organización existe un adecuado liderazgo con un 65% y un 10% nunca no existe un adecuado liderazgo en su organización lo cual afecta a la empresa.

f) Existe dirección con respecto al control de documentos y tramitación de servicios

Los resultados obtenidos respecto a esta sub variable en la encuesta aplicada se muestran en la siguiente tabla de frecuencia obtenida mediante el programa SPSS.

Tabla 9

¿Existe dirección con respecto al control de documentos y tramitación de servicios?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	10,0	10,0	10,0
	Algunas veces	8	40,0	40,0	50,0
	Casi siempre	10	50,0	50,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

De acuerdo con la tabla N°9 se nota que casi siempre existe dirección con respecto al control de documentos y tramitación de servicios en la organización como se observa en la tabla de frecuencia con una frecuencia absoluta de 10 trabajadores lo que representa el 50% del total de los encuestados; además siempre existe dirección con respecto al control de documentos y tramitación de servicios en la organización 2 trabajadores representando el 10% del total, lo cual significa un porcentaje considerable.

A continuación, se muestra el grafico de barras de la sub variable: *Existe dirección con respecto al control de documentos y tramitación de servicios.*

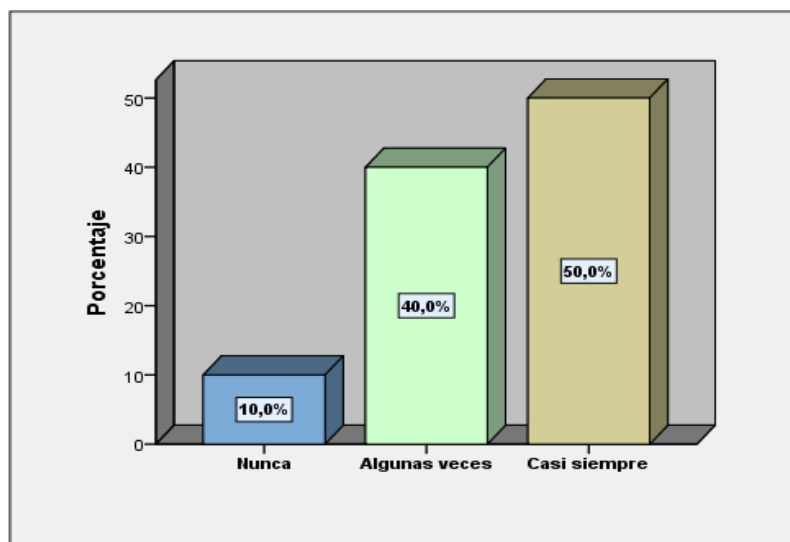


Figura 6 ¿Existe dirección con respecto al control de documentos y tramitación de servicios?

En efecto en la figura N° 6 se puede visualizar que la mayoría de los trabajadores respondieron que casi siempre existe dirección con respecto al control de documentos y tramitación de servicios con un 50% y un 10% nunca existe dirección con respecto al control de documentos y tramitación de servicios lo cual se deduce no estar muy conforme.

g) Les gustaría llevar el historial de los clientes que lo visitan

Los resultados obtenidos respecto a esta sub variable en la encuesta aplicada se muestran en la siguiente tabla de frecuencia obtenida mediante el programa SPSS.

Tabla 10

¿Les gustaría llevar el historial de los clientes que lo visitan?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Algunas veces	4	20,0	20,0	20,0
Válido Casi siempre	9	45,0	45,0	65,0
Válido Siempre	7	35,0	32,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Según la tabla N°10 se nota que casi siempre les gustaría llevar el historial de los clientes que lo visitan en la organización como se observa en la tabla

de frecuencia con una frecuencia absoluta de 9 trabajadores lo que representa el 45% del total de los encuestados; además algunas veces les gustaría llevar el historial de los clientes que lo visitan en la organización 4 trabajador representa el 20% del total, lo cual significa un porcentaje considerable.

A continuación, se muestra el grafico de barras de la sub variable: *Les gustaría llevar el historial de los clientes que lo visitan*

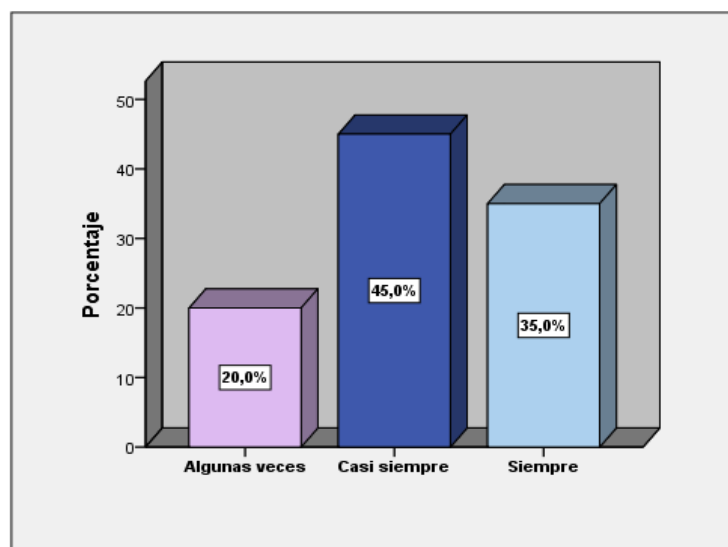


Figura 7 ¿Les gustaría llevar el historial de los clientes que lo visitan?

Se observa en la figura N° 7 se puede visualizar que la mayoría de los trabajadores respondieron que casi siempre les gustaría llevar el historial de los clientes que lo visitan con un 45% y un 20% algunas veces les gustaría llevar el historial de los clientes que lo visitan.

h) Cree usted que existe eficiencia para la identificación de registros de clientes

Los resultados obtenidos respecto a esta sub variable en la encuesta aplicada se muestran en la siguiente tabla de frecuencia obtenida mediante el programa SPSS.

Tabla 11

¿Cree usted que existe eficiencia para la identificación de registros de clientes?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	1	5,0	5,0	5,0
	Algunas veces	4	20,0	20,0	25,0
	Casi siempre	9	45,0	45,0	70,0
	Siempre	6	30,0	30,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Visualizando la tabla N°11 se nota que casi siempre cree que existe eficiencia para la identificación de registros de clientes en la organización como se observa en la tabla de frecuencia con una frecuencia absoluta de 9 trabajadores lo que representa el 45% del total de los encuestados; además nunca cree que exista eficiencia para la identificación de registros de clientes de la organización 1 trabajador representa el 5,0% del total, lo cual significa un porcentaje considerable.

A continuación, se muestra el grafico de barras de la sub variable: *Cree usted que existe eficiencia para la identificación de registros de clientes*

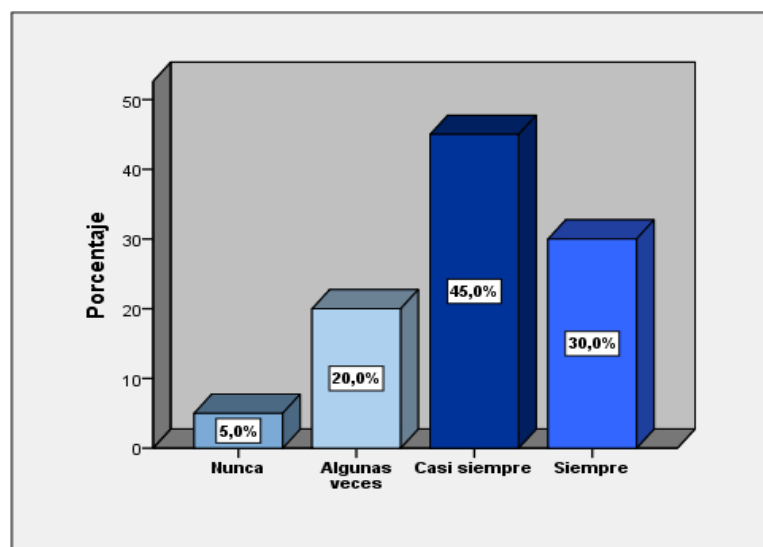


Figura 8 *¿Cree usted que existe eficiencia para la identificación de registros de clientes?*

En torno a la figura N° 8 se puede visualizar que la mayoría de los trabajadores respondieron que casi siempre cree que existe eficiencia para la

identificación de registros de clientes de la empresa y con un 45% y un 5,0% nunca creé que existe eficiencia para la identificación de registros de clientes de la empresa.

i) El taller de mecánica esta implementado adecuadamente

Los resultados obtenidos respecto a esta sub variable en la encuesta aplicada se muestran en la siguiente tabla de frecuencia obtenida mediante el programa SPSS.

Tabla 12

¿El taller de mecánica esta implementado adecuadamente?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	1,0	10,0	10,0
	Algunas veces	7	35,0	35,0	45,0
	Casi siempre	11	55,0	55,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Asimismo, en la tabla N°12 se nota que casi siempre el taller de mecánica esta implementado adecuadamente como se observa en la tabla de frecuencia con una frecuencia absoluta de 11 trabajadores lo que representa el 60% del total de los encuestados; además algunas veces cree que exista eficiencia para la identificación de registros de clientes de la organización 8 trabajadores que representa el 40% del total, lo cual significa un porcentaje considerable.

A continuación, se muestra el grafico de barras de la sub variable: *El taller de mecánica esta implementado adecuadamente*

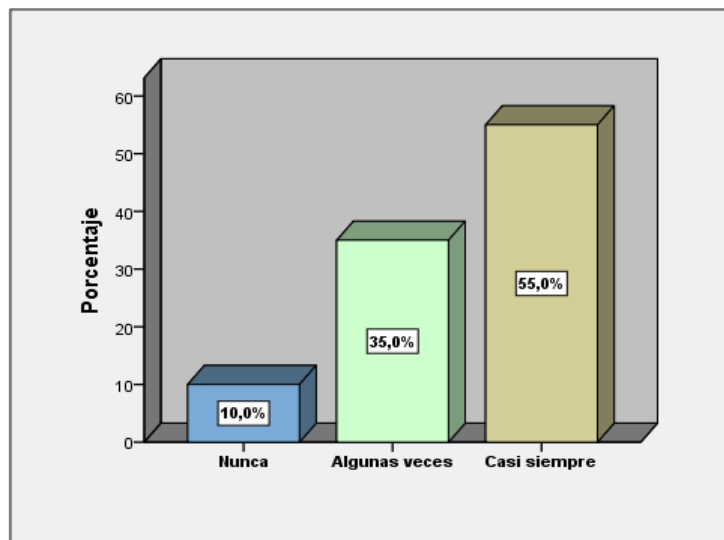


Figura 9 ¿El taller de mecánica esta implementado adecuadamente?

Además, en la figura N° 9 se puede visualizar que la mayoría de los trabajadores respondieron que casi siempre el taller de mecánica esta implementado adecuadamente con un 55% y un 10% nunca el taller de mecánica esta implementado adecuadamente lo que afecta directamente a los clientes y a la empresa.

j) Considera usted que la atención en el taller se realiza con calidez a los clientes

Los resultados obtenidos respecto a esta sub variable en la encuesta aplicada se muestran en la siguiente tabla de frecuencia obtenida mediante el programa SPSS.

Tabla 13

¿Considera usted que la atención en el taller se realiza con calidez a los clientes?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	2	10,0	10,0
	Casi siempre	6	30,0	40,0
	Siempre	12	60,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0

Visualizando la tabla N°13 se nota que siempre considera que la atención en el taller se realiza con calidez a los clientes como se observa en la tabla de

frecuencia con una frecuencia absoluta de 12 trabajadores lo que representa el 60% del total de los encuestados; además algunas veces considera que la atención en el taller se realiza con calidez a los clientes 2 trabajadores que representa el 10% del total, lo cual significa un porcentaje considerable.

A continuación, se muestra el grafico de barras de la sub variable:

Considera usted que la atención en el taller se realiza con calidez a los clientes.

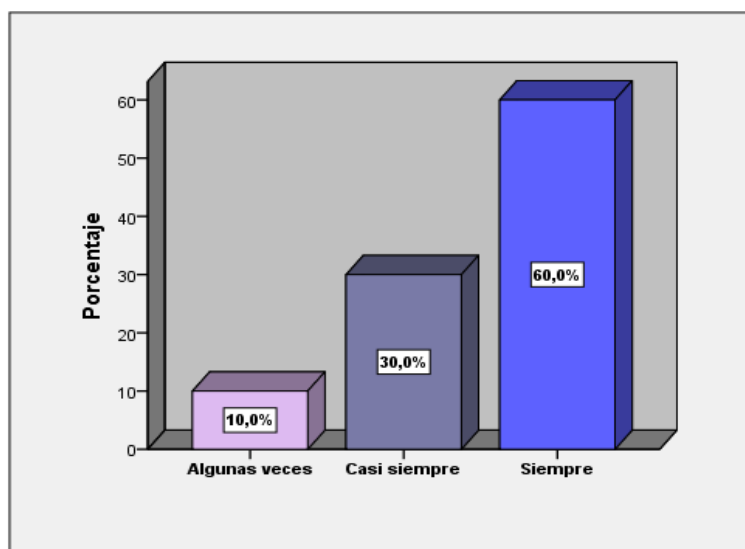


Figura 10 ¿Considera usted que la atención en el taller se realiza con calidez a los clientes?

Observando la figura N° 10 se puede visualizar que la mayoría de los trabajadores respondieron que siempre considera que la atención en el taller se realiza con calidez a los clientes con un 60% y un 10% algunas veces considera que la atención en el taller se realiza con calidez a los clientes lo que afecta a la empresa.

4.2.2. Calidad del Servicio

En la tabla 14 se presenta la frecuencia de la calidad del servicio.

Tabla 14

Tabla de frecuencia de calidad de servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casi siempre	16	80,0	80,0	80,0
	Siempre	4	20,0	20,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Observando la tabla N°14 podemos deducir que el 80% del personal toman en cuenta la calidad de servicio; 20% siempre. Por lo tanto, se concluye que toman en cuenta la calidad de servicio.

La calidad del servicio se ha evaluado teniendo en cuenta las sub variables que están constituidos por las preguntas de la encuesta del 11 al 20 cuyos resultados se muestra a continuación.

a) Usted requiere con frecuencia los servicios del taller

Los resultados obtenidos respecto a esta sub variable en la encuesta aplicada se muestran en la siguiente tabla de frecuencia obtenida mediante el programa SPSS.

Tabla 15

¿Usted requiere con frecuencia los servicios del taller?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Algunas veces	4	20,0	20,0	20,0
	Casi siempre	9	45,0	45,0	65,0
	Siempre	7	35,0	35,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Asimismo, podemos visualizar la tabla N°15 que casi siempre requiere con frecuencia los servicios del taller con una frecuencia absoluta de 9 trabajadores lo que representa el 45% del total de los encuestados; además algunas veces requiere con

frecuencia los servicios del taller 4 trabajadores que representa el 20% del total, lo cual significa un porcentaje considerable.

A continuación, se muestra el gráfico de barras de la sub variable: *Usted requiere con frecuencia los servicios del taller.*

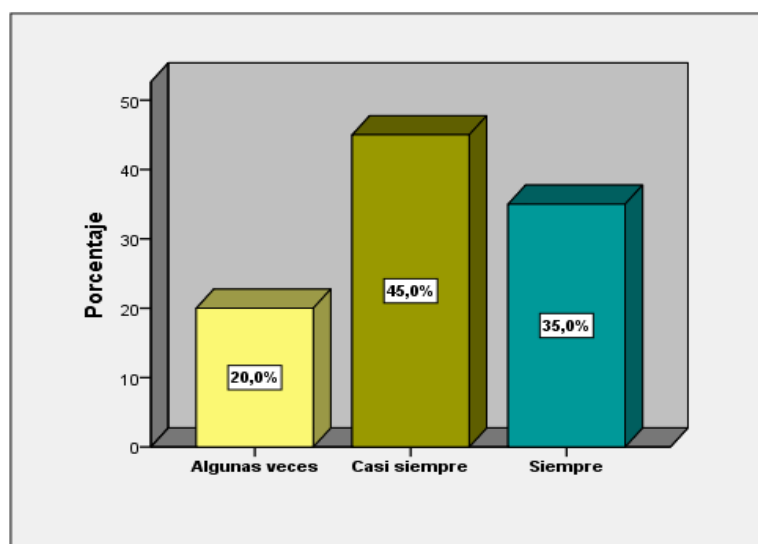


Figura 11 ¿Usted requiere con frecuencia los servicios del taller?

Se puede visualizar en la figura N° 11 que la mayoría de los trabajadores respondieron que casi siempre requieren con frecuencia los servicios del taller con un 45% y un 20% algunas veces requieren con frecuencia los servicios del taller en este sentido afecta a la empresa.

b) Los servicios de atención a los clientes son buenos

En cuanto a los resultados obtenidos respecto a esta sub variable en la encuesta aplicada se muestran en la siguiente tabla de frecuencia obtenida mediante el programa SPSS.

Tabla 16
 ¿Los servicios de atención a los clientes es buena?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Algunas veces	2	10,0	10,0	10,0
	Casi siempre	10	50,0	50,0	60,0
	Siempre	8	40,0	40,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Al respecto podemos visualizar la tabla N°16 que casi siempre los servicios de atención a los clientes son buenos como se observa en la tabla de frecuencia con una frecuencia absoluta de 10 trabajadores lo que representa el 50% del total de los encuestados; además algunas veces los servicios de atención a los clientes no son buenos 2 trabajadores que representa el 10% del total, lo cual significa un porcentaje considerable.

A continuación, se muestra el grafico de barras de la sub variable: *Los servicios de atención a los clientes es buena.*

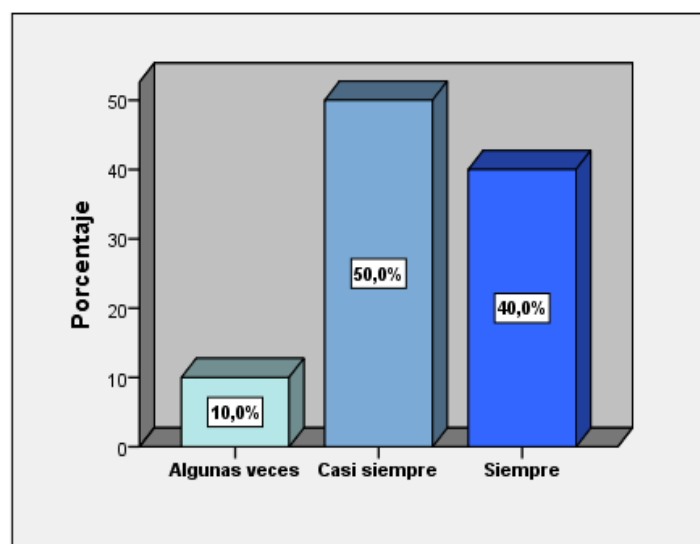


Figura 12 . ¿Los servicios de atención a los clientes es buena?

Así mismo en la figura N° 12 se puede visualizar que la mayoría de los trabajadores respondieron que casi siempre los servicios de atención a los clientes es

buena con un 50% y 10% que algunas veces los servicios de atención a los clientes es buena, lo que afecta a la empresa.

c) Esta usted satisfecho con la prestación de servicios que ofrece el taller

En cuanto a los resultados obtenidos respecto a esta sub variable en la encuesta aplicada se muestran en la siguiente tabla de frecuencia obtenida mediante el programa SPSS.

Tabla 17

¿Está usted satisfecho con la prestación de servicios que ofrece el taller?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	1	5,0	5,0	5,0
	Algunas veces	7	35,0	35,0	40,0
	Casi siempre	12	60,0	60,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

En relación a la tabla N°17 podemos visualizar que casi siempre queda satisfecho con la prestación de servicios que ofrece el taller como se observa en la tabla de frecuencia con una frecuencia absoluta de 12 trabajadores lo que representa el 60% del total de los encuestados; además nunca está usted satisfecho con la prestación de servicios que ofrece el taller 1 trabajadores que representa el 5,0% del total, lo cual significa un porcentaje considerable.

A continuación, se muestra el gráfico de barras de la sub variable: *Está usted satisfecho con la prestación de servicios que ofrece el taller.*

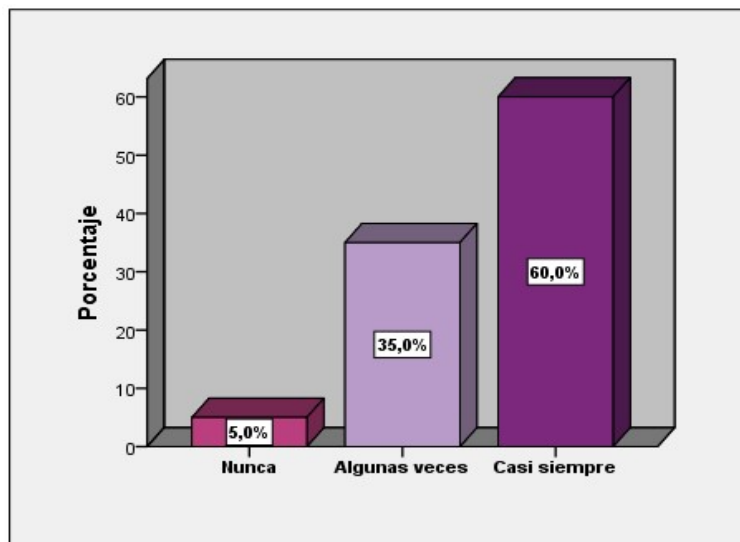


Figura 13 ¿Está usted satisfecho con la prestación de servicios que ofrece el taller?

Con referencia a la figura N° 13 se puede visualizar que la mayoría de los trabajadores respondieron que casi siempre está usted satisfecho con la prestación de servicios que ofrece el taller con un 60% y un 5,0% que nunca está usted satisfecho con la prestación de servicios que ofrece el taller lo que afecta a la empresa.

d) El trato que recibe por parte de los empleados del taller es personalizado

En cuanto a los resultados obtenidos respecto a esta sub variable en la encuesta aplicada se muestran en la siguiente tabla de frecuencia obtenida mediante el programa SPSS.

Tabla 18

¿El trato que recibe por parte de los empleados del taller es personalizado?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
	Algunas veces	3	15,0	15,0
	Casi siempre	11	55,0	70,0
	Siempre	6	30,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0

Sobre la tabla N°18 podemos visualizar que casi siempre el trato que recibe por parte de los empleados del taller es personalizado como se observa en la

tabla de frecuencia con una frecuencia absoluta de 11 trabajadores lo que representa el 55% del total de los encuestados; además algunas veces el trato que recibe por parte de los empleados del taller es personalizado 3 trabajadores que representa el 15% del total, lo cual significa un porcentaje considerable.

A continuación, se muestra el gráfico de barras de la sub variable: *El trato que recibe por parte de los empleados del taller es personalizado.*

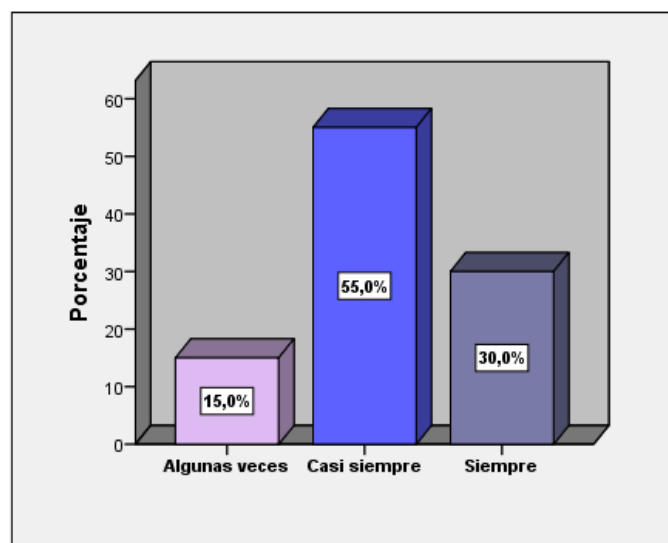


Figura 14 ¿El trato que recibe por parte de los empleados del taller es personalizado?

Así mismo en figura N° 14 se puede visualizar que la mayoría de los trabajadores respondieron que casi siempre el trato que recibe por parte de los empleados del taller es personalizado con un 55% y un 15% algunas veces el trato que recibe por parte de los empleados del taller es personalizado en este sentido afecta a la empresa.

e) En caso de haber experimentado algún inconveniente dentro de la empresa, el personal le ha mostrado alternativas de solución

En cuanto a los resultados obtenidos respecto a esta sub variable en la encuesta aplicada se muestran en la siguiente tabla de frecuencia obtenida mediante el programa SPSS.

Tabla 19

¿En caso de haber experimentado algún inconveniente dentro de la empresa, el personal le ha mostrado alternativas de solución?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Algunas veces	2	10,0	10,0	10,0
	Casi siempre	11	55,0	55,0	65,0
	Siempre	7	35,0	35,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Es así en la tabla N°19 podemos visualizar que casi siempre, que en caso de haber experimentado algún inconveniente dentro de la empresa, el personal le ha mostrado alternativas de solución como se observa en la tabla de frecuencia con una frecuencia absoluta de 11 trabajadores lo que representa el 55% del total de los encuestados; además algunas veces que en caso de haber experimentado algún inconveniente dentro de la empresa, el personal le ha mostrado alternativas de solución 2 trabajadores que representa el 10% del total, lo cual significa un porcentaje considerable.

A continuación, se muestra el gráfico de barras de la sub variable: *En caso de haber experimentado algún inconveniente dentro de la empresa, el personal le ha mostrado alternativas de solución.*

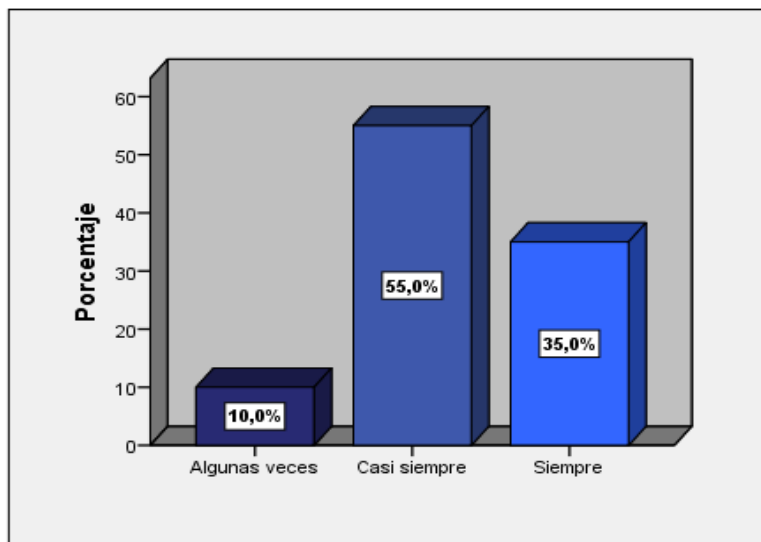


Figura 15 ¿En caso de haber experimentado algún inconveniente dentro de la empresa, el personal le ha mostrado alternativas de solución?

Así mismo en la figura N° 15 se puede visualizar que la mayoría de los trabajadores respondieron que casi siempre en caso de haber experimentado algún inconveniente dentro de la empresa el personal le ha mostrado alternativas de solución con un 55% y un 10% que algunas veces en caso de haber experimentado algún inconveniente dentro de la empresa el personal le ha mostrado alternativas de solución lo que afecta a la empresa.

f) La imagen del taller satisface sus expectativas

En cuanto a los resultados obtenidos respecto a esta sub variable en la encuesta aplicada se muestran en la siguiente tabla de frecuencia obtenida mediante el programa SPSS.

Tabla 20
¿La imagen del taller satisface sus expectativas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Algunas veces	3	15,0	15,0	15,0
	Casi siempre	6	30,0	60,0	45,0
	Siempre	11	55,0	55,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Al respecto podemos visualizar la tabla N°20 que siempre la imagen del taller satisface sus expectativas como se observa en la tabla de frecuencia con una frecuencia absoluta de 11 trabajadores lo que representa el 55% del total de los encuestados; además nunca y siempre la imagen del taller satisface sus expectativas 13trabajadores que representa el 15% del total, lo cual significa un porcentaje considerable.

A continuación, se muestra el grafico de barras de la sub variable: *La imagen del taller satisface sus expectativas*

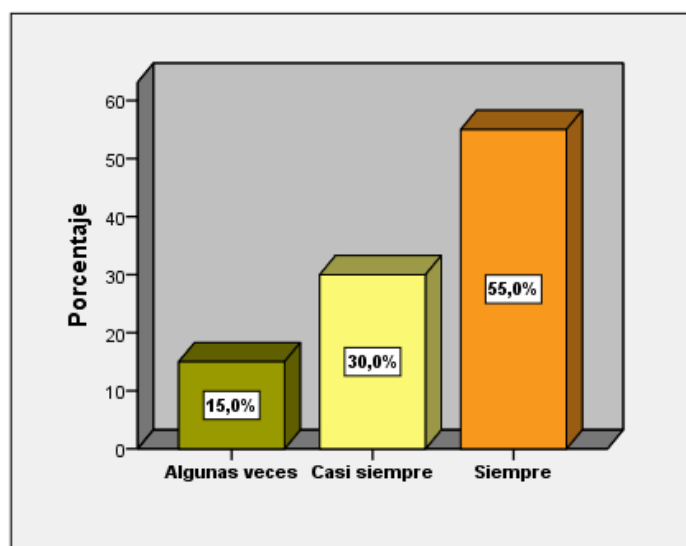


Figura 16 ¿La imagen del taller satisface sus expectativas?

Así mismo en figura N° 16 se puede visualizar que la mayoría de los trabajadores respondieron que siempre la imagen del taller satisface sus expectativas con un 55% y un 15% algunas veces la imagen del taller satisface sus expectativas en este sentido afecta a la empresa.

g) Cree usted que existe un minucioso control al momento de entregarle su vehículo

En cuanto a los resultados obtenidos respecto a esta sub variable en la encuesta aplicada se muestran en la siguiente tabla de frecuencia obtenida mediante el programa SPSS.

Tabla 21

¿Cree usted que existe un minucioso control al momento de entregarle su vehículo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Algunas veces	2	10,0	10,0	10,0
	Casi siempre	12	60,0	60,0	70,0
	Siempre	6	30,0	30,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Con respecto podemos visualizar en la tabla N°21 que casi siempre cree que existe un minucioso control al momento de entregarle su vehículo como se observa en la tabla de frecuencia con una frecuencia absoluta de 12 trabajadores lo que representa el 60% del total de los encuestados; además algunas veces cree que existe un minucioso control al momento de entregarle su vehículo 3 trabajadores que representa el 10% del total, lo cual significa un porcentaje considerable.

A continuación, se muestra el grafico de barras de la sub variable: *Cree usted que existe un minucioso control al momento de entregarle su vehículo.*

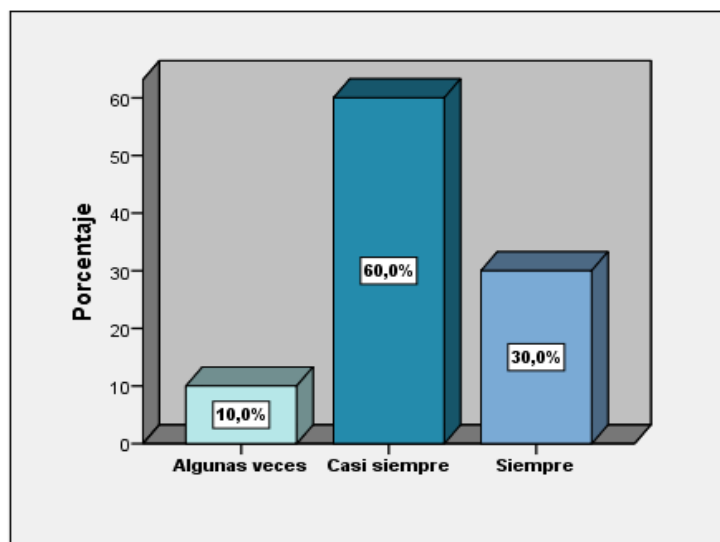


Figura 17 ¿Cree usted que existe un minucioso control al momento de entregarle su vehículo?

Por ende, en la figura N° 17 se puede visualizar que la mayoría de los trabajadores respondieron que casi siempre cree que existe un minucioso control al momento de entregarle su vehículo con un 60% y un 10% que nunca cree que exista un minucioso control al momento de entregarle su vehículo en sentido afecta a la empresa.

h) Tiene confianza en el inventario de sus repuestos

En cuanto a los resultados obtenidos respecto a esta sub variable en la encuesta aplicada se muestran en la siguiente tabla de frecuencia obtenida mediante el programa SPSS.

Tabla 22

¿Tiene confianza en el inventario de sus repuestos?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	5,0	5,0	5,0
Algunas veces	3	15,0	15,0	20,0
Válido Casi siempre	10	50,0	50,0	70,0
Siempre	6	30,0	30,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

De acuerdo a la tabla N°22 podemos visualizar que casi siempre tiene confianza en el inventario de sus repuestos como se observa en la tabla de frecuencia

con una frecuencia absoluta de 10 trabajadores lo que representa el 50% del total de los encuestados; además nunca tiene confianza en el inventario de sus repuestos 1 trabajadores que representa el 5,0% del total, lo cual significa un porcentaje considerable.

A continuación, se muestra el gráfico de barras de la sub variable: *Tiene confianza en el inventario de sus repuestos.*

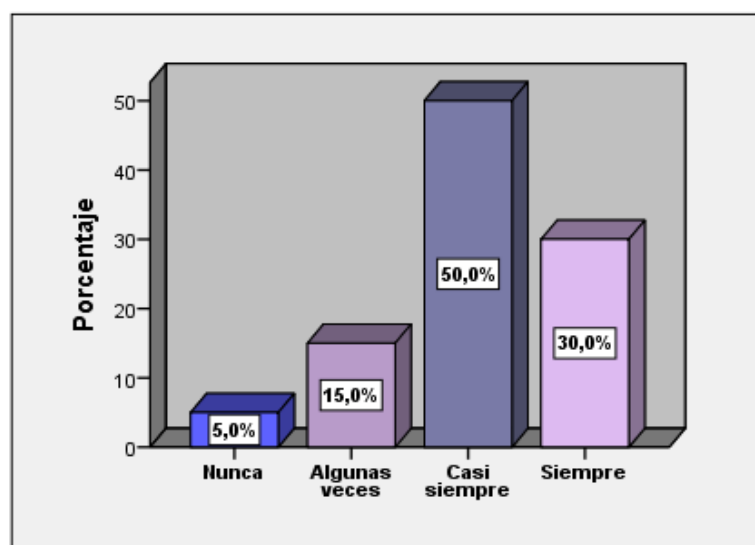


Figura 18 ¿Tiene confianza en el inventario de sus repuestos?

En cuanto a la figura N° 18 se puede visualizar que la mayoría de los trabajadores respondieron que casi siempre tiene confianza en el inventario de sus repuestos con un 50% y un 5,0% que nunca tiene confianza en el inventario de sus repuestos lo que afecta a la empresa.

i) Le motiva a retornar a utilizar los servicios en el taller

En cuanto a los resultados obtenidos respecto a esta sub variable en la encuesta aplicada se muestran en la siguiente tabla de frecuencia obtenida mediante el programa SPSS.

Tabla 23

¿Le motiva a retornar a utilizar los servicios en el taller?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Algunas veces	2	10,0	10,0	10,0
	Casi siempre	13	65,0	60,0	75,0
	Siempre	5	25,0	25,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Sobre la tabla N°23 podemos visualizar que casi siempre le motiva a retornar a utilizar los servicios en el taller como se observa en la tabla de frecuencia con una frecuencia absoluta de 13 trabajadores lo que representa el 65% del total de los encuestados; además algunas veces le motiva a retornar a utilizar los servicios en el taller 2 trabajadores que representa el 10% del total, lo cual significa un porcentaje considerable.

A continuación, se muestra el gráfico de barras de la sub variable: *Le motiva a retornar a utilizar los servicios en el taller.*

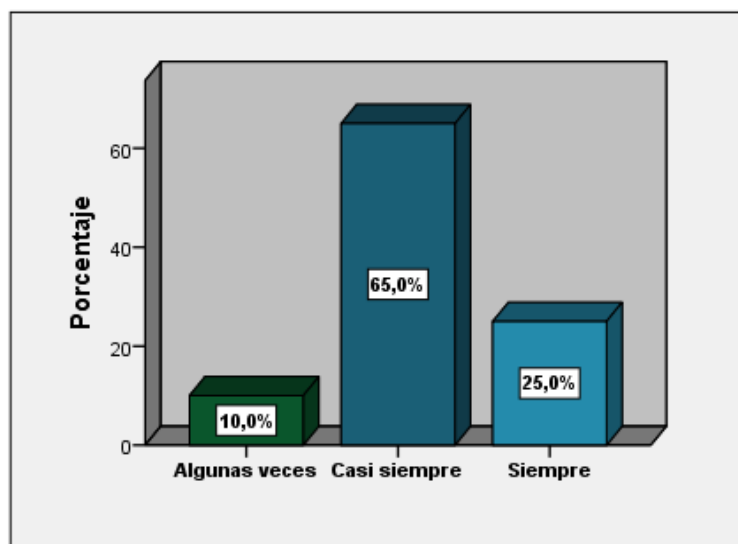


Figura 19 *¿Le motiva a retornar a utilizar los servicios en el taller?*

Así mismo en la figura N° 19 se puede visualizar que la mayoría de los trabajadores respondieron que casi siempre le motiva a retornar a utilizar los servicios

en el taller con un 65% y un 10% que algunas veces le motiva a retornar a utilizar los servicios en el taller, lo que afecta a la empresa.

j) La calidad del servicio que brinda el taller es óptima

En cuanto a los resultados obtenidos respecto a esta sub variable en la encuesta aplicada se muestran en la siguiente tabla de frecuencia obtenida mediante el programa SPSS.

Tabla 24

¿La calidad del servicio que brinda el taller es óptima?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	5,0	5,0	5,0
Algunas veces	3	15,0	15,0	20,0
Válido Casi siempre	10	50,0	50,0	70,0
Siempre	6	30,0	30,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Sobre la tabla N°24 podemos visualizar que casi siempre la calidad del servicio que brinda el taller es óptima como se observa en la tabla de frecuencia con una frecuencia absoluta de 10 trabajadores lo que representa el 50% del total de los encuestados; además nunca la calidad del servicio que brinda el taller es óptima 1 trabajadores que representa el 5,0% del total, lo cual significa un porcentaje considerable.

A continuación, se muestra el gráfico de barras de la sub variable: *La calidad del servicio que brinda el taller es optima*

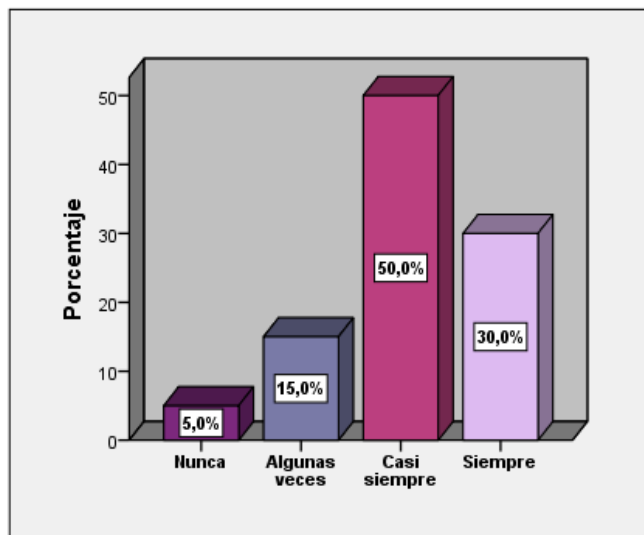


Figura 20 ¿La calidad del servicio que brinda el taller es óptima?

Es así que en la figura N° 20 se puede visualizar que la mayoría de los trabajadores respondieron que casi siempre la calidad del servicio que brinda el taller es óptima con un 50% y un 5,0% que nunca la calidad del servicio que brinda el taller es óptima, lo que afecta a la empresa.

4.3. Prueba de Hipótesis

A continuación, se realiza las pruebas de hipótesis planteadas en la investigación:

4.3.1. Hipótesis General

Ho: La gestión administrativa no se relaciona significativamente con la calidad de servicio en el Taller de Mecánica JDB Diesel Service, Hualmay 2017

Ha: La gestión administrativa se relaciona significativamente con la calidad de servicio en el Taller de Mecánica JDB Diesel Service, Hualmay 2017.

Protocolo para la prueba de hipótesis

- 1.- Se utiliza el estadístico de la prueba Chi cuadrado
- 2.- Se considera el nivel de significancia α del 5%

3.- La regla de decisión que se toma es considerando el **p** valor asociado al estadístico de contrastes (sig), según el programa SPSS; si **p** es menor del nivel de significancia del 5%, se acepta la hipótesis alterna en caso contrario se la rechaza.

Los resultados según el procesamiento de datos en el programa SPSS se muestran en la siguiente tabla:

Tabla 25
Prueba de hipótesis General

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	70,778 ^a	80	,760
Razón de verosimilitudes	52,956	80	,992
Asociación lineal por lineal	6,555	1	,010
N de casos válidos	20		

La tabla N°25 muestra un **p** valor 0.01 que es menor que .05 lo cual significa que se acepta la hipótesis alterna es decir si existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio.

4.3.2. Hipótesis específicas

a) **Ho:** La gestión Administrativa no se relaciona con la expectativa de los clientes en el Taller de Mecánica JDB Diesel Service, Hualmay - 2017.

Ha: La gestión Administrativa se relaciona con la expectativa de los clientes en el Taller de Mecánica JDB Diesel Service, Hualmay - 2017.

Protocolo para la prueba de hipótesis

1.- Se utiliza el estadístico de la prueba Chi cuadrado

2.- Se considera el nivel de significancia α del 5%

3.- La regla de decisión que se toma es considerando el **p** valor asociado al estadístico de contrastes (sig), según el programa SPSS; si **p** es menor del nivel de significancia del 5%, se acepta la hipótesis alterna en caso contrario se la rechaza.

Los resultados según el procesamiento de datos en el programa SPSS se muestran en la siguiente tabla:

Tabla 26
Prueba de hipótesis específica a

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	9,479 ^a	2	,009
Razón de verosimilitudes	8,170	2	,017
Asociación lineal por lineal	8,979	1	,003
N de casos válidos	20		

La tabla N°26 muestra un p valor 0.003 que es menor que .05 lo cual significa que se acepta la hipótesis alterna es decir si existe relación significativa entre la gestión administrativa y la expectativa de los clientes.

b) **H₀**: La gestión administrativa no se relaciona con la calidad percibida de los clientes en el Taller de Mecánica JDB Diesel Service, Hualmay - 2017.

H_a: La gestión administrativa se relaciona con la Calidad percibida de los clientes en el Taller de Mecánica JDB Diesel Service, Hualmay - 2017.

Protocolo para la prueba de hipótesis

- 1.- Se utiliza el estadístico de la prueba chi cuadrado
- 2.- Se considera el nivel de significancia α del 5%
- 3.- La regla de decisión que se toma es considerando el **p** valor asociado al estadístico de contrastes (sig), según el programa SPSS; si p es menor del nivel de significancia del 5%, se acepta la hipótesis alterna en caso contrario se la rechaza.

Los resultados según el procesamiento de datos en el programa SPSS se muestran en la siguiente tabla:

Tabla 27
Prueba de hipótesis específica b

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	15,313 ^a	6	,018
Razón de verosimilitudes	15,517	6	,017
Asociación lineal por lineal	10,894	1	,001
N de casos válidos	20		

La tabla N°27 muestra un p valor 0.001 que es menor que .05 lo cual significa que se acepta la hipótesis alterna es decir si existe relación significativa entre la Gestión Administrativa y la Calidad percibida.

La propuesta de mejora para el Taller de Mecánica JDB Diesel Service se presenta en el anexo N° 6

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Discusión

Calero (2016) sostiene que la calidad de servicios, en toda organización es importante, porque los clientes o usuarios necesitan de todos nosotros le brindemos buen trato y darle lo que ellos necesitan, de eso dependerá que vuelvan o en todo caso tengamos una buena imagen como institución.

Estos resultados si concuerdan con las conclusiones obtenidas en nuestra investigación donde se demuestra que sí existe relación entre la Gestión Administrativo y Calidad percibida de los clientes; esto puede ser debido que el personal administrativo tiene mucho interés a la atención al cliente.

Díaz & Pinchay (2015) sostiene que la presente investigación concluye que en el estudio se evidenciaron las fortalezas y debilidades de la institución estudiada y las carencias encontradas en calidad de servicio y cultura organizacional.

Nuestra investigación coincide con los resultados obtenidos en el estudio realizados por Díaz (2015).

Las muestras obtenidas en el estudio hubo cierto rechazo al ser encuestado esto debido a que los clientes tienen un nivel cultural medio y no se encuentran preparados a estos procedimientos, además los empleados de la empresa se oponen a dar información por seguridad de su empleo esto perjudica el análisis de investigación como consecuencia los resultados obtenidos tiene cierto margen de error.

5.2. Conclusiones

Conclusión general

Sí, existe relación entre la Gestión Administrativa y la Calidad del Servicio en el Taller de Mecánica JDB Diesel Service, Hualmay – 2017

Conclusiones específicas

- a) Sí, existe relación de la Planeación y la Calidad del Servicio del Taller en el Mecánica JDB Diesel Service, Hualmay – 2017
- b) Sí, existe relación de la Dirección y la Calidad del Servicio del Taller en el Mecánica JDB Diesel Service, Hualmay – 2017

5.3. Recomendaciones

Se recomienda diseñar un modelo de gestión administrativa por procesos para poder ser aplicado en el taller de mecánica con el fin de mejorar su estructura organizacional y así ofrecer al cliente interno seguridad, confiabilidad para que puedan ser aplicados en cada una de sus funciones a desempeñar, al final sus resultados serán visualizados en la calidad del servicio que ofrezca al cliente externo.

Para alcanzar los resultados esperados, es necesario que se apliquen correctivos necesarios, con el objetivo de reorganizar la estructura organizacional interna, de esta manera se podrá reflejar en el mejoramiento de la calidad del servicio que presta el taller de mecánica.

Para que el Taller de Mecánica JDB Diesel Service ingrese a ser una empresa líder en el sector automotriz, se recomienda la actualización de conocimientos del personal, de esta manera se lograra un incremento en beneficio de la empresa.

Además, se recomienda optimizar tiempos, espacios físicos e incluir nuevos servicios, como electricidad automotriz, cafetín de esta manera podemos incrementar el nivel de aceptación del taller.

CAPÍTULO VI: FUENTES DE INFORMACIÓN

6.1. Fuentes Bibliográficas

ALCÍVAR, L. E. (15 de Marzo de 2017). <http://repositorio.uteq.edu.ec>. Obtenido de <http://repositorio.uteq.edu.ec/bitstream/43000/1745/1/T-UTEQ-0024.pdf>

ALLCCAHUAMÁN, M. I. (07 de Septiembre de 2016). <http://repositorio.unajma.edu.pe>. Obtenido de <http://bit.ly/2xchjaa>

Besterfield, D. H. (2009). *Control de calidad*. Mexico: Pearson Educación.

Calero Mora, J. d. (19 de Mayo de 2016). <http://repositorio.uladech.edu.pe>. Obtenido de <http://bit.ly/2eKZinY>

Daff, R. L., & Marcic, D. (2010). *Introducción a la administración*. Mexico: Cengage Learning.

Diaz, M. G. (29 de Enero de 2015). dspace.ups.edu.ec. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/7451/1/UPS-GT000777.pdf>

Evans, J. R., & Lindsay, W. (2014). *Administración y control de la calidad*. Mexico: Cengage Learning S.A.

Fernandez, P., & Bajac, H. (2012). *La gestión del marketing de servicio*. Argentina: Ediciones Granica S.A.

Hernandez, S., & Pulido, A. (2011). *Fundamentos de gestión empresarial*. Mexico: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.

Hoffman, D., & Bateson, J. (2012). *Marketing de servicio*. Mexico: Cengage leaening S.A.

Kotler, P., & Armstrong, G. (2003). *Fundamento de marketing*. Maxico: Parson Educación.

- Martínez Pedros, D., & Milla Gutierrez, A. (2012). *La elaboración del plan estratégico y su implantación a través del cuadro de mando integral*. España: Ediciones Diaz de Santos.
- Martinez, M. (2006). *Teoría avanzada de Organización*. Colombia: Preparación Editorial.
- Moreno, M. (2001). *Gestión de la Calidad y Diseño de Organizaciones*. España: Prentice Hall.
- OLVERA, R. E. (16 de Marzo de 2017). <http://repositorio.uteq.edu.ec>. Obtenido de <http://repositorio.uteq.edu.ec/bitstream/43000/1929/1/T-UTEQ-0059.pdf>
- Omachanu, V. K., & Ross, J. (2014). *Principios de calidad total*. Mexico: Trillas.
- Ortiz, C. G. (29 de Noviembre de 2011). <http://repositorio.uta.edu.ec>. Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/1035/1/473%20Ing.pdf>
- RÍOS, C. K. (28 de Agosto de 2014). <http://tesis.usat.edu.pe/>. Obtenido de <http://bit.ly/2xPL8KP>
- Rojas López, M. D. (2009). *Administración para ingenieros*. Colombia: ECOE EDICIONES.
- Stanton , W., Etzel , M., & Walker, B. (2007). *Fundamentos de Marketing*. Mexico: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- TICA, Y. M. (14 de Octubre de 2016). <http://repositorio.unajma.edu.pe>. Obtenido de <http://bit.ly/2xYJHKc>
- Zapata, V. A. (26 de Noviembre de 2011). <http://redi.uta.edu.ec>. Obtenido de <http://redi.uta.edu.ec/bitstream/123456789/3228/1/13%20o.e..pdf>

6.2. Fuentes Electrónicas

Calero, J (2016), *Gestión administrativa y calidad de los servicios en la Municipalidad Provincial de Huaral en el año 2015*, (Tesis para optar el título de Licenciado en Administración). Universidad Católica los Ángeles Chimbote, Chimbote, Perú.

de <http://bit.ly/2eKZinY>

ALLCCAHUAMÁN, M. (2016), *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios la Municipalidad distrital de Pacucha, Andahuaylas 2015*. (Tesis presentado para obtener el título de Licenciado en Administración de empresas). Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas, Perú.

de <http://bit.ly/2xchjaa>

TICA, Y. (2016), *Calidad de servicio y satisfacción del cliente de las pollerías del distrito de Andahuaylas, provincia de Andahuaylas, Región Apurímac, 2015*. (Tesis para obtener el título de Licenciado en Administración de empresas). Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas, Perú.

de <http://bit.ly/2xYJHKc>

RÍOS, C. (2014). *La calidad del servicio al cliente y su influencia en los resultados económicos y financieros de la empresa restaurante campestre SAC - Chiclayo periodo enero a septiembre 2011 y 2012*, (Tesis para obtener el título de Contador Público). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú.

de <http://bit.ly/2xPL8KP>

ALCÍVAR, L. (2017). *Gestión administrativa y de ventas y su relación con la rentabilidad de la Ferretería Ferrocomercio, Cantón Quevedo, Periodo 2013-2014. Plan estratégico de marketing*. (Tesis para obtener el grado de Magister en Administración). Universidad Técnica Estatal de Quevedo, Quevedo, Ecuador.

de <https://bit.ly/2J60Gm1>

OLVERA, R. (2017). *Gestión administrativa y su incidencia en el presupuesto operativo del gobierno autónomo descentralizado municipal del Cantón Quevedo - año 2015*, (Tesis presentado para obtener el grado de Magíster en Administración de Empresas). Universidad Técnica Estatal de Quevedo, Quevedo, Ecuador.

de <https://bit.ly/2IGSb1v>

Díaz, M. & Pinchay, D. (2015). *Análisis de calidad del servicio al cliente interno y externo para propuesta de modelo de gestión de calidad en una empresa de seguros de Guayaquil*, (Tesis presentado para obtener el título de Ingeniería Comercial Mención Marketing). Universidad Politécnica Salesiana Ecuador, Guayaquil, Ecuador.

de <https://bit.ly/2wU9ITR>

Zapata, V. (2012), *La gestión administrativa y su efecto en las ventas del supermercado Balarezo Paez Cía. Ltda. del Cantón Salcedo*, (Tesis presentado para obtener el título de Ingeniero de Empresas). Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador.

de <https://bit.ly/2IH66pc>

Ortiz, C. (2011). en su tesis, *Sistema de gestión administrativa y su incidencia en la calidad en el servicio del hotel Andino real de la ciudad de Ambato*, (Tesis presentado para obtener el título de Ingeniera de Empresas). Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador.

de <https://bit.ly/2yzTFWa>

ANEXOS

Anexo 1 Matriz de Consistencia

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	VARIABLES	INDICADORES	METODOLOGIA
¿Gestión Administrativa se relaciona con la Calidad del Servicio en el Taller de Mecánica JDB Diesel Service, Hualmay - 2017?	Determinar el grado de relación de la Gestión Administrativa y la Calidad del Servicio en el Taller de Mecánica JDB Diesel Service, Hualmay - 2017	La Gestión Administrativa se relaciona significativamente con la Calidad de Servicio en el Taller de Mecánica JDB Diesel Service, Hualmay – 2017.	X: <i>Variable Independiente</i> <u>Gestión Administrativa</u>	X1.1: Planeación Estratégica X1.2: Planeación Política	TIPO: La presente investigación es de tipo Aplicada no experimental
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicos	DIMENSIONES X1: Planeación X2: Dirección	X2.1. Toma de decisiones X2.2. Desarrollo humano	ENFOQUE: Cuantitativo DISEÑO: Es descriptivo y correlacional
¿La Planeación se relaciona con la Calidad del Servicio en el Taller de Mecánica JDB Diesel Service, Hualmay - 2017?	Determinar el grado de relación de la Planeación y la Calidad del Servicio en el Taller de Mecánica JDB Diesel Service, Hualmay - 2017	La Gestión Administrativa se relaciona con la Expectativa de los clientes en el Taller de Mecánica JDB Diesel Service, Hualmay – 2017.	Y: <i>Variable Dependiente</i> <u>Calidad del Servicio</u>	Y1.1. Grado de satisfacción	POBLACIÓN: 20 clientes
¿La Dirección se relaciona con la Calidad del Servicio en el Taller de Mecánica JDB Diesel Service, Hualmay - 2017?	Determinar el grado de relación de la Dirección y la Calidad del Servicio en el Taller de Mecánica JDB Diesel Service, Hualmay - 2017	La Gestión Administrativa se relaciona con la Calidad percibida de los clientes en el Taller de Mecánica JDB Diesel Service, Hualmay – 2017.	DIMENSIONES Y1: Calidad percibida Y2: Expectativa del cliente	Y2.1. Eficiente Y2.2. Deficiente	INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS: Encuesta

Anexo 2 Instrumento para la toma de datos

**UNIVERSIDAD JOSE FAUSTINO SANCHEZ CARRION
FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL, SISTEMAS E INFORMÁTICA
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE INGENIERÍA INFORMÁTICA**

Cuestionario de encuesta

PRESENTACION: Las tesis Yovana Noemi Leiva Estupiñan y Purificación Clelia Villanueva Ñaupari, han desarrollado la tesis titulada: La gestión Administrativa y la Calidad del Servicios en el taller de mecánica JDB Diesel Service, Hualmay – 2017.

OBJETIVOS: Recoger información respecto a la calidad del servicio que brinda al cliente el taller de mecánica.

INSTRUCCIONES:

Estimado cliente, la presente encuesta es de carácter anónima y personal, contienen un conjunto de datos que gracias a su colaboración con el marcado de las respuestas (X) estará aportando en el mejoramiento de la calidad del servicio del taller de mecánica.

EDAD ()

SEXO ()

1.- ¿En qué lugar reside usted?

Huacho

Huaura

Hualmay

Otros

2.- ¿Por qué motivo concurre más a un taller mecánico?

Por reparación

Por mantenimiento

EN CUANTO A LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

1.- ¿Planifican adecuadamente sus actividades?

Siempre

Casi siempre

Algunas veces

Nunca

2.- ¿Participas en la aplicación de estrategias en el taller?

Siempre

Casi siempre

Algunas veces

Nunca

3.- ¿Cree usted que es necesario otra forma de publicidad para el taller?

Siempre

Casi siempre

Algunas veces

Nunca

4.- ¿La organización del taller en la que usted labora valora el esfuerzo de sus trabajadores?

- Siempre
- Casi siempre
- Algunas veces
- Nunca

5.- ¿Existe un adecuado liderazgo en su organización?

- Siempre
- Casi siempre
- Algunas veces
- Nunca

6.- ¿Existe Dirección con respecto al control de documentos y tramitación de servicios?

- Siempre
- Casi siempre
- Algunas veces
- Nunca

7.- ¿Les gustaría llevar el historial de los clientes que lo visitan?

- Siempre
- Casi siempre
- Algunas veces
- Nunca

8.- ¿Cree usted que existe eficiencia para la identificación de registros de clientes?

- Siempre
- Casi siempre
- Algunas veces
- Nunca

9.- ¿El taller de mecánica está implementado adecuadamente?

- Siempre
- Casi siempre
- Algunas veces
- Nunca

10.- ¿Considera usted que la atención en el Taller se realiza con calidez a los clientes?

- Siempre
- Casi siempre
- Algunas veces
- Nunca

EN CUANTO A LA CALIDAD DEL SERVICIO

1.- ¿Usted requiere con frecuencia los servicios del taller?

- Siempre
- Casi siempre
- Algunas veces
- Nunca

- 2.- ¿Los servicios de atención a los clientes son buenos?
Siempre
Casi siempre
Algunas veces
Nunca
- 3.- ¿Está usted satisfecho con la prestación de servicios que ofrece el Taller?
Siempre
Casi siempre
Algunas veces
Nunca
- 4.- ¿El trato que recibe por parte de los empleados del taller es personalizado?
Siempre
Casi siempre
Algunas veces
Nunca
- 5.- ¿En caso de haber experimentado algún inconveniente dentro de la empresa, el personal le ha mostrado alternativas de solución?
Siempre
Casi siempre
Algunas veces
Nunca
- 6.- ¿La imagen del taller satisface sus expectativas?
Siempre
Casi siempre
Algunas veces
Nunca
- 7.- ¿Cree usted que existe un minucioso control al momento de entregarle su vehículo?
Siempre
Casi siempre
Algunas veces
Nunca
- 8.- ¿Tiene confianza en el inventario de sus repuestos?
Siempre
Casi siempre
Algunas veces
Nunca
- 9.- ¿Le motiva a retornar a utilizar los servicios en el taller?
Siempre
Casi siempre
Algunas veces
Nunca
- 10.- ¿La calidad del servicio que brinda el taller es óptima?
Siempre
Casi siempre
Algunas veces
Nunca

Anexo 3 Base datos y Resultados de la prueba de confiabilidad

The image displays two screenshots from IBM SPSS Statistics. The top screenshot shows the 'Editor de datos' window with a data matrix. The bottom screenshot shows the 'Visor' window displaying the results of a reliability analysis.

Data Matrix (Top Screenshot):

	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16
1	2	2	1	1	3	2	2	2	2	1	4	4	3	4	3
2	3	2	1	1	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3
3	2	2	1	1	2	2	3	2	3	3	2	1	1	1	1
4	1	1	1	1	4	1	3	3	2	1	3	2	3	2	1
5	2	1	1	3	2	2	2	3	3	2	1	1	1	1	1
6	3	2	3	1	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	2
7	1	1	3	1	4	1	1	2	1	3	2	2	2	2	3
8	2	2	3	2	2	4	2	2	2	2	3	3	3	3	2
9	3	1	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
10	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3
11	1	1	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3
12	3	3	3	3	3	1	3	2	3	1	3	3	3	4	3
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3
14	3	3	3	3	3	2	3	3	2	1	3	2	2	3	3
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3
16	1	2	3	3	2	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3
17	1	2	2	3	4	3	2	3	1	1	3	3	3	4	3
18	2	2	2	3	4	2	2	3	3	1	2	3	3	4	3
19	2	2	3	3	3	2	3	2	3	1	2	2	2	3	2
20	3	1	2	2	2	1	3	3	3	2	3	2	3	4	3
21															
22															
23															

Reliability Analysis Output (Bottom Screenshot):

```

SAVE OUTFILE='F:\CLEILA.sav'
  /COMPRESSED.
RELIABILITY
  /VARIABLES=P2 P3 P4 P5 P6 P7 P8 P9 P10 P11 P12 P13 P14 P15 P16 P17 P18 P19 P20
  /SCALE('ALL VARIABLES') ALL
  /MODEL=ALPHA.
  
```

Análisis de fiabilidad

[Conjunto_de_datos2] F:\CLEILA.sav

Escala: TODAS LAS VARIABLES

Resumen del procesamiento de los casos

	N	%
Casos Válidos ^a	20	100,0
Excluidos ^a	0	,0
Total	20	100,0

^a Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,843	20

Anexo 4 Formato para la Prueba de Validez del Instrumento

VALIDEZ DEL INSTRUMENTO

Es el grado en que el instrumento puede medir a la variable a la que se pretende medir.

El instrumento a utilizarse para recolectar información es una Encuesta con diversas preguntas, un cuestionario elaborado con los indicadores de la variable en estudio, el mismo que se somete a una consulta de Opinión a Investigadores Expertos en el área, quienes nos proporcionan sus respectivas opiniones.

(Método Delphi).

MATRIZ DE ANALISIS DE JUICIO DE EXPERTOS

CRITERIOS	JUECES			Total
	J1	J2	J3	
Claridad:	4	4	4	12
Objetividad:	4	5	4	13
Actualidad:	4	4	3	11
Organización:	4	4	4	12
Suficiencia:	4	4	5	13
Intencionalidad:	4	5	5	14
Consistencia:	4	3	4	11
Coherencia:	5	4	5	14
Metodología:	5	5	5	15
Pertinencia:	5	5	5	15
Total de Opinión	43	43	44	130

Total máximo = (Nº criterios) x (Nº de Jueces) x (Puntaje Máximo de Respuesta).

CALCULO DEL COEFICIENTE DE VALIDEZ

$$\text{Validez} = \frac{\text{Total de opinión}}{\text{Total máximo}} = \frac{130}{10 \times 3 \times 5} = 0.866$$

CONCLUSION: El coeficiente de Validez del Instrumento es 90.0%, es considerado como **Bueno**

Anexo 5 Base de datos de los resultados de la encuesta

*Base datos SPSS.sav [Conjunto_de_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol	
5	Planifica_A...	Número	1	0	Planifican adec...	{1, Nunca}...	Ninguna	3	Derecha	Ordinal	Entrada
6	Partici_Apl...	Número	1	0	Participas en la...	{1, Nunca}...	Ninguna	4	Derecha	Ordinal	Entrada
7	Publicidad_...	Número	1	0	Cree usted que...	{1, Nunca}...	Ninguna	3	Derecha	Ordinal	Entrada
8	Valora_Trab...	Número	1	0	La organización...	{1, Nunca}...	Ninguna	3	Derecha	Ordinal	Entrada
9	Lider_Organ...	Número	1	0	Existe un adec...	{1, Nunca}...	Ninguna	3	Derecha	Ordinal	Entrada
10	Documen_T...	Número	1	0	Existe Direcció...	{1, Nunca}...	Ninguna	2	Derecha	Ordinal	Entrada
11	Historial_Cli...	Número	1	0	Les gustaría lle...	{1, Nunca}...	Ninguna	3	Derecha	Ordinal	Entrada
12	Efici_Regis...	Número	1	0	Cree usted que...	{1, Nunca}...	Ninguna	3	Derecha	Ordinal	Entrada
13	Imple_Adec...	Número	1	0	El taller de mec...	{1, Nunca}...	Ninguna	4	Derecha	Ordinal	Entrada
14	Calidez_Cli...	Número	1	0	Considera uste...	{1, Nunca}...	Ninguna	3	Derecha	Ordinal	Entrada
15	Frec_Serv...	Número	1	0	Usted requiere...	{1, Nunca}...	Ninguna	4	Derecha	Ordinal	Entrada
16	Aten_Client...	Número	1	0	Los servicios d...	{1, Nunca}...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
17	Satis_prest...	Número	1	0	Está usted sati...	{1, Nunca}...	Ninguna	4	Derecha	Ordinal	Entrada
18	Trato_emple...	Número	1	0	El trato que rec...	{1, Nunca}...	Ninguna	3	Derecha	Ordinal	Entrada
19	Experi_inco...	Número	1	0	En caso de hab...	{1, Nunca}...	Ninguna	4	Derecha	Ordinal	Entrada
20	Imagen_Taller	Número	1	0	La imagen del t...	{1, Nunca}...	Ninguna	4	Derecha	Ordinal	Entrada
21	Control_Ent...	Número	1	0	Cree usted que...	{1, Nunca}...	Ninguna	3	Derecha	Ordinal	Entrada
22	Confí_Inven...	Número	1	0	Tiene confianza...	{1, Nunca}...	Ninguna	4	Derecha	Ordinal	Entrada
23	Motiva_retor...	Número	1	0	Le motiva a ret...	{1, Nunca}...	Ninguna	4	Derecha	Ordinal	Entrada
24	Calidad_Ser...	Número	1	0	La calidad del s...	{1, Nunca}...	Ninguna	4	Derecha	Ordinal	Entrada
25	PromedioGA	Número	1	0	Promedio Gesti...	{1, Nunca}...	Ninguna	6	Derecha	Ordinal	Entrada
26	PromedioCS	Número	1	0	Promedio calidad	{1, Nunca}...	Ninguna	6	Derecha	Ordinal	Entrada
27	Dimensión1	Número	1	0	Calidad	{1, Nunca}...	Ninguna	6	Derecha	Ordinal	Entrada
28	Dimensión2	Número	1	0	Expectativa	{1, Nunca}...	Ninguna	6	Derecha	Ordinal	Entrada

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo 03:30 p.m. 28/09/2018

*Base datos SPSS.sav [Conjunto_de_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

2: Experi_incon_solucl...3

Visible: 28 de 28 variables

	Edad	Sexo	Lugar Reside	Concurren	Planific	Partici	Publi	Valor	Lider	Doc	Histor	Efici	Imple	Calid	Frec	Aten	Ci	Satis	Trato	Experi	Imagen	Contr	Conf	Motiva	Calidad	Promedio	Promedio	Dimensión	Dimensión
1	45	1	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	4	
2	65	1	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	1	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	
3	70	1	3	1	3	1	3	3	3	3	3	4	4	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	
4	38	1	4	2	3	3	3	3	3	3	3	1	3	1	3	1	3	3	3	3	3	3	4	4	2	3	4	3	
5	55	1	3	2	2	3	3	3	4	3	1	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	1	2	3	3	
6	53	1	3	1	4	3	2	4	4	3	2	1	3	3	2	3	3	3	4	3	1	4	4	2	3	3	3	3	
7	30	1	3	2	2	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	2	2	4	3	2	1	3	3	2	3	4	3	
8	55	1	2	1	3	2	2	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	
9	52	1	1	2	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	2	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
10	40	1	2	1	2	3	3	2	4	2	2	4	1	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	
11	48	1	2	1	2	3	3	3	4	3	3	4	3	3	2	3	3	2	4	2	2	4	1	2	3	4	3	3	
12	36	1	2	1	1	3	3	2	3	1	2	3	4	3	2	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
13	48	1	3	2	3	3	2	2	4	3	3	4	3	3	1	3	3	2	3	1	2	3	4	3	3	3	3	3	
14	34	1	3	2	3	3	2	2	4	2	3	3	4	3	3	3	2	2	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	
15	38	1	1	2	4	3	3	3	4	3	2	4	3	2	3	3	2	2	4	2	3	3	4	3	3	3	3	3	
16	24	1	4	2	2	2	2	1	4	1	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	2	3	4	3	2	3	3	
17	40	1	4	2	3	3	1	3	3	3	2	3	4	3	2	2	2	1	4	1	3	3	3	3	3	3	3	3	
18	60	1	1	1	2	2	3	3	4	3	2	3	4	2	3	3	1	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	
19	54	2	2	1	4	3	3	4	3	2	3	4	2	2	2	3	2	3	2	3	3	4	2	3	3	3	3	3	
20	40	1	3	1	4	3	2	3	2	2	2	4	4	1	4	3	3	3	4	3	2	3	4	2	3	3	3	3	
21																													

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo 03:28 p.m. 28/09/2018

Anexo 6 Propuesta

TITULO

Modelo de gestión administrativa por procesos para mejorar la calidad del servicio en el taller de Mecánica JDB Diesel Service, Hualmay – 2017

OBJETIVO

Implementar un sistema de información para la gestión administrativa por procesos, ayudando a mejorar la calidad en el servicio al cliente del taller de mecánica JDB Diesel Service, Hualmay.

ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA

En el distrito de Hualmay se ve un incremento considerable de vehículos, frente a pocos talleres que realizan reparación y mantenimiento preventivo y correctivo de vehículos. El análisis Pesta involucra varios factores que pueden influir directa e indirecta a los talleres, según (Martínez Pedros & Milla Gutierrez, 2012, pág. 34), Consiste en examinar el impacto de aquellos factores externos que están fuera del control de la empresa, pero que puedan afectar a su desarrollo futuro.

Análisis Pesta

Este análisis involucra determinar el posicionamiento de los talleres de acuerdo al entorno; utilizando como base los factores: políticos, económicos, sociales, tecnológicos y ambientales

Factores Políticos. - Las decisiones políticas que adopta el gobierno están relacionadas a los convenios internacionales para la importación de vehículos y también las reformas que realiza la asamblea nacional sobre el código laboral, estos aspectos influyen directa e indirectamente a los talleres de mecánica.

Factores Económicos. - Dentro del factor económico ha existido cambios fundamentales dirigidos por parte del gobierno, según las estadísticas que maneja el

banco central del Perú, los indicadores económicos han tenido cambios sustanciales en los últimos años.

Factores Sociales. - La población de la ciudad de Hualmay al encontrarse en un sitio estratégico, por estar en la frontera con Huaura, ha basado su economía en el comercio, eso le ha permitido tener unas mejores condiciones de vida y de ahí su requerimiento en recibir servicios de calidad que satisfagan sus necesidades.

Factores Tecnológicos. - El desarrollo de la tecnología a nivel mundial es un aspecto importante, ya que permite la optimización de recursos y la reducción de costos. Este se debe convertir en un aliado estratégico para los talleres de mecánica, el uso de procesadores, software y scanner de diagnóstico permite hacer frente a la tecnología con la que cuentan los nuevos modelos de vehículos a combustible, híbridos y eléctricos.

Factores Ambientales. - El cuidado del ambiente en los últimos años se ha vuelto prioridad para el gobierno y se han diseñado diferentes políticas para la protección del mismo, es por ello que los talleres de mecánica deben adaptarse y cumplir con los requerimientos establecidos en lo concerniente al manejo de desechos y contaminación acústica, también el gobierno ha diseñado incentivos para las empresas que implementen una gestión ambiental.

MODELO OPERATIVO DE LA PROPUESTA

El modelo de gestión administrativo por procesos involucra a un conjunto de acciones, en la que debe emprender el taller de mecánica para orientar su servicio a la satisfacción del cliente, es por ello que se analiza los factores internos y externos que con lleve a mejorar la calidad en el servicio al cliente.

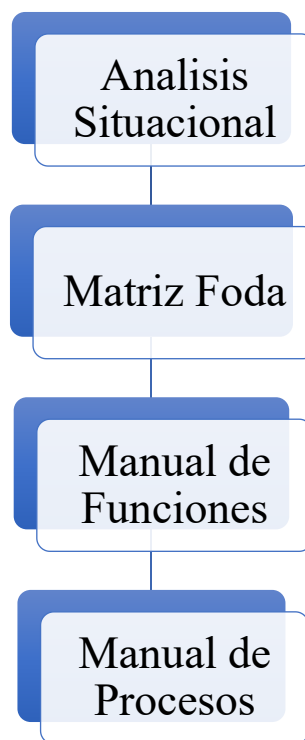


Figura 21 Modelo Operativo de propuesta

Matriz foda .- Para el diagnóstico del taller de mecánica se hace necesario realizar el análisis de la matriz foda; considerada como una metodología eficiente en el diagnóstico situacional interno y externo, el cual nos permitirá minimizar las debilidades, amenazas y maximizar oportunidades y fortalezas mediante estrategias que permitan ofertar un servicio de calidad en el taller.

Tabla 28
Matriz Foda

	FORTALEZAS	DEBILIDADES
	<ul style="list-style-type: none"> * Garantía por el servicio * Servicio multimarca * Responsabilidad en el servicio * Ambiente laboral estable * Patrimonio y capital propio * Personal comprometido con la empresa 	<ul style="list-style-type: none"> * No disponer de una descripción de procesos * Falta de capacitación a los trabajadores * falta de una cultura de atención al cliente * Recursos económicos limitados * Herramientas y Tecnología desactualizado
OPORTUNIDADES	(FO)	(DO)
<ul style="list-style-type: none"> * Nueva tecnología en el mercado * Acuerdos estratégicos con empresas de transportes públicos. * Talento humano capacitado * Capacitación por la Asociación Automotriz del Perú * Nuevos segmentos de mercado 	<ul style="list-style-type: none"> * Mejorar el servicio para vehículos de diferentes marcas por medio de la implementación de nueva tecnología * Contratar personal capacitado para garantizar el servicio * Mejorar la atención al cliente para conseguir recomendaciones 	<ul style="list-style-type: none"> * Realizar convenio con la Asociación Automotriz del Perú para acceder a capacitaciones * Adquirir equipos tecnológicos para hacer frente al incremento automotriz * Mejorar la infraestructura para nuevos segmentos del mercado * mejorar la calidad en el servicio al cliente
AMENAZAS	(FA)	(DA)
<ul style="list-style-type: none"> * Incremento de costo en la importación de repuestos * Decisiones políticas tomadas por el gobierno a la importación de vehículos * Aparición de nuevos talleres de mecánica 	<ul style="list-style-type: none"> * Incrementar el capital y el patrimonio para equipar el taller y competir * Incrementar la capacitación al personal * Aprovechar el apoyo de las autoridades locales 	<ul style="list-style-type: none"> * Adecuar el taller con tecnología de punta para hacer frente a la competencia * Realizar convenios con las empresas proveedoras * Mantener una capacitación permanente en atención al cliente

1. Manual de Funciones

El objetivo del presente manual de funciones nos permite el diseño de la estructura que nos ayudara a regular y organizar las funciones generales y especificas asignadas a los trabajadores del taller de mecánica.

1.1. Organigrama

El taller de mecánica se caracteriza por el número de niveles jerárquicos reducidos, que facilita la comunicación y la interrelación entre los niveles, delegación de autoridad y la participación en la toma de decisiones.

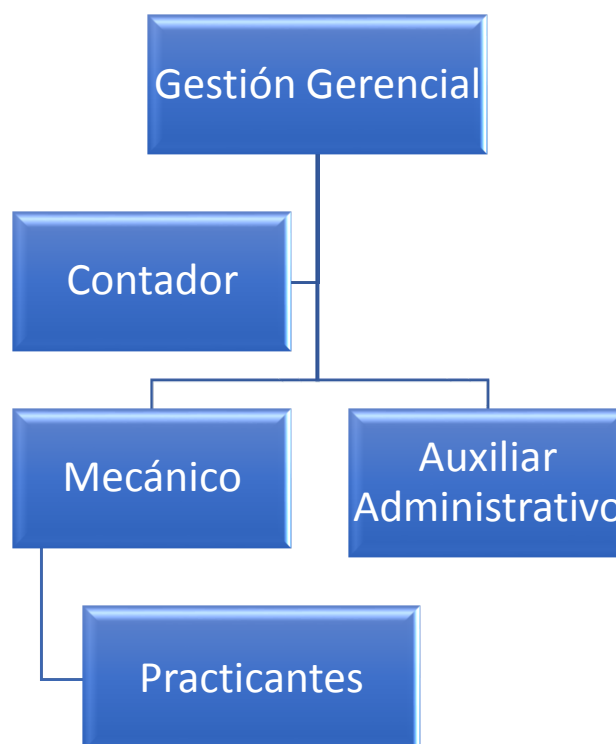


Figura 22 Organigrama Plano

1.2. Distribución de funciones en base al Organigrama

Jefe de Taller. - Es la persona responsable de la autorización, control y supervisión de cualquier operación que se realiza a un vehículo en el taller. Además, él, tiene la capacidad de administrar y tomar decisiones para el desarrollo del taller.

Habilidad para dar solución a los problemas que se puedan presentar, mantener un liderazgo participativo y optimización de recursos.

Conocimiento:

Administración de empresas

Contratación de personal

Atención al cliente

Trabajo en equipo

Liderazgo

Manejo de maquinarias y equipos

Electricidad automotriz

Mecánica automotriz

Funciones:

Supervisa y coordina las actividades del personal a su cargo

Toma decisiones

Plantea objetivos

Controla el desempeño

Elabora órdenes de trabajo

Control de los tiempos de trabajo de reparación

Contador. – Es la persona encargada de la contabilidad, lleva la planilla del personal del taller. Estar actualizadas antes las reformas tributarias y mantener los valores morales y profesionales.

Conocimiento:

Contabilidad general

Declaraciones tributarias.

Funciones:

Llevar la contabilidad del taller.

Declaración de impuesto.

Cumplir con las normas y procedimientos de seguridad y salud en el trabajo.

Velar por la aplicación de la norma y el cumplimiento de las normas de la empresa.

Auxiliar Administrativo. – Es la persona encargada de hacer las cobranzas efectivas y buscar proveedores para los trabajos que se realicen en el taller. Adaptabilidad a los cambios y mantener los valores morales y profesionales.

Conocimiento:

Conocimiento de contabilidad básica

Atención al cliente

Adquisición de repuestos automotrices

Funciones:

Mantener una base de datos de los clientes

Elaboración de factura, boletas y guías.

Atención al cliente

Investigar proveedores de repuestos

Pago de los servicios básicos

Pago de proveedores

Pago de los trabajadores

Mecánico. – Es la persona encargada de realizar los trabajos de mantenimiento y reparaciones de vehículos. Habilidad para identificar fallas mecánicas, dar solución a problemas, adaptabilidad a los cambios tecnológicos.

Conocimiento:

Atención al cliente

Trabajo en equipo

Funciones:

Identificación de fallas mecánicas y eléctricas

Realizar las actividades de acuerdo a las órdenes de trabajo

Realizar los trabajos de manera eficiente y eficaz

Responsabilidad y puntualidad en la entrega de trabajo

Manejo de herramientas y equipos

Practicante. – Es la persona que labora en un taller, con el objetivo de poner en práctica sus conocimientos adquiridos en su centro de estudio sobre esta rama, con el deseo de superación y adaptabilidad a los cambios tecnológicos.

Conocimiento:

Atención al cliente

Trabajo en equipo

Manejo de herramientas

Funciones:

Realizar las actividades de acuerdo a las órdenes de los mecánicos y jefe de taller

Limpieza del taller

Clasifica los desechos reciclables

Realiza los trabajos de manera eficiente y eficaz

Manipular herramientas y equipos

2. PROCESOS DE LA GESTION ADMINISTRATIVA

2.1. Introducción.

El presente Manual de Procesos tiene como finalidad dotar al taller una guía clara y específica que garantice la óptima operación y desarrollo de las diferentes actividades.

Las empresas que administran en base a una gestión por procesos son eficientes ya que sus actividades giran en torno a la satisfacción del cliente.

Este manual se fundamenta en base a la información de las actividades que han sido proporcionadas por las personas involucradas, comprende en forma ordenada, secuencial y detallada de cada uno de los procesos, agregándoles valor para alcanzar la calidad en el servicio.

También se convierte en un instrumento de apoyo y mejora de la gestión administrativa porque se extiende en cada proceso como una secuencia de actividades orientadas a generar valor y satisfacer a los clientes.

La descripción de los procesos contemplados en este manual, son directrices dinámicas y flexibles, que proporcionan una guía para que el talento humano del taller de mecánica pueda realizar las tareas y funciones de manera eficiente para evitar errores y duplicación de actividades.

2.3.1. Objetivos generales

Contar con procesos técnicamente diseñados de acuerdo a las necesidades de los clientes internos y externos del taller de mecánica.

2.3.2. Objetivos específicos

- Establecer la secuencia ordenada y detallada de ejecución de las actividades
- Reducir los tiempos de ejecución
- Mejorar la calidad de los servicios del taller

2.2. Mapa de procesos

El mapa de procesos permite visualizar claramente cada proceso que se genera dentro del taller de mecánica y parte desde las necesidades y expectativas que tiene el cliente hasta alcanzar la satisfacción del mismo por medio de un servicio de calidad.

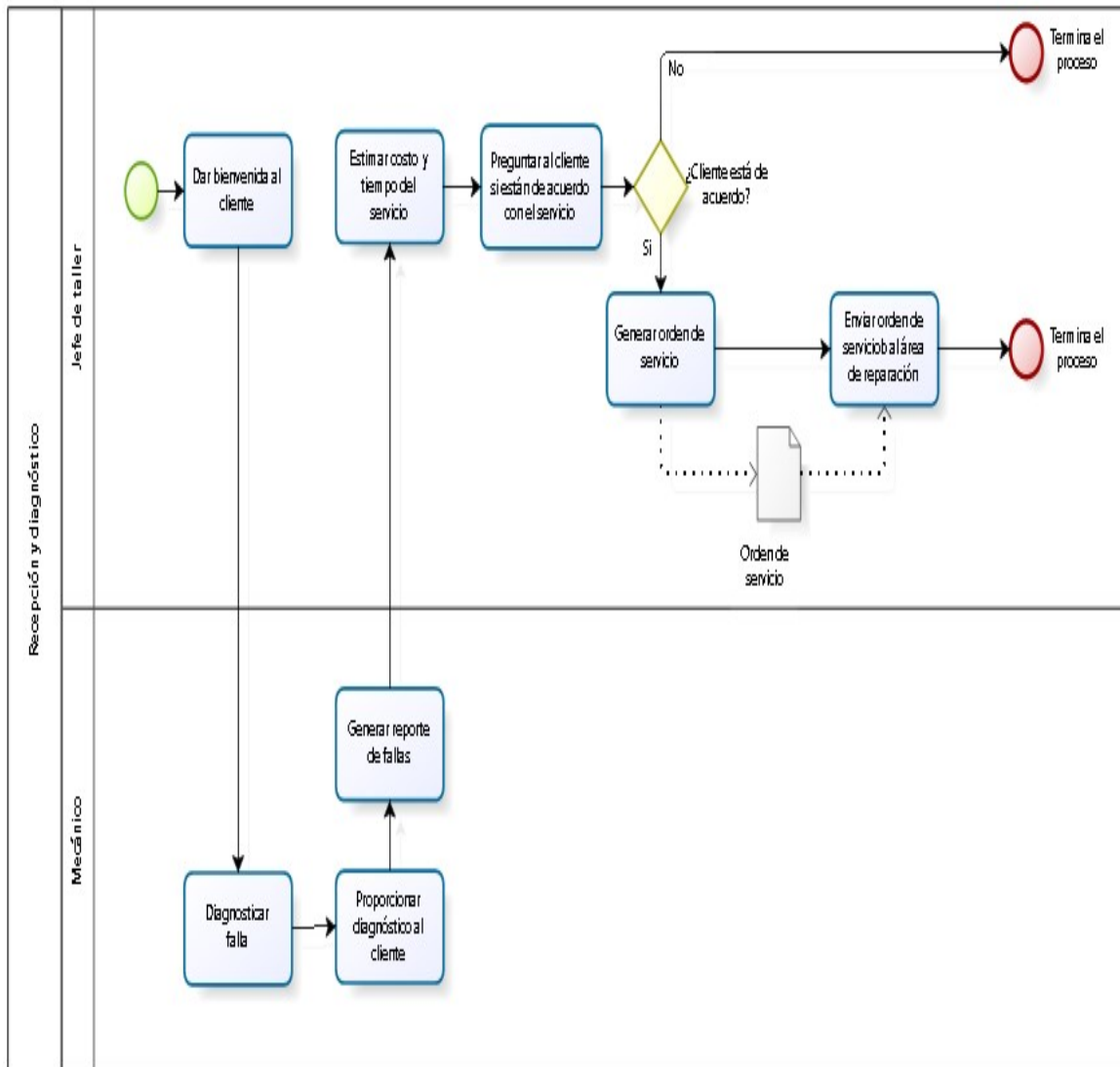


Figura 28. Procesos Estratégicos

2.3. Descripción de procesos Principales

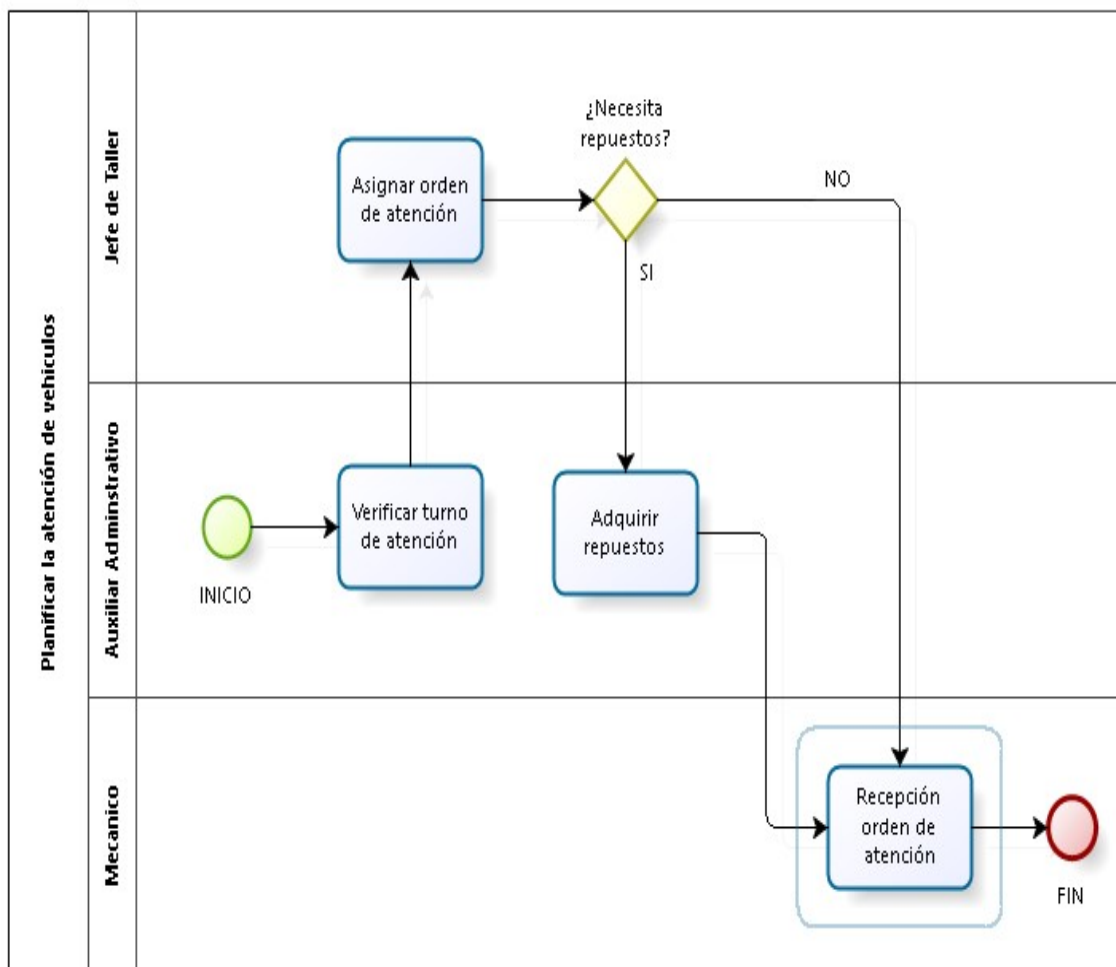
2.3.1. Recepcionar y diagnosticar vehículo

Actividad	Descripción	Responsable
Llegada del cliente	Entrada del cliente al taller de mecánica.	Cliente
Atender al cliente	Recibir amablemente al cliente, conocer sus necesidades.	Jefe del Taller
Diagnosticar falla	Inspeccionar los daños del vehículo para diagnosticar la reparación.	mecánico
Proporcionar diagnostico al cliente	Comunicar al cliente los trabajos que se realizara a su vehículo.	mecánico
Estimar el tiempo y el costo del servicio	Se informa al cliente detalladamente el tiempo y el costo.	Jefe de Taller
Realizar orden de trabajo	Llenar orden de trabajo según las condiciones que se recibe el vehículo y el diagnóstico realizado.	Jefe de Taller
Firma de orden del trabajo	Firma el cliente la orden de trabajo y con ello acepta las reparaciones necesarias que se hagan a su vehículo.	Cliente
Enviar el vehículo al área de mantenimiento	El jefe de taller delega al mecánico, informa la falla y entrega el vehículo para proceder el trabajo a realizar.	Jefe de Taller



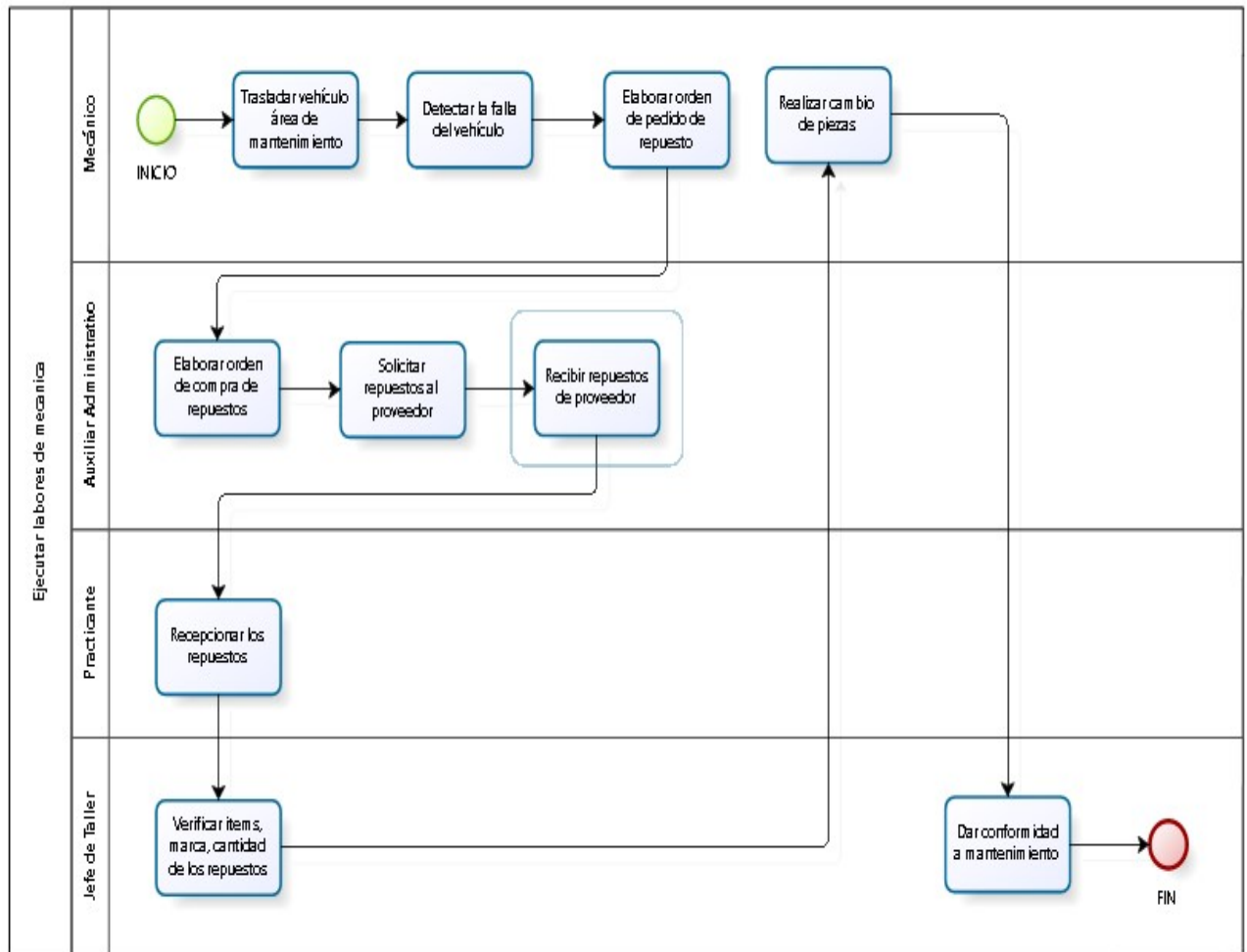
2.3.2. Planifica la atención de vehículos

Actividad	Descripción	Responsable
Verifica turno de atención	Revisa horarios disponibles para la atención al cliente.	Auxiliar Administrativo
Asigna orden de atención	Le comunica el horario de atención al cliente.	Jefe de Taller
Adquirir repuesto	Si necesita repuesto se comunica con los proveedores.	Auxiliar Administrativo
Recepcionar la orden de trabajo	Ejecutar el trabajo designado.	Mecánico



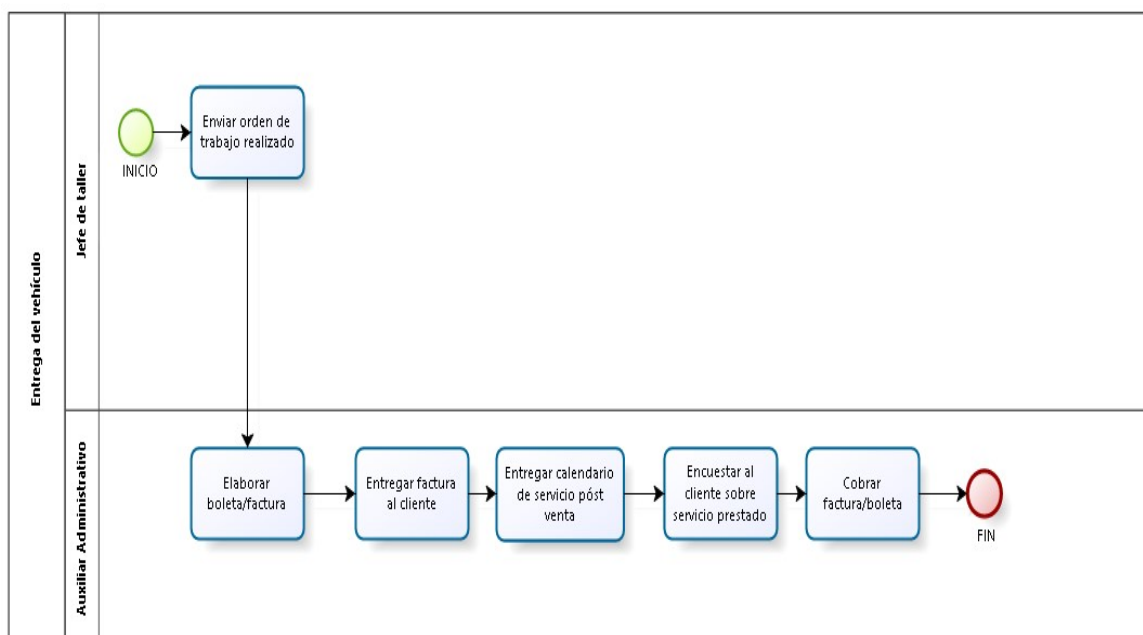
2.3.3. Ejecuta labores de mecánica

Actividad	Descripción	Responsable
Traslada el vehículo al área de mantenimiento	Es recibido por el mecánico con orden de trabajo.	Mecánico
Esperar que el vehículo se refrigere	Levantar el capot del vehículo	Mecánico
Detectar falla del vehículo	Se revisa la causa, la falla y el repuesto a remplazar	Mecánico
Elaborar orden de pedido	Elaborar orden de pedido de los repuestos que se necesita y se le envía a la secretaria.	Mecánico
Elaborar orden de compra de repuesto	El Auxiliar Administrativo recibe la orden de pedido y elabora orden de compra	Auxiliar Administrativo
Solicita repuesto al proveedor	El Auxiliar Administrativo verifica el almacén del taller.	Auxiliar Administrativo
Recepcionar los repuestos	El Auxiliar Administrativo delega aun practicante traer el repuesto.	Practicante
Se revisa el repuesto	El repuesto es entregado al mecánico por el jefe del taller después de revisarlo.	Jefe de Taller
Cambio de repuesto automotriz	Se procede al cambio	Mecánico
Entrega el vehículo	El mecánico entrega el vehículo al jefe del taller para revisión y la orden de trabajo e incorporando lo repuesto adquiridos	Mecánico



2.3.4. Entrega del vehículo

Actividad	Descripción	Responsable
Revisión del vehículo para entregar	El mecánico entrega el vehículo al mecánico con la orden de trabajo	Jefe de taller
Revisa cuidadosamente el trabajo realizado	Revisa todo que esté funcionando correctamente	Jefe de taller
Entrega orden de trabajo a la secretaria	Entrega la orden de trabajo con la lista de repuestos utilizados	Auxiliar Administrativo
Elabora factura	Realiza la factura con los costos del servicio	Mecánico
Solicita datos del cliente	El Auxiliar Administrativo solicita datos del cliente para agregar a la base de datos	Auxiliar Administrativo
Entrega factura, encuesta y calendario de servicios	El Auxiliar Administrativo entrega al cliente factura, una encuesta y el calendario que debe realizar el mantenimiento	Auxiliar Administrativo
Llena encuesta	Una encuesta sencilla llena el cliente sobre el servicio.	cliente
Realiza pago por el servicio	Cancela el costo del servicio según factura o boleta.	cliente
Recibe el vehículo el cliente	El cliente retira el vehículo del área de mantenimiento.	cliente
Entrega el vehículo	El mecánico entrega el vehículo al jefe del taller para revisión y la orden de trabajo e incorporando lo repuesto adquiridos.	Mecánico



Interfaz de Usuario

Registro de Usuarios Autorizados



TALLER DE MECANICA JDB DIESEL SERVICE


Usuario :


Contraseña :




Entrar


Salir

Ordenes de Trabajo ✕










Orden de Trabajo :  Fecha : Estado : ACTIVO

Nº Inspección :  Cliente :

Vehicula  Mecanico 


Referencia


Codigo	Descripción	Precio
01	AFINAMIENTO DE MOTOR	4.00












Asignación de mecanico por vehiculo

Año : 2015 Mes : 12

Mecanico 







Vehiculo 

Hora Inicio : Hora Termino : Fecha : 13/06/2018 


166x161



166x161

Fecha	Hor. Ini.	Hor. Ter.	DNI	Colaborador	Codigo	Vehiculo


     

Mantenimiento por vehiculos

Vehiculo CAMIONETA NISSAN G88-005 

Todos Desde : 13/06/2018  Hasta : 13/06/2018 

Fecha	Taller	Colaborador	Componente	Hora	Hora	Hora



Proforma de Servicios

Número : 00001 Estado : ACTIVO

Cliente : 40398876 - SOCLA MEZARINO, BILLY ROGER D.N.I. : 40398876

Dirección : CALLE TRES MARIAS S/N Teléfono : 966428902

Código	Descripción	Horas	Precio	Total
01	AFINAMIENTO DE MOTOR	4.00	11.20	44.80

44.80

Folder, Document, Bookmarks, Undo, Print, Refresh, Stop, Home, Print, Add