



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN

ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS-MBA

Administración estratégica en la gestión de servicio del área de
soporte técnico en la empresa HC-GROUP PERU S.A.C., Lima

2021

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN NEGOCIOS – MBA**

AUTOR:

Castillo Estrada, Cesar (ORCID: 0000-0002-0962-1298)

ASESORA:

Mg. Robladillo Bravo, Liz Maribel (ORCID: 0000-0002-8613-1882)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gerencias funcionales

LIMA – PERÚ

2022

DEDICATORIA

A Cinthya, mi padres y hermana, que me acompañan e inspiran diariamente

AGRADECIMIENTO

A la Dra. Liz Robladillo Bravo por su incondicional apoyo en todo el proceso de la investigación.

A la empresa HC-GROUP PERU, por permitirme pertenecer a ella y poder aportar en un poco en el futuro con su crecimiento.

A los incorregibles, Jorge y Christina que jamás se rinden

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	3
III. METODOLOGÍA.....	7
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	7
3.2 Variable y Operacionalización de variables	7
3.3 Población, muestra y muestreo	8
3.4 Técnica e Instrumentos de recolección de datos.....	9
3.5 Procedimientos.....	9
3.6 Método de análisis de datos	9
3.7 Aspectos éticos	10
IV. RESULTADOS	11
V. DISCUSIÓN	17
VI. CONCLUSIONES	20
VII. RECOMENDACIONES	21
REFERENCIAS	23
ANEXOS.....	30

Índice de tablas

Tabla 1 : Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento	10
Tabla 2: Estadística de fiabilidad	11
Tabla 3: Tabla Resumen de la Variable Administración Estratégica y Dimensiones	11
Tabla 4: Tabla Resumen de la Variable Gestión de Servicio y Dimensiones	11
Tabla 5: Administración estratégica y gestión de servicio	12
Tabla 6: Administración estratégica y calidad del servicio.....	13
Tabla 7: Administración estratégica y desarrollo del servicio.....	14
Tabla 8:Correlaciones: hipótesis general.	15
Tabla 9: Correlaciones: hipótesis específica 1.....	15
Tabla 10:Correlaciones: hipótesis específica 2.....	16

|

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo principal determinar la relación entre la administración estratégica y la gestión de servicio de la empresa HC-GROUP PERU, Lima 2021, esta investigación ha sido realizada con un enfoque cuantitativo, diseño no experimental, se ha tomado en cuenta una muestra de 50 personas, entre colaboradores y clientes, a quienes se les aplicó una encuesta, la que ha sido validada por 03 expertos la cual tiene una alta confiabilidad. Así también Los resultados que se obtuvieron demostraron la correlación que existe entre las variables en estudio.

Finalmente, se concluye que según los valores obtenidos se puede afirmar que existe evidencia para rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que existe una relación entre la administración estratégica y la gestión de servicio de la empresa HC-GROUP PERU S.A.C. 2021.

Palabras Clave: Administración estratégica, gestión de servicio, desarrollo del servicio

ABSTRACT

The main objective of this research was to determine the relationship between strategic management and service management of the company HC-GROUP PERU, Lima 2021, this research has been conducted with a quantitative approach, non-experimental design, has been taken into account a sample of 50 people, including employees and customers, who were applied a survey, which has been validated by 03 experts which has a high reliability. The results obtained showed the correlation between the variables under study.

Finally, it is concluded that according to the values obtained, it can be stated that there is evidence to reject the null hypothesis and the alternative hypothesis that there is a relationship between strategic management and service management of the company HC-GROUP PERU S.A.C. 2021 is accepted.

Keywords: Strategic management, service management, service development

I. INTRODUCCIÓN

En la coyuntura actual, de pandemia covid-19, los colaboradores de empresas, han reformulado varios procesos industriales y administrativos de acuerdo a las nuevas normativas de salubridad pública. HC-GROUP PERU S.A.C., como empresa opera en el sector de minería y gas, debe adaptar parte de su gestión de servicio de soporte técnico a un ámbito más de acción de forma remota, esta adaptabilidad se ha visto reflejada en intensificar el uso de herramientas adoptadas para el servicio de soporte remoto a sus clientes, contando con colaboradores internos de la empresa.

En administración estratégica, Cardona et al. (2017), brinda servicio público de aseo en áreas urbanas y semiurbanas (condominios) del municipio de Viterbo, en la que se identifica que no tiene un modelo administrativo en el cual enmarcar sus procesos, por ello, este trabajo se enfoca en definir sus procesos, y a través de la medición y evaluación, optimizar el desarrollo de sus actividades para lograr mejorar su servicio.

Asimismo, Cabrejos et al. (2018), considera que la administración estratégica le ha permitido lograr posicionarse en el mercado y tener los recursos suficientes para brindar un mejor servicio en dos años de proyección. Esta investigación de tipo descriptivo, correlacional, comprende dos dimensiones definidas: administración estratégica y gestión de servicio.

Por lo expuesto, se considera en la investigación como problema general, ¿Como se relaciona la Administración estratégica en la gestión de servicio del área de soporte técnico en la empresa HC-GROUP PERU S.A.C., Lima 2021? Y los siguientes problemas específicos, ¿Cómo La administración estratégica se relaciona con la calidad del servicio del área de soporte técnico en la empresa, HC-GROUP PERU S.A.C., Lima 2021? ?,¿Cómo La administración estratégica se relaciona con el desarrollo del servicio del área de soporte técnico en la empresa, HC-GROUP PERU S.A.C., Lima 2021?

De la justificación, con un enfoque metodológico en la investigación tecnológica y práctica, en la perspectiva a nivel de ingeniería en la industria, siempre existen problemas de mejora de procesos, que permiten obtener

aplicaciones y medición de indicadores cuantitativos que ofrezcan una conclusión clara en la gestión de servicio.

Se plantea, el objetivo general: Determinar la relación de la administración estratégica en la gestión de servicio del área de soporte técnico de la empresa HC-GROUP PERU S.A.C., Lima 2021. También, los siguientes objetivos específicos:

Determinar que la administración estratégica se relaciona con la calidad del servicio del área de soporte técnico en la empresa, HC-GROUP PERU S.A.C., Lima 2021, Determinar que la administración estratégica se relaciona con el desarrollo del servicio del área de soporte técnico en la empresa, HC-GROUP PERU S.A.C., Lima 2021. Así mismo, formular la hipótesis general: La administración estratégica se relaciona con la gestión de servicio del área de soporte técnico en la empresa, HC-GROUP PERU S.A.C., Lima 2021. Así también se formulan las hipótesis específicas:

La administración estratégica se relaciona con la calidad del servicio del área de soporte técnico en la empresa, HC-GROUP PERU S.A.C., Lima 2021.

La administración estratégica se relaciona con el desarrollo del servicio del área de soporte técnico en la empresa, HC-GROUP PERU S.A.C., Lima 2021.

II. MARCOTEÓRICO

En investigaciones internacionales, Flores (2018), desarrolla un sistema utilizando la metodología SRUM, logrando no solo tener una mejor gestión en el servicio de mantenimiento de la empresa, sino que también generando una base de conocimiento con mayor orden y organización. Así mismo, Castañeda (2018), propone un plan de análisis de datos utilizando la aplicación analítica para la toma de decisiones a la gerencia de mantenimiento. También López (2018), utiliza los diagramas de árbol y protocolos establecidos, con el objetivo de brindar mantenimiento preventivo y correctivo a servidores en organizaciones gubernamentales. Al respecto, Alfonso (2017), contempla y acepta la propuesta de un plan de mejora. A su vez, Hincapié (2017), en su estudio, logra relacionar tres aspectos generales los activos organizacionales y la tecnología de la información, así también las actividades de mantenimiento y conceptos de servicio y calidad del servicio.

También, Peña (2017), en su investigación, tiene como objetivo establecer un plan de negocio de servicios "IT", para usuarios pymes de su región. Asimismo, la investigación de Araya (2016), propiciando una disminución de los defectos identificados mediante la definición del diagnóstico de procesos y la propuesta de mejora del proceso.

En el estudio de Morán (2016), se desarrolla un sistema web de gestión administrativa y de control a la municipalidad de Pedro Carbo, específicamente en dotar un sistema de gestión de atención de tareas y solicitudes de los equipos camineros, estableciendo una agenda de actividades. A su vez Morán (2015), utilizando el análisis estadístico, desarrolla un modelo predictivo con respecto a las tareas y el tiempo que estas conllevan en las tareas de instalación y soporte técnico a clientes corporativos de la región. Por otro lado, en el estudio de Quinque (2015), se aplicó la implementación de un aplicativo help desk y como este genera el impacto económico de una organización.

Entre los trabajos previos nacionales, contamos con la investigación de Wong (2020), el siguiente trabajo de investigación, tiene como objetivo describir el estado actual de la gestión en materia de seguridad de la información que se tiene

en la Municipalidad Provincial de Loreto, y como este estudio les permitirá tener un mejor panorama de la sostenibilidad y mantenimiento tanto de los procesos de información como el riesgo de pérdida de esta información.

Por otro lado, Guerrero (2019), proporciona una visión integra de como la tecnología influye en agilizar procesos tanto administrativos como de gestión, teniendo como objetivo la implementación del sistema SAP y el impacto después de haber sido implementado.

Otra de las investigaciones a nivel nacional, Tineo (2018), en su investigación, dio como resultado que el planteamiento estratégico mejoró la calidad del servicio según una encuesta aplicada a 42 personas. La sustentación de este trabajo, se apoyó en el desarrollo de herramientas de mejora de calidad como el diagrama de tortuga, interrelación de procesos y los mapas de procesos.

También, Méndez (2017), en su propuesta de estudio, tiene como objetivo analizar y proponer un cronograma de mantenimiento preventivo de acuerdo a la criticidad de cada equipo en la producción con la finalidad de evitar paradas de plantas innecesarias que afectan a la empresa de estudio.

Asimismo, Salinas (2016), en su estudio, da una propuesta integral para reducir los tiempos de mantenimiento desde la prevención, es decir que las fallas graves no deben ocurrir si se actúa desde la perspectiva del mantenimiento preventivo.

En ese sentido, Castro (2016), en este estudio, establecen adoptar un ERP, como herramienta de mejora en el flujo de trabajo y reportes a tiempo que desarrolla la ONG TADEPA. También, Durand (2015), demuestra como su propuesta de crecimiento en demanda de servicios, por soporte técnico, optimiza los procesos, a través de herramientas aplicadas a la ingeniería de procesos.

Por otro lado, Gordillo y Rojas (2015), apoyados con la teoría de restricciones y la ingeniería de métodos, utilizadas como herramientas

fundamentales para el análisis y diagnóstico enfocaron, una propuesta de mejora de en la distribución de planta, complementado mediante el software @risk. Así también, Sandoval (2015), tiene como objetivo mejorar el proceso de las tareas de mantenimiento, implementando un sistema web de mantenimiento en beneficio de la empresa EPS Grau S.A.

Con relación a la teoría epistemológica, la que se caracteriza por ser, una búsqueda del conocimiento y de la verdad. El análisis de esa búsqueda recibe el nombre de “epistemología”, Ortiz (2013), Respaldados por el positivismo , plantearon en relación al enfoque cuantitativo tradicional, que existe una diferencia marcada entre el que investiga y el objeto del conocimiento, Díaz (2014), podemos determinar que con relación al tema de esta investigación; Existe poca literatura sobre trabajos que han abordado sobre la administración estratégica en la gestión de servicio del área de soporte técnico en la empresa HC-GROUP PERU S.A.C. 2021 es por ello que se considera que la investigación presenta características y condiciones a una metodología suficiente que van a permitir ampliar el conocimiento científico ya existente dentro del ámbito del área que se va a tratar de tal manera que va a generar un sentido de entendimiento y correlación positiva.

En relación al marco teórico referencial, encontramos teorías que soportan nuestras variables y que nos permiten tener un panorama más completo de nuestras dimensiones, al respecto de la primera variable, administración estratégica, tenemos los siguientes aspectos teóricos, Luna (2014), la administración estratégica, es en la actualidad un conocimiento elemental para la empresa privada, buscando que su capital humano alcance efectividad al trabajar, buscando una mejora continua y sostenible. La Estrategia, explica cómo los altos directivos tienen éxito y son superiores a sus competidores, y podemos decir que han desarrollado una ventaja competitiva, (Hill y Jones, 2009)

De acuerdo a nuestra segunda variable, gestión de servicio, encontramos en los siguientes trabajos, el sustento teórico, Vargas y Aldana (2007), desarrollaron las normas ISO, dado la aparición de conceptos en la industria como desarrollo humano, desarrollo tecnológico y servicios de salud, creando círculos de calidad,

gestión en calidad y servicio, mejora continua. Así también encontramos a Zeithaml et al. (2009), nos da referencia del dinamismo de las perspectivas y gustos del cliente y como este varía en relación a su cultura, expectativa actual, etc. Lo que deja en claro sobre el concepto de servicio es que siempre se referirá a la percepción que encuentre el cliente y no a los objetivos y/o beneficios concretos del servicio propiamente dicho, sino a su experiencia con el servicio.

La teoría de la primera variable, administración estratégica, ha considerado las dimensiones, tecnología, economía y ambiental, las cuales mostramos las siguientes investigaciones como sustento teórico: Bernal, (2018). Define en su marco conceptual, y por cual es aconsejable seguir el ejemplo para conseguir de manera formal un sistema de calidad, este el cual lo componen 2 documentos que aseguren la calidad de nuestros servicios y/o productos: a) Manual de calidad (estructura, procesos genéricos) y b) Manual de Procedimientos (Procedimientos que aseguran la calidad del producto final de nuestros servicios y/o productos).

Dentro de la Norma NTC-ISO 9001:2015, al referirse con respecto a la satisfacción del cliente, la empresa debe hacer un seguimiento de todas las percepciones que tiene el cliente hacia la empresa que los atiende, esto impulsará de acuerdo también a la misma normativa al referirse con mejorar, les permitirá determinar y seleccionar las mejores oportunidades de mejora que requiera el cliente con nuestros productos y/o servicios.

Asimismo, Gonzales (2016), de acuerdo a su teoría, podemos definir 3 tipos de procesos en la empresa: a) Estratégicos, orientados a las áreas de administración de la empresa, b) Operativos, Orientados al cliente y c) Apoyo, Orientados al soporte.

Una vez determinados estos procesos definidos y orientados a las áreas respectivas de la empresa, podemos proceder al uso de las siguientes herramientas, que según Gonzales (2016), son el diagrama de tortuga, que identifica cada parte de los procesos y sus iteraciones en cada uno; la interrelación de procesos; y según (Fomento, 2005) un mapa de relaciones de procesos.

III. METODOLOGÍA:

La investigación presenta un enfoque cuantitativo, y según Hernández et al. (2014), es aquel conocimiento que debe ser objetivo y que genera mediante proceso deductivo y la medición numérica, así mismo su análisis estadístico inferencial, permite probar hipótesis, así también este tipo de enfoque se asocia con el positivismo; el método empleado es el hipotético deductivo con la finalidad de aplicarlos a un determinado suceso, (Bernal, 2010),

3.1 Tipo y diseño de investigación

Según (Tamayo, 2006), es de tipo aplicada, diseño no experimental de corte transversal. También se define como activa o dinámica porque se encuentra ligada a sus descubrimientos y aportes teóricos.

El diseño de investigación, es no experimental, de corte transversal ya que pretende conocer los efectos de la administración estratégica en la gestión de servicio influye en el área de soporte técnico en la empresa HC-GROUP PERU S.A.C. 2021, (Hernández et al., 2014).

Hernández et al. (2014), indica que es una investigación Descriptivo - correlacional, entre la administración estratégica y la gestión de servicio del área de soporte técnico de la empresa HC-GROUP PERU S.A.C. 2021.

El estudio se realizará en la empresa HC-GROUP PERU S.A.C.-Lima,2021, Taylor (1987), sostiene que el lugar donde se va a realizar la investigación, este vinculado con las cualidades particulares de sus participantes.

3.2 Variable y Operacionalización de variables

Variable 1: Administración estratégica

Definición conceptual: Luna (2014), considera a la administración estratégica, como procedimientos técnicos, sistematizados e interpretación de datos para la construcción de estrategias de toma de decisiones.

Definición operacional: Se define operacionalmente por las dimensiones tecnología, economía y lo ambiental.

Variable 2: Gestión de servicio

Definición conceptual: Vargas y Aldana (2007), se desarrollaron las normas ISO, dado la aparición de conceptos en la industria como desarrollo humano, desarrollo tecnológico y servicios de salud, creando círculos de calidad, gestión en calidad y servicio, mejora continua.

Definición operacional:

Se define operacionalmente por las dimensiones calidad de servicio y desarrollo del servicio.

3.3 Población muestra y muestreo

Población

Valderrama (2015), define la población como el conjunto de individuos (objetos, personas, situaciones, etc.) que presentan características comunes a investigar, y en nuestro caso es la empresa HC-GROUP PERU S.A.C. para medir de manera cuantitativa la variable administración estratégica y su relación con la gestión de servicio, y se tomaran encuestas tanto al personal interno y externo, así también clientes, mediante una censal de personas involucradas (50 Colaboradores y Clientes).

Muestra

La muestra es un subconjunto de la población, seleccionados por algún método racional (Vara, 2015). Se requiere que la muestra sea seleccionada, por algún método racional, y que todas las unidades de la población tengan la misma probabilidad de ser seleccionados, es decir, debe ser aleatoria, al azar o probabilística.

Muestreo

De acuerdo al referente teórico, HC-GROUP PERU SAC, brinda el servicio de soporte técnico, para medir de manera cuantitativa la variable administración estratégica y su relación con la gestión de servicio, y se tomaran encuestas tanto al personal interno y externo, así también clientes, mediante una censal de personas involucradas (50 Colaboradores y Clientes).

3.4. Técnica e Instrumentos de recolección de datos

Técnicas

El autor, Arias (2006), indica que el conjunto de métodos y procedimientos utilizados en la investigación cuya finalidad es recolectar la información pertinente acorde a los objetivos formulados.

Instrumentos de recolección de datos

También, Morone (2012), menciona que el cuestionario es una herramienta de recopilación de datos que utiliza una lista de preguntas, y sirve para recoger la información necesaria según las variables que necesitamos para poder medir, utilizando una escala Likert, con valores de 1 al 5 en el siguiente orden:

1= Nunca; 2= Casi Nunca; 3= A veces; 4= Casi Siempre; 5= Siempre

3.5. Procedimientos

Para la elaboración de la investigación, se han seleccionado las variables Administración estratégica y Gestión del servicio, estableciendo dimensiones e indicadores, que ayuda a entender la investigación a realizar. Con los datos recopilados de los cuestionarios desarrollados, estos son procesados por programas computacionales y estadístico como: Microsoft Excel y SPSS versión 27, cuyo análisis numérico posterior se llevará a tablas y gráficos, que nos llevará a la discusión del estudio, recomendaciones y conclusiones.

3.6. Método de análisis de datos

A través de las encuestas personales recopiladas de la empresa, HC-GROUP PERU SAC, se procesarán con el programa SPSS 27.0, usando en el estudio descriptivo gráficas y tablas cruzadas para verificar el análisis.

Validez y Confiabilidad

Se tomó en cuenta la validación del instrumento, con la finalidad de conseguir mayor objetividad, al seleccionar, los ítems de los cuestionarios.

Tabla 1.

Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento

N°	Grado Académico	Nombres y Apellidos del Experto	Dictamen
1	Magister	Liz Maribel Robladillo Bravo	Aplicable
2	Magister	Clodomira Zapata Adrianzen	Aplicable
3	Magister	Giancarlo Saavedra Chau	Aplicable

La confiabilidad esta referida a la minimización de errores y sesgos del estudio, y se toman como referencia investigaciones similares al estudio que se realiza. El método para determinar la confiabilidad del instrumento, se emplea el coeficiente Alfa de Cronbach, utilizando escalas tipo Likert, que pueden tomar valores entre 0 y uno donde el 0 significa confiabilidad nula, y el 1, confiabilidad total (Vara, 2015).

Tabla 2

Estadística de fiabilidad

Variable	Alfa de Cronbach	N° de elementos
Administracion estratégica	0,842	17
Gestión de servicio	0,667	17

3.7. Aspectos éticos

La investigación se guio estrictamente al protocolo establecido por la universidad César Vallejo, como también, a las normativas éticas de la investigación, por lo que puede afirmarse que realmente se ha medido la variable de interés.

IV. RESULTADOS

Análisis Descriptivo

Tabla 3:

Tabla Resumen de la Variable Administración Estratégica y Dimensiones

Administración Estratégica	Total	Nivel Bajo		Nivel Medio		Nivel Alto	
		Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Tecnología	21	19	38.0	2	4.0	0	0
Economía	14	1	2.0	13	26.0	0	0
Ambiental	<u>15</u>	0	0	2	4.0	13	26.0
	50						

En la tabla 3 podemos ver que la dimensión Tecnología ha obtenido como resultado que el 38.0% (19 de 50) de los encuestados calificaron con un nivel bajo, que el 26.0% (13 de 50) de los encuestados calificaron con un nivel medio.

En lo que corresponde a la dimensión Economía se ha obtenido como resultado que el 2.0% (1 de 50) de los encuestados han calificado con un nivel bajo, que el 26.0% (13 de 50) calificaron con un nivel medio

Por último, la dimensión Ambiental ha tenido como resultado que el 4.0% (2 de 50) de los encuestados calificaron con un nivel medio, y que el 26.0% (13 de 50) calificaron con un nivel alto.

Tabla 4:

Tabla Resumen de la Variable Gestión de Servicio y Dimensiones

Gestión de Servicio	Total	Nivel Bajo		Nivel Medio		Nivel Alto	
		Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Servicio	20	19	38.0	1	2.0	0	0
Calidad	17	2	4.0	13	26.0	2	4.0
Desarrollo	<u>13</u>	0	0	0	0	13	26.0
	50						

En la tabla 4 podemos ver que la dimensión Gestión del Servicio ha obtenido como resultado que el 12 % (6 de 50) de los encuestados calificaron con un nivel bajo, que el 40.0% (20 de 50) de los encuestados calificaron con un nivel medio, y que el 48% (24 de 50) calificaron con un nivel alto.

En lo que corresponde a la dimensión Calidad del servicio se ha obtenido como resultado que el 15.0% (2 de 50) de los encuestados han calificado con un nivel bajo, que el 50.0% (7 de 50) calificaron con un nivel medio, y el 35.0% (5 de 50) calificaron con un nivel alto.

Por último, la dimensión Desarrollo del servicio, ha tenido como resultado que el 12.0% (6 de 50) de los encuestados calificaron con un nivel bajo, que el 40.0% (20 de 50) calificaron con un nivel medio, y que el 48.0% (24 de 50) de los encuestados calificaron con un nivel alto.

Análisis descriptivo del objetivo general

Tabla 5
Administración estratégica y gestión de servicio

			Gestión de Servicio (agrupado)				
			BAJO	MEDIO	ALTO	Total	
Administración Estratégica (agrupado)	BAJO	Recuento	19	2	0	21	
		Recuento esperado	8,4	7,1	5,5	21,0	
		% del total	38,0%	4,0%	0,0%	42,0%	
	MEDIO	Recuento	1	13	0	14	
		Recuento esperado	5,6	4,8	3,6	14,0	
		% del total	2,0%	26,0%	0,0%	28,0%	
	ALTO	Recuento	0	2	13	15	
		Recuento esperado	6,0	5,1	3,9	15,0	
		% del total					
				0,0%	4,0%	26,0%	30,0%
	Total	Recuento	20	17	13	50	

Recuento	20,0	17,0	13,0	50,0
esperado				
% del total	40,0%	34,0%	26,0%	100,0%

De la tabla 5, podemos observar la relación entre administración estratégica y gestión de servicio del área de soporte técnico en la empresa HC-GROUP PERU S.A.C., Lima 2021. El 42% de las personas afirmaron que la administración estratégica es baja; 28% afirma que son de un nivel medio y 30% de los encuestados un nivel alto, así también 40% afirma que la gestión de servicio presenta un nivel bajo, un 34% afirma que tienen nivel medio y 26% nivel bajo.

Análisis descriptivo de los objetivos específicos

Tabla 6

Administración estratégica y calidad del servicio

			Calidad de Servicio (agrupado)			
			BAJO	MEDIO	ALTO	Total
Administración Estratégica (agrupado)	BAJO	Recuento	21	0	0	21
		Recuento esperado	9,7	5,9	5,5	21,0
		% del total	42,0%	0,0%	0,0%	42,0%
	MEDIO	Recuento	2	11	1	14
		Recuento esperado	6,4	3,9	3,6	14,0
		% del total	4,0%	22,0%	2,0%	28,0%
	ALTO	Recuento	0	3	12	15
		Recuento esperado	6,9	4,2	3,9	15,0
		% del total	0,0%	6,0%	24,0%	30,0%
Total	Recuento	23	14	13	50	
	Recuento esperado	23,0	14,0	13,0	50,0	
	% del total	46,0%	28,0%	26,0%	100,0%	

De la tabla 6, podemos observar la relación entre administración estratégica y calidad de servicio del área de soporte técnico en la empresa HC-GROUP PERU S.A.C., Lima 2021. El 42% de las personas afirmaron que la administración estratégica es baja; 28% afirma que son de un nivel medio y 30% de los

encuestados un nivel alto, así también 46% afirma que la gestión de servicio presenta un nivel bajo, un 28% afirma que tienen nivel medio y 26% nivel bajo.

Tabla 7

Administración estratégica y desarrollo del servicio

Administración Estratégica (agrupado)*Desarrollo del Servicio tabulación cruzada

			Desarrollo del Servicio			
			BAJO	MEDIO	ALTO	Total
Administración Estratégica (agrupado)	BAJO	Recuento	21	0	0	21
		Recuento esperado	9,7	5,9	5,5	21,0
		% del total	42,0%	0,0%	0,0%	42,0%
	MEDIO	Recuento	2	11	1	14
		Recuento esperado	6,4	3,9	3,6	14,0
		% del total	4,0%	22,0%	2,0%	28,0%
	ALTO	Recuento	0	3	12	15
		Recuento esperado	6,9	4,2	3,9	15,0
		% del total	0,0%	6,0%	24,0%	30,0%
Total	Recuento	23	14	13	50	
	Recuento esperado	23,0	14,0	13,0	50,0	
	% del total	46,0%	28,0%	26,0%	100,0%	

De la tabla 7, podemos observar la relación entre administración estratégica y gestión de servicio del área de soporte técnico en la empresa HC-GROUP PERU S.A.C., Lima 2021. El 42% de las personas afirmaron que la administración estratégica es baja; 28% afirma que son de un nivel medio y 30% de los encuestados un nivel alto, así también 46% afirma que el desarrollo del servicio presenta un nivel bajo, un 28% afirma que tienen nivel medio y 26% nivel bajo.

ANÁLISIS INFERENCIAL

Hipótesis General

Ho: La administración estratégica no se relaciona con la gestión del servicio del área de soporte técnico en la empresa, HC-GROUP PERU S.A.C., Lima 2021.

Ha: La administración estratégica si se relaciona con la gestión del servicio del área de soporte técnico en la empresa, HC-GROUP PERU S.A.C., Lima 2021.

Tabla 8:

Correlaciones: hipótesis general.

		Correlaciones		
			ADMINISTRACION ESTRATEGICA	GESTION DE SERVICIO
Rho de Spearman	ADMINISTRACION ESTRATEGICA	Coeficiente de correlación	1,000	,933**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	GESTION DEL SERVICIO	Coeficiente de correlación	,933**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	80

De la tabla 8 la correlación obtenida con la administración estratégica en la gestión del servicio del área de soporte técnico es 0.933, es fuerte, en la empresa, HC-GROUP PERU S.A.C., Lima 2021.

Hipótesis específica 1

Ho: La administración estratégica no se relaciona con la calidad del servicio del área de soporte técnico en la empresa, HC-GROUP PERU S.A.C., Lima 2021.

Ha: La administración estratégica se relaciona con la calidad del servicio del área de soporte técnico en la empresa, HC-GROUP PERU S.A.C., Lima 2021.

Tabla 9:

Correlaciones: hipótesis específica 1.

		Correlaciones		
			ADMINISTRACION ESTRATEGICA	GESTION DE SERVICIO
			1,000	,973**
		Coeficiente de correlación	.	,000
ADMINISTRACION_		N	50	50
ATEGICA				

CALIDAD DEL SERVICIO	Coeficiente de correlación	,973**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	50	80

De la tabla 9, la correlación obtenida con la administración estratégica en la Calidad del servicio del área de soporte técnico es fuerte en la empresa, HC-GROUP PERU S.A.C., Lima 2021.

Hipótesis específica 2

Ho: La administración estratégica no se relaciona con el desarrollo del servicio del área de soporte técnico en la empresa, HC-GROUP PERU S.A.C., Lima 2021.

Ha: La administración estratégica se relaciona con el desarrollo del servicio del área de soporte técnico en la empresa, HC-GROUP PERU S.A.C., Lima 2021.

Tabla 10:

Correlaciones: hipótesis específica 2.

Correlaciones			
		ADMINISTRACION ESTRATEGICA	GESTION DE SERVICIO
Rho de Spearman	ADMINISTRACION	Coeficiente de correlación	1,000
	ESTRATEGICA	Sig. (bilateral)	,680**
		N	50
DESARROLLO DEL SERVICIO	DESARROLLO	Coeficiente de correlación	,680**
	DEL SERVICIO	Sig. (bilateral)	1,000
		N	50

De la tabla 10, la correlación obtenida con la administración estratégica en el desarrollo del servicio del área de soporte técnico es positiva media en la empresa, HC-GROUP PERU S.A.C., Lima 2021.

V. DISCUSIÓN

Al término de la investigación, el objetivo era relacionar administración estratégica se relaciona con la gestión de servicio del área de soporte técnico en la empresa HC-GROUP PERU S.A.C., y se puede observar que los resultados que se han obtenido por medio de encuestas a los clientes y colaboradores de la empresa HC-GROUP PERU S.A.C., será interpretada conforme a las hipótesis que se formularon en la investigación; sumado a eso se compararon tanto las posiciones como la opinión de los autores a los cuales se han hecho referencia a en la investigación así como de las personas encuestadas. Es importante precisar que la herramienta utilizada para medir, la encuesta, paso por un análisis de fiabilidad y de revisión de expertos.

Las variables analizadas, administración estratégica y gestión de servicio tienen como finalidad lograr identificar su influencia. De los hallazgos obtenidos, Luna (2014), considera que la gestión estratégica es ahora un conocimiento rudimentario de las empresas privadas y debe llevarse a cabo en la alta dirección para involucrar a todos los miembros del cuerpo social. Buscamos alcanzar su efectividad cuando funciona su capital humano, y buscamos la mejora continua y sostenible.

De acuerdo a otro autor Hill y Jones (2009), la Estrategia, se complementa con la toma de decisiones que los altos directivos adoptan para mejorar el desempeño de su compañía, y con ello, si tienen éxito y son superiores a sus competidores, podemos decir que han desarrollado una ventaja competitiva

De acuerdo a nuestro autor en la variable de gestión de servicio, encontramos a Vargas y Aldana (2007), donde fundamenta la aparición de conceptos en la industria como desarrollo humano, desarrollo tecnológico y servicios de salud, creando círculos de calidad, gestión en calidad y servicio, mejora continua. Así también encontramos a Zeithaml et al. (2009), nos da referencia del dinamismo de las perspectivas y gustos del cliente y como este varía en relación a su cultura, expectativa actual, etc. Lo que deja en claro sobre el concepto de

servicio es que siempre se referirá a la percepción que encuentre el cliente y no beneficios concretos del servicio propiamente dicho, sino a su experiencia con el servicio.

De lo que podemos observar al desarrollar la estadística de nuestras variables, y correlacionarlas, estas a nivel cuantitativo nos proporciona un coeficiente de Rho Spearman de ($R=0.933$), denotando una relación fuerte, confirmando nuestra hipótesis general, Existe relación entre la administración estratégica y la gestión de servicio en la empresa HC-GROUP PERU S.A.C., Lima 2021, Luna (2014), afirma que una adecuada administración estratégica en los puestos gerenciales de la empresa, permitirá que la gestión de servicio mejore notablemente, pues su relación es inherente como ya se ha demostrado estadísticamente.

Así también, en las hipótesis específicas, se confirma estadísticamente que, la administración estratégica se relaciona con la calidad del servicio del área de soporte técnico en la empresa, HC-GROUP PERU S.A.C., Lima 2021; con un coeficiente de Rho Spearman de ($R=0.973$), denotando que existe una relación positiva, de lo que confirma Vargas (2007), Karl Albrecht, conceptualiza el servicio como determinados comportamientos que se orientan de manera sistemática a satisfacer una necesidad, otro autor, como F. Lamata, conceptualiza el servicio como una actividad que es producida por un hombre que suele ser cambiada por otros bienes y/o valor en moneda, la operación de dar soporte en la empresa recae directamente de forma operacional al área de soporte técnico, los actores principales que cada trabajo o procedimiento se debe realizar de manera adecuada y sistemática, el escenario que se está llevando actualmente en la empresa, es que ya existe una relación entre esta área de soporte técnico e interactuando con las áreas de logística y administrativa, de lo que conlleva como fortalecimiento estratégico interno que la alta gerencia, Hill Jones(2009), fortalezca más este vínculo generando más participación de proyectos con participación multidisciplinar.

La segunda hipótesis específica, La administración estratégica se relaciona con el desarrollo del servicio del área de soporte técnico en la empresa, HC-

GROUP PERU S.A.C., Lima 2021. con un coeficiente de Rho Spearman de ($R=0.680$), denotando que existe una relación positiva, de lo que confirma Vargas (2007), hablar de desarrollo de servicio es hablar, de las diversas escuelas o tendencias que se han generado, por ejemplo el enfoque clásico, tenemos como exponentes, Taylor y Fayol , centra toda su atención en el aspecto humanista del trabajador , en la escuela de las relaciones humanas, tenemos como exponente Mayo y Roethlisberger, de esta se deriva la teoría X e Y, de lo que conceptualmente nos proporciona en resumen que el hombre tiene metas y su vida es una constante superación de ellas; es por ello cuando se habla de desarrollo del servicio, esta va relacionada directamente a la capacidad que tiene el personal del área de soporte técnico en afrontar los problemas tecnológicos que se presenten por los productos que comercializamos ,es por ello que como una estrategia administrativa el personal que trabaja en el área de soporte técnico, cuenta con un laboratorio equipado para realizar simulaciones y pruebas tanto de software como de hardware ante cualquier falla que se presente en sitio con nuestros clientes, de esta forma se ha logrado mantener al personal de soporte técnico, adecuadamente capacitado, se plantea a la gerencia que se debe complementar con una capacitación formal avalada por algún instituto reconocido para que el personal no solo este bien capacitado, sino que su conocimiento y su línea de carrera sea bien valorada. Logrando como Hill & Jones (2009), la constante continuidad y optimización.

VI. CONCLUSIONES

1. De los resultados de la correlación de spearman obtenida con la administración estratégica en la gestión del servicio, de $r= 0.933$, es fuerte, en la empresa, HC-GROUP PERU S.A.C., Lima 2021.
2. De los resultados de la correlación obtenida con la dimensión administración estratégica y la Calidad del servicio, es fuerte, de $r=0.973$ en la empresa, HC-GROUP PERU S.A.C., Lima 2021.
3. De los resultados de la correlación obtenida con la administración estratégica y el desarrollo del servicio del área de soporte técnico es positiva media, de $r=0.680$ en la empresa, HC-GROUP PERU S.A.C., Lima 2021.

VII RECOMENDACIONES

Primera. De acuerdo a la correlación de spearman obtenida con la administración estratégica en la gestión del servicio, de $r= 0.933$ en la empresa HC-GROUP PERU S.A.C., conlleva a recomendar que se realicen estrategias de fortalecimiento de las habilidades blandas del personal de todas las áreas, esto fortalecerá y mejorara la cultura organizacional de la empresa.

Segunda. De acuerdo la correlación obtenida con la administración estratégica y la calidad del servicio del área de soporte técnico es fuerte, de $r=0.973$ en la empresa, HC-GROUP PERU S.A.C., se recomienda que se ejecuten estrategias de capacitación al personal en nuevas tecnologías, para que la gestión de servicio al cliente sea de calidad y asertiva a los problemas que presente el cliente que solicite nuestros servicios.

Tercera. De acuerdo la correlación obtenida con la administración estratégica y el desarrollo del servicio del área de soporte técnico es positiva media, de $r=0.680$ en la empresa, HC-GROUP PERU S.A.C., se recomienda que se ejecuten estrategias de capacitación al personal en temas referentes a atención al cliente, para que la gestión de servicio al cliente sea de calidad y asertiva a los problemas que presente el cliente que solicite nuestros servicios.

REFERENCIAS

- Alfonso, D. (2017). *Propuesta de plan de mejora para el proceso de Soporte al Cliente del área Comercial de Kantar IBOPE Media Colombia S.A.S., con base en los lineamientos del numeral 9.1 de la NTC-ISO 9001-2015.* https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/10714/TrabGrado_Final_KantarIbopeColombia_LinaSoto_DianaAlfonso.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Annisa, A. (2012). *Influence of Expertise External Auditors in E-Commerce Audit Assignments.* Thesis Indonesian Education University Bandung.
- Araya, K. (2016). *Propuesta de mejora del proceso del servicio de soporte y mantenimiento de aplicaciones en el departamento de desarrollo SCDM de la empresa Hewlett Packard.* <https://repositoriotec.tec.ac.cr/handle/2238/6708>
- Becker, L. y Jaakkola, E. (2020). Customer experience: fundamental premises and implications for research. *Journal of the Acad. Mark. Sci.* 48, 630–648 <https://doi.org/10.1007/s11747-019-00718-x>
- Bernal, C. (2018). *Propuesta de mejoramiento del proceso de servicio al cliente, en la empresa Genionet telecomunicaciones s.a.s.* <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/20732/FreyzerBernalCastrillon2018.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Boon, Y. (2017), *Proposal for research on the Influencing Factors of Service Quality, Customer Satisfaction and Loyalty on Multi-Level Marketing, Munich, GRIN Verlag,* <https://www.grin.com/document/388896>
- Burguete, M., Romero, E. & Aclé, R. (2019). La administración estratégica en la calidad de la industria del vestido de Puebla, México. *Revista Escuela De Administración De Negocios,* (87), 117–137. <https://doi.org/10.21158/01208160.n87.2019.2444>
- Cabrejos, A., Bernardino A., Allison I., & Villa J. (2018) *Plan estratégico 2018-2020 para la empresa Andrea producciones.*

http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3232/1/2018_Cabrejos-Arauco.pdf

Castañeda, D. (2018), *Toma de decisiones en la gerencia de mantenimiento: un enfoque desde la analítica aplicada.*

<https://repositorio.unal.edu.co/handle/unal/64154>

Chanca, V. (2020). *Relación entre la gestión del mantenimiento de equipos y el nivel de satisfacción del cliente interno de la USMP.*

<https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/7650>

Dal G., Sperandio, G.& De Toni, D: (2020). Proposal and validation of a theoretical model of customer retention determinants in a service environment. *RAUSP Management Journal. Volume 53, Issue 2, April–June 2018, Pages 202-213*

Durand, S. (2015), *propuesta de mejora de procesos en el área de servicio técnico de una empresa de venta de equipos médicos.*

<https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/581757>

Evanas, J. & Linsay, W. (2008). *Administración y control de la Calidad.* México: Cengage Learning.

https://www.academia.edu/38219197/kupdf_net_administracion_y_control_de_la_calidad_1_pdf

Flores, L. (2018). *Desarrollo de una aplicación web de mesa de servicio para brindar soporte a los usuarios finales de los diferentes sistemas de información de la Empresa Almacenes la Ganga.*

<http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/27306>

González, H. (2016). *Calidad gestion.wordpress.com.* Obtenido de [Calidadgestion.wordpress.com](https://calidadgestion.wordpress.com).(2018).

<https://calidadgestion.wordpress.com/tag/mapa-deprocesos/>

Gordillo, V. y Rojas, E. (2015). *Propuesta de mejora en el servicio de reparación de motores diésel para la empresa distribuidora cummins Perú sac.*

<https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/593298>

- Guerra, S. (2019). *Diseño procesos para la atención al cliente de la empresa Fibernet Cía. Ltda. En la Ciudad de Ambato.* <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/45502/1/TESIS%20COMPLETA%20GUERRA.pdf>
- Guerrero, H. (2019). *Transformación digital en una empresa de consumo masivo usando tecnología SAP, (Tesis de maestría).* Universidad Nacional mayor de San Marcos https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/10640/Guerrero_sh.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Hincapie, L. (2017). *Metodología de gestión de mantenimiento desde una perspectiva de Confiabilidad-Disponibilidad-Mantenibilidad (CDM) para aplicación en equipos de Tecnología de la Información (TI).* <https://repositorio.unal.edu.co/handle/unal/62279>
- Hall, J. A. (2011). *Information Technology Auditing and Assurance.* Cengage Learning.
- Irmawati, Dewi. (2011). *Utilization of E-Commerce in the-business World. Palembang: Sriwijaya State's ethnic Politics.*
- Ivy, P. (2020). Customer Service and its Value in Companies. <https://ivypanda.com/essays/a-research-proposal-on-customer-service-and-its-value-in-companies-proposal/>
- Jeske, H., Chimusoro, E. & Mahomed, A. (2015). An evaluation of customer service and the impact of efficiency on Namibia's logistical sector: a study involving selected courier companies Singaporean. *Journal Of business Economics, and Management Studies VOI.3, NO.6, 2015*
- Karlina, V. (2015). *Pengaruh Progress Toward Information Technology E-Commerce in Business World.* Jakarta: Gunadarma University
- Kustiawan, O. (2013). *The Effect of expertise of External Auditors on E- Commerce Audit.* Bandung: Indonesian Computer University

- Laudon, C. y Dan P. (2012). *Management System: Managing the Digital Firm* Twelfth Edition. New Jersey: Prentice Hall.
- López, C. (2018). *Mantenimiento preventivo y correctivo a servidores a través de manuales de procedimientos en una organización gubernamental*, <http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/99314/NAYLA%20CINTIA%20L%C3%93PEZ%20SOTO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Luya, L. (2016). *ADOPCION DE UN ERP PARA APOYAR E L MONITOREO DE RIESGOS DE PROYECTOS DE DESARROLLO SOCIAL EN LA ONG TADEPA AYACUCHO*, 2016. http://repositorio.unsch.edu.pe/bitstream/handle/UNSCH/1744/TESIS%20SI S38_Luy.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Kamalul, S., Mohan, T., & Goh, Y. (2018). *Influence of consumers' perceived risk on consumers' online purchase intention. Journal of Research in Interactive Marketing*, 12(3), 309–327. <https://doi.org/10.1108/JRIM-11-2017-0100>
- Maia, C., Lunardi, G., Longaray, A., & Munhoz, P. (2018). *Factors and characteristics that influence consumers' participation in social commerce. Revista de Gestão*, 25(2), 194–211. <https://doi.org/10.1108/rege-03-2018-03-001>
- Martínez Calizaya, Jimmy (2016). *PROPUESTA DE SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL EN MANTENIMIENTO PARA UNA EMPRESA DE MANQUINARIA DE LÍNEA AMARILLA*. http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2586/1/2016_Martinez_Propuesta-de-sistema-de-gestion-integral.pdf 031
- McColl, J., Zaki, M., Lemon, K. & Urmetzer, F. (2018), *Gaining Customer Experience Insights That Matter*. First Published November 21, 2018. Volume: 22 issue: 1, page(s): 8-26.
- Méndez, M. (2017). *Propuesta de implementación del programa de mantenimiento productivo total para la mejora de la gestión de compras en la empresa fábrica peruana ETERNIT*. <http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/99314/NAYLA%20CINTIA%20L%C3%93PEZ%20SOTO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Metz, D., Ilies, L. & Liviu, R. (2020) The Impact of Organizational Culture on Customer Service Effectiveness from a Sustainability Perspective. *Sustainability* 2020, 12(15), 6240; <https://doi.org/10.3390/su12156240>
- Mirescu, S y Tito, E. (2010). *The Premises and The Evolution of Electronic Commerce*. Romania: Maiorescu University
- Moran, K. (2015). *Modelo predictivo para estimar los tiempos de instalación y soporte técnico de los servicios de clientes corporativos en una empresa de Telecomunicaciones*. <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/43935>
- Móran, J. (2016). *Desarrollo de un sistema web para el control administrativo de los equipos camineros del GAD municipal de Pedro Carbo*. <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/17906/1/UG-FCMF-B-CISC-PTG.1202.pdf>
- Novokreshchenova, O., Novokreshchenova, N. & Terehin S. (2016). Improving Bank's Customer Service on the Basis of Quality Management Tools. *European Research Studies, Volume XIX*, Special Issue 3, Part B, 2016 pp. 19 – 38
- Oktavia, I. (2015). *The Role of Technology in Audit*. Bhirawa Journal, 2 (2).
- Ore H., Olortegui E., & Ponce D. (2020). Planeamiento estratégico como instrumento de gestión en las empresas: Revisión bibliográfica. *Revista Científica Pakamuros*, 8(4), 31-44. <https://doi.org/10.37787/pakamuros-unj.v8i4.14>
- Peña, J. (2017). Plan de negocio para la implementación de servicios de T.I. en empresaspymes. <https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/15874/1/Julian%20Alexander%20Pe%C3%B1a%20Bayona%20624653.pdf>
- Ponce, J. y Samaniego, M. (2015), *Análisis del impacto del help desk en los procesos del departamento de soporte técnico en una organización*, <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/10295/1/UPS-GT001188.pdf>

- Padrón, J. (2007). Tendencias Epistemológicas de la Investigación Científica en el Siglo XXI. Cinta de Moebio. *Revista de Epistemología de Ciencias Sociales*, (28)., Pérez, G. (2008) Investigación cualitativa. Retos e interrogantes. II técnicas y análisis de datos, Madrid: La Muralla S.A.
- Rahardjo, A. (2002). *Cybercrime-Pemahaman dan Upaya Pencegahan Kejahatan Berteknologi*. Bandung: Citra Aditya Bakti. <https://enfoqueseducacionales.uchile.cl/index.php/CDM/article/view/25930/27243>
- Pérez, A.; Santana, C. & Veloz, E. (2015). "*Measuring and Improving the Customer Service at Della Nonna*" Thesis. Rochester Institute of Technology.
- Sandoval, J. (2015), Uso de la tecnología web para implementar un sistema de mantenimiento operacional en la empresa EPS Grau S.A. <https://repositorio.unp.edu.pe/handle/UNP/725>
- Stair, R. y Reynolds, G. (2010). *Principles of Information Systems A Managerial Approach Ninth Edition*. Boston: Cengage Learning
- Tamayo y Tamayo, M. (2002). El proceso de investigación científica. México: Limusa. S.A. <http://evirtual.uasp.mx/ENF/220/Biblioteca/Tamayo%20Tamayo-EI%20proceso%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%20cient%C3%ADfica2002.pdf>
- Tineo, R. (2018). Planeamiento Estratégico para mejorar la calidad de servicio de la empresa C & L CONIGE S.A.C., Chiclayo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/312650031>
- Wong, J. (2020). *Estudio del estado de la gestión de la seguridad informática en la municipalidad provincial de Loreto Nauta – 2020*. <http://repositorio.ups.edu.pe/bitstream/handle/UPS/117/JUNIOR%20WONG%20ECHEVARRIA%20-%20TESIS.pdf>
- Xliema, J. (2019). *Effect of Social Networks o 11 Consumer Behaviour*. Complex Buying. IFAC-PapersOnLine, 52(25), 504–508. <https://doi.org/10.1016/j.ifacol.2019.12.594>

Yusuf, A., Che-Hussin, A. & Busalim, A. (2018). *Influence of e-WOM engagement on consumer purchase intention in social commerce. Journal of Services Marketing*, 32(4), 493–504. <https://doi.org/10.1108/JSM-01-2017->

Zavala, F.& Vélez, E. (2020) La gestión de la calidad y el servicio al cliente como factor de competitividad en las empresas de servicios – Ecuador. *Revista científica Dominio de las ciencias. Vol 6, No 3 (2020)*

ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: Administración estratégica en la gestión de servicio del área de soporte técnico en la empresa HC-GROUP PERU S.A.C., Lima 2021

AUTOR: CESAR CASTILLO ESTRADA

Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variables
¿Como se relaciona la Administración estratégica en la gestión de servicio del área de soporte técnico en la empresa HC-GROUP PERU S.A.C., Lima 2021?	Determinar la relación de la administración estratégica en la gestión de servicio del área de soporte técnico de la empresa HC-GROUP PERU S.A.C., Lima 2021.	La administración estratégica se relaciona con la gestión de servicio del área de soporte técnico en la empresa, HC-GROUP PERU S.A.C., Lima 2021.	Variable 1: Administración estratégica
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicas	Variable 2:

<p>¿Cómo La administración estratégica se relaciona con la calidad del servicio del área de soporte técnico en la empresa, HC-GROUP PERU S.A.C., Lima 2021?</p> <p>¿Cómo La administración estratégica se relaciona con el desarrollo del servicio del área de soporte técnico en la empresa, HC-GROUP PERU S.A.C., Lima 2021?</p>	<p>Determinar que la administración estratégica se relaciona con la calidad del servicio del área de soporte técnico en la empresa, HC-GROUP PERU S.A.C., Lima 2021,</p> <p>Determinar que la administración estratégica se relaciona con el desarrollo del servicio del área de soporte técnico en la empresa, HC-GROUP PERU S.A.C., Lima 2021.</p>	<p>La administración estratégica se relaciona con la calidad del servicio del área de soporte técnico en la empresa, HC-GROUP PERU S.A.C., Lima 2021.</p> <p>La administración estratégica se relaciona con el desarrollo del servicio del área de soporte técnico en la empresa, HC-GROUP PERU S.A.C., Lima 2021.</p>	<p>Gestión de servicio</p>
--	--	--	----------------------------

ANEXO 2: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable: Administración Estratégica

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
Calidad de servicio	Mejorar la satisfacción de los clientes, Competir a través del servicio	10,11,12,13	Ordinal	Alto, Medio
Desarrollo del servicio	Aumentar la disponibilidad del servicio, Disminuir tiempo de procesamiento	14,15,16,17	Ordinal	Alto, Medio

Fuente: Elaboración propia.

Variable: Gestión de Servicio:

Fuente: Elaboración propia

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
Tecnología	Estrategia de adquisición tecnológica, Estrategia de racionalización, Estrategia de seguidor	1,2,3,4	Ordinal	Alto, Medio, Bajo
Economía	Elevar la eficiencia; Lograr un mejor manejo de los activos.	5,6	Ordinal	Alto, Medio, Bajo
Ambiental	Estrategia de prevención ambiental; Estrategia de separación de residuos	7,8,9	Ordinal	Alto, Medio, Bajo

ANEXO 3. CUESTIONARIOS

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

ENCUESTA PARA INVESTIGACIÓN: La administración estratégica y gestión de servicio

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

CUESTIONARIO	Escala				
	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 1: Tecnología	1	2	3	4	5
El servicio del área de soporte técnico, cuenta con las herramientas tecnológicas adecuada para realizar sus funciones correctamente					
La empresa invierte en tener herramientas y activos tecnológicos adecuados para que el área de soporte técnico realice sus funciones correctamente.					
La empresa vende productos similares a otras compañías líderes del mercado tecnológico.					
Los profesionales que laboran en el área de soporte técnico cuentan con el conocimiento y experiencia del manejo adecuado de las herramientas tecnológicas con las que la empresa cuenta.					
DIMENSIÓN 2: Economía	1	2	3	4	5
El servicio del área de soporte técnico ha mejorado sus herramientas tecnológicas con los años.					
El servicio del área de soporte técnico ha logrado ser más eficientes en el manejo de sus activos.					
DIMENSIÓN 3: Ambiental	1	2	3	4	5
La empresa en su gestión apoya a la protección ambiental y la prevención de la contaminación					
Los productos que vende la empresa cumplen con las normativas ambientales a nivel mundial					
La empresa cumple con separar los residuos de acuerdo a la normativa ambiental.					
DIMENSIÓN 4: Calidad de servicio	1	2	3	4	5

El tiempo que ha estado usando nuestros servicios ha tenido demoras en la respuesta a su llamado.					
Representantes del área de soporte técnico ha logrado solucionar el problema que hacía referencia					
Ha usado servicios similares de otras compañías					
Nos recomendaría a otros clientes					
DIMENSIÓN 5: Desarrollo de servicio	1	2	3	4	5
Ha notado usted que el servicio del área de soporte técnico actualmente cuenta con un sistema de gestión de tickets via web que le ha permitido organizar a su personal					
Conoce usted que el servicio del área de soporte técnico trabaja en turnos de 24/7.					
Considera usted que el equipo de soporte actúa de manera eficiente en su atención					
De acuerdo a la experiencia que ha tenido con el servicio del área de soporte técnico, considera que la resolución de problemas fue rápida					

ANEXO 4: VALIDEZ DEL INSTRUMENTO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CONTROL INTERNO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1: Tecnología								
1	El servicio del área de soporte técnico, cuenta con las herramientas tecnológicas adecuada para realizar sus funciones correctamente	x		x		x		
2	La empresa intenta en tener herramientas y activos tecnológicos adecuados para que el área de soporte técnico realice sus funciones correctamente.	x		x		x		
3	La empresa vende productos similares a otras compañías líderes del mercado tecnológico.	x		x		x		
4	Los profesionales que laboran en el área de soporte técnico cuentan con el conocimiento y experiencia del manejo adecuado de las herramientas tecnológicas con las que la empresa cuenta.	x		x		x		
DIMENSION 2: Economía								
5	El servicio del área de soporte técnico ha mejorado sus herramientas tecnológicas con los años.	x		x		x		
6	El servicio del área de soporte técnico ha logrado ser más eficiente en el manejo de sus activos.	x		x		x		
DIMENSION 3: Ambiental								
7	La empresa en su gestión apoya a la protección ambiental y la prevención de la contaminación	x		x		x		
8	Los productos que vende la empresa cumplen con las normativas ambientales a nivel mundial	x		x		x		
9	La empresa cumple con separar los residuos de acuerdo a la normativa ambiental.	x		x		x		
DIMENSION 4: Calidad de servicio								
10	El tiempo que ha estado usando nuestros servicios ha tenido demoras en la respuesta a su llamado.	x		x		x		
11	Representantes del área de soporte técnico ha logrado solucionar el problema que hasta referencia	x		x		x		
12	Ha usado servicios similares de otras compañías	x		x		x		
13	Nos recomendamos a otros clientes	x		x		x		
DIMENSION 5: Desarrollo de servicio								
14	Ha notado usted que el servicio del área de soporte técnico actualmente cuenta con un sistema de gestión de tickets vía web que le ha permitido organizar a su personal	x		x		x		
15	Conoce usted que el servicio del área de soporte técnico trabaja en turnos de 24/7.	x		x		x		
16	Considera usted que el equipo de soporte actúa de manera eficiente en su situación	x		x		x		
17	De acuerdo a la experiencia que ha tenido con el servicio del área de soporte técnico, considera que la resolución de problemas fue rápida	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Robladillo Bravo Liz Maribel DNI: 09217078

Especialidad del validador: Metodóloga

Lima, 07 de noviembre de 2021

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

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



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CONTROL INTERNO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
DIMENSION 1: Tecnología								
1	El servicio del área de soporte técnico, cuenta con las herramientas tecnológicas adecuada para realizar sus funciones correctamente	x		x		x		
2	La empresa invierte en tener herramientas y activos tecnológicos adecuados para que el área de soporte técnico realice sus funciones correctamente.	x		x		x		
3	La empresa vende productos similares a otras compañías líderes del mercado tecnológico.	x		x		x		
4	Los profesionales que laboran en el área de soporte técnico cuentan con el conocimiento y experiencia del manejo adecuado de las herramientas tecnológicas con las que la empresa cuenta.	x		x		x		
DIMENSION 2: Economía								
5	El servicio del área de soporte técnico ha mejorado sus herramientas tecnológicas con los años.	x		x		x		
6	El servicio del área de soporte técnico ha logrado ser más eficientes en el manejo de sus activos.	x		x		x		
DIMENSION 3: Ambiental								
7	La empresa en su gestión apoya a la protección ambiental y la prevención de la contaminación	x		x		x		
8	Los productos que vende la empresa cumplen con las normativas ambientales a nivel mundial	x		x		x		
9	La empresa cumple con separar los residuos de acuerdo a la normativa ambiental.	x		x		x		
DIMENSION 4: Calidad de servicio								
10	El tiempo que ha estado usando nuestros servicios ha tenido demoras en la respuesta a su llamado.	x		x		x		
11	Representantes del área de soporte técnico ha logrado solucionar el problema que hacia referencia	x		x		x		
12	Ha usado servicios similares de otras compañías	x		x		x		
13	Nos recomendaría a otros clientes	x		x		x		
DIMENSION 5: Desarrollo de servicio								
14	Ha notado usted que el servicio del área de soporte técnico actualmente cuenta con un sistema de gestión de tickets via web que le ha permitido organizar a su personal	x		x		x		
15	Conoce usted que el servicio del área de soporte técnico trabaja en turnos de 24/7.	x		x		x		
16	Considera usted que el equipo de soporte actúa de manera eficiente en su atención	x		x		x		
17	De acuerdo a la experiencia que ha tenido con el servicio del área de soporte técnico, considera que la resolución de problemas fue rápida	x		x		x		

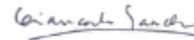
Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Giancarlo Saavedra Chau DNI: 43463943

Especialidad del validador: Planificación estratégica en comunicación y responsabilidad social corporativa.

Lima, 31 de Octubre del 2021



Firma del Experto Informante.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CONTROL INTERNO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSION 1: Tecnología							
1	El servicio del área de soporte técnico, cuenta con las herramientas tecnológicas adecuada para realizar sus funciones correctamente	X		x		x		
2	La empresa invierte en tener herramientas y activos tecnológicos adecuados para que el área de soporte técnico realice sus funciones correctamente.	X		x		x		
3	La empresa vende productos similares a otras compañías líderes del mercado tecnológico.	X		x		x		
4	Los profesionales que laboran en el área de soporte técnico cuentan con el conocimiento y experiencia del manejo adecuado de las herramientas tecnológicas con las que la empresa cuenta.	X		x		x		
	DIMENSION 2: Economía							
5	El servicio del área de soporte técnico ha mejorado sus herramientas tecnológicas con los años.	X		x		x		
6	El servicio del área de soporte técnico ha logrado ser más eficientes en el manejo de sus activos.	x		x		x		
	DIMENSION 3: Ambiental							
7	La empresa en su gestión apoya a la protección ambiental y la prevención de la contaminación	X		x		x		
8	Los productos que vende la empresa cumplen con las normativas ambientales a nivel mundial	X		x		x		
9	La empresa cumple con separar los residuos de acuerdo a la normativa ambiental.	X		x		x		
	DIMENSION 4: Calidad de servicio							
10	El tiempo que ha estado usando nuestros servicios ha tenido demoras en la respuesta a su llamado.	X		x		x		
11	Representantes del área de soporte técnico ha logrado solucionar el problema que hacía referencia	X		x		x		
12	Ha usado servicios similares de otras compañías	X		x		x		
13	Nos recomendaría a otros clientes	X		x		x		
	DIMENSION 5: Desarrollo de servicio							
14	Ha notado usted que el servicio del área de soporte técnico actualmente cuenta con un sistema de gestión de tickets via web que le ha permitido organizar a su personal	X		x		x		
15	Conoce usted que el servicio del área de soporte técnico trabaja en turnos de 24/7.	X		x		x		
16	Considera usted que el equipo de soporte actúa de manera eficiente en su atención	X		x		x		
17	De acuerdo a la experiencia que ha tenido con el servicio del área de soporte técnico, considera que la resolución de problemas fue rápida	X		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Clodomira Zapata Adrianzen **DNI: 03309221**

Especialidad del validador: **Ciencias de la educación superior.**

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Lima, 31 de Octubre del 2021



Firma del Experto Informante.

ANEXO 5: RESUMEN VALIDEZ DE EXPERTOS Y ALFA DE CRONBACH

- RESUMEN VALIDEZ DE EXPERTOS

N°	Grado Académico	Nombres y Apellidos del Experto	Dictamen
1	Magister	Liz Maribel Robladillo Bravo	Aplicable
2	Magister	Clodomira Zapata Adrianzen	Aplicable
3	Magister	Giancarlo Saavedra Chau	Aplicable

- ALFA DE CRONBACH

"Variable"	"Alfa de Cronbach"	N° de elementos
Administración estratégica	0.842	9
Gestión de servicio	0.667	8
Alfa de Cronbach	0.876	17

ANEXO 6: CARTA DE PRESENTACION / AUTORIZACION



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC:20545649455
	07339411
HC-GROUP PERU S.A.C	
Nombre del Titular o Representante legal:	
RAÚL O. UNTIVEROS GAMARRA	
Nombres y Apellidos	DNI:
RAÚL O. UNTIVEROS GAMARRA	

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (*), autorizo [X], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

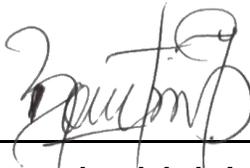
Nombre del Trabajo de Investigación	
Administración estratégica en la gestión de servicio del área de soporte técnico en la empresa HC-GROUP PERU S.A.C., Lima 2021	
Nombre del Programa Académico:	
MAESTRIA EN NEGOCIOS -MBA	
Autor: Nombres y Apellidos	DNI:
CESAR CASTILLO ESTRADA	45628544

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio

Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha:

Firma: _____

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Z. Quintero', written over a horizontal line.

(Titular o Representante legal de la Institución)

(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal " f " **Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución.** Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.

ANEXO 07: GRAFICOS

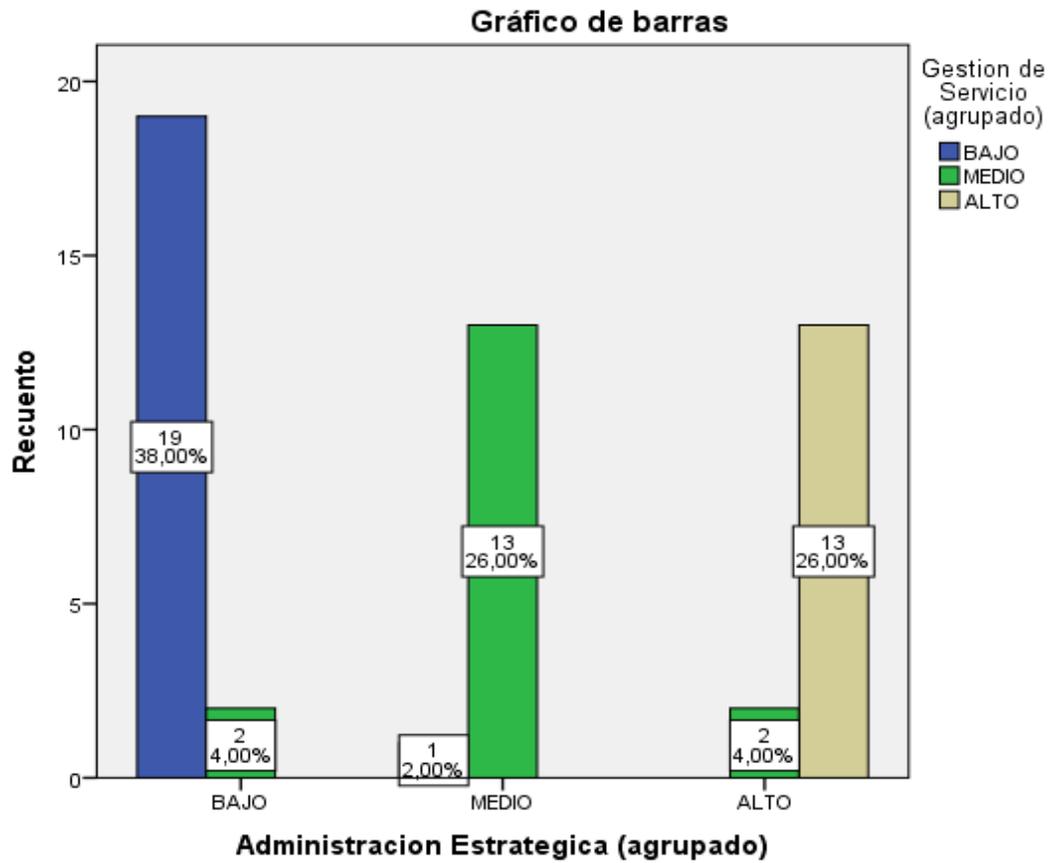


Figura 1: Relación entre La administración estratégica y la gestión de servicio

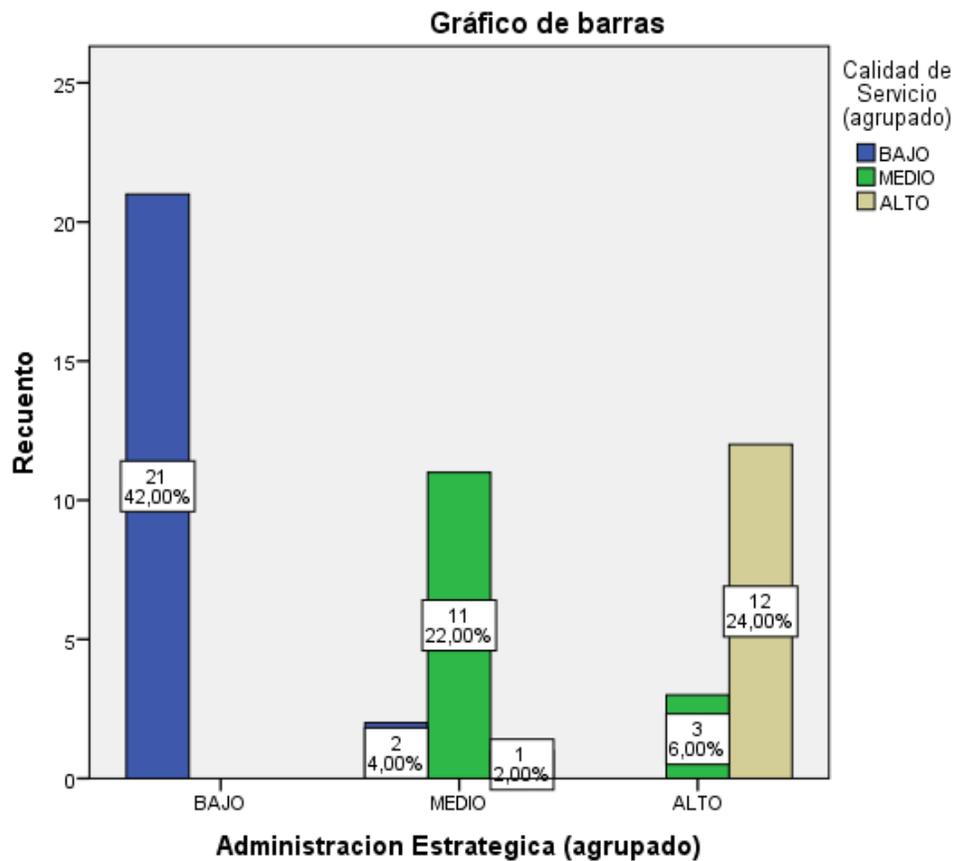


Figura 2: Relación entre La administración estratégica(agrupado) y calidad de servicio

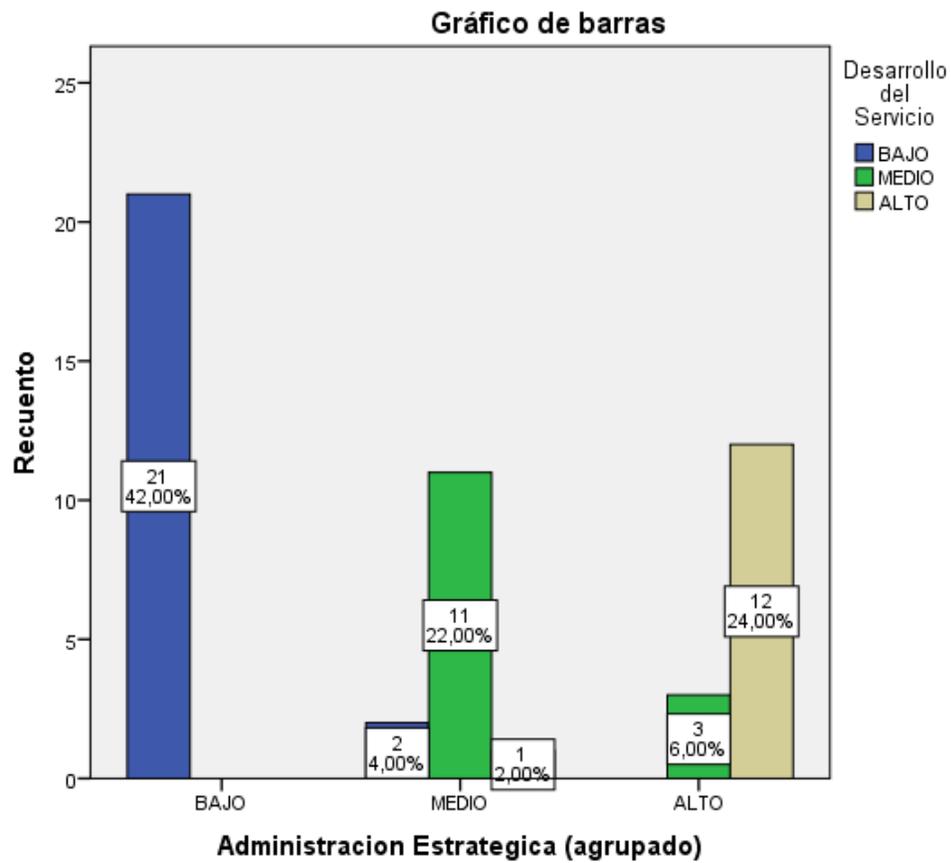


Figura 3: Relación entre La administración estratégica y desarrollo del servicio