

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS CONTABLES Y
ADMINISTRATIVAS
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



TESIS

RELACIÓN DEL PROCESO ADMINISTRATIVO CON LA
CALIDAD DE SERVICIO DE LAS MYPE COMERCIALES
DEL DISTRITO DE CAJAMARCA, 2020

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN

PRESENTADO POR:

Bach. Aníbal Medina Gálvez

ASESOR:

Dr. Alejandro Vásquez Ruiz

Cajamarca-Perú

2022

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS CONTABLES Y
ADMINISTRATIVAS
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



TESIS

RELACIÓN DEL PROCESO ADMINISTRATIVO CON LA
CALIDAD DE SERVICIO DE LAS MYPE COMERCIALES
DEL DISTRITO DE CAJAMARCA, 2020

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN

PRESENTADO POR:

Bach. Aníbal Medina Gálvez

ASESOR:

Dr. Alejandro Vásquez Ruiz

Cajamarca-Perú

2022

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE
CAJAMARCA FACULTAD DE CIENCIAS
ECONÓMICAS, CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS

El asesor y los miembros del Jurado Evaluador designados según Resolución de Decanato N° 105-2022-F-CECA-UNC, aprueban la tesis desarrollada por el Bachiller Aníbal Medina Gálvez, denominada: RELACIÓN DEL PROCESO ADMINISTRATIVO CON LA CALIDAD DE SERVICIO DE LAS MYPE COMERCIALES DEL DISTRITO DE CAJAMARCA, 2020

.....
Dr. Marco Antonio Pajares Arana
Presidente

.....
M. Cs. Roxana Elizabeth Mestanza Cacho
Secretaria

.....
Dr. David Moisés Zavaleta Chimbor
Vocal

.....
Dr. Alejandro Vásquez Ruiz
Asesor

DEDICATORIA

A Dios por ser mi guía permanente e iluminar mi sendero de vida.

A mis adorados padres por sus sabios consejos para alcanzar mis sueños y así poder consolidarme como persona y como profesional.

A mi familia y amigos por su apoyo incondicional para lograr mis metas personales y profesionales.

El autor

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Nacional de Cajamarca, por brindarme la oportunidad de estudiar una carrera en la Escuela Académico Profesional de Administración en la Facultad de Ciencias Económicas Contables y Administrativas.

A mi asesor el Dr. Alejandro Vásquez Ruiz; por su paciencia y sabias orientaciones en esta etapa del desarrollo de mi investigación

A todos los docentes de la E.A.P. Administración por compartirme sus sabias Enseñanzas y por su generosa paciencia.

El autor

ÍNDICE GENERAL

CARÁTULA EXTERNA.....	i
HOJA DE RESPETO.....	ii
CARÁTULA EXTERNA.....	iii
ACTA DE APROBACIÓN DE TESIS.....	iv
DEDICATORIA.....	v
AGRADECIMIENTO.....	vi
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	vii
ÍNDICE DE TABLAS.....	ix
RESUMEN.....	xi
ABSTRACT.....	xii
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN.....	16
1.1. Descripción de la realidad problemática.....	16
1.2. Formulación del problema.....	17
1.2.1. Pregunta principal.....	17
1.2.2. Preguntas específicas.....	17
1.3. Objetivo general.....	17
1.4. Objetivos específicos.....	17
1.5. Justificación e importancia.....	18
1.5.1. Justificación teórica.....	18
1.5.2. Justificación práctica.....	18
1.5.3. Justificación académica.....	19
1.6. Limitaciones de la investigación.....	19

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	20
2.1. Antecedentes.....	20
2.1.1. Antecedentes Internacionales.....	20
2.1.2. Antecedentes Nacionales.....	22
2.1.3. Antecedentes Locales.....	26
2.2. Bases teóricas.....	31
2.3. Bases conceptuales.....	39
2.4. Definición de términos básicos.....	44
CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES.....	46
3.1. Hipótesis general.....	46
3.2. Hipótesis específicas.....	46
3.3. Variables.....	46
CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA.....	47
4.1. Tipo y diseño de la investigación.....	47
4.2. Método de investigación.....	48
4.3. Población y muestra.....	48
4.3.1. Población.....	48
4.3.2. Muestra.....	48
4.4. Unidad de análisis.....	49
4.5. Unidad de observación.....	50
4.6. Operacionalización de variables.....	51
4.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	52
4.8. Técnicas para el procesamiento y análisis de información.....	52
CAPÍTULO V: RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	53
5.1. Análisis, interpretación y discusión de resultados.....	53

5.1.1. Proceso administrativo.....	53
5.1.2. Calidad de servicio.....	69
5.2. Discusión de resultados.....	91
5.3. Prueba de hipótesis.....	98
CONCLUSIONES.....	100
RECOMENDACIONES.....	103
REFERENCIAS.....	104
APÉNDICES.....	106
Apéndice 1. Matriz de consistencia metodológica.....	107
Apéndice 2. Cuestionario de proceso administrativo.....	108
Apéndice 3. Cuestionario de calidad de servicio.....	109
Apéndice 4. Valores Spearman.....	111

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Operacionalización de las variables.....	51
Tabla 2	Escala de Valoración de proceso administrativo.....	52
Tabla 3	Escala de Valoración de calidad de servicio.....	52
Tabla 4	Objetivos.....	53
Tabla 5	Políticas.....	54
Tabla 6	Estrategias.....	55
Tabla 7	Presupuestos.....	56
Tabla 8	Organigramas.....	57
Tabla 9	Manuales.....	58
Tabla 10	Reglamentos.....	59
Tabla 11	Liderazgo.....	60
Tabla 12	Motivación.....	61
Tabla 13	Trabajo en equipo.....	62
Tabla 14	Comunicación.....	63
Tabla 15	Toma decisiones.....	64
Tabla 16	Control previo.....	65
Tabla 17	Control concurrente.....	66
Tabla 18	Control posterior.....	67
Tabla 19	Atracción visual instalaciones.....	69
Tabla 20	Apariencia de equipos.....	70
Tabla 21	Aspecto del personal.....	71
Tabla 22	Materiales asociados al servicio.....	72
Tabla 23	Cumplimiento en tiempo prometido.....	73

Tabla 24	Sinceridad en solución de problemas.....	74
Tabla 25	Buen servicio desde primera vez.....	75
Tabla 26	Concluye servicio en tiempo prometido.....	76
Tabla 27	Servicio exento de errores.....	77
Tabla 28	Cumplimiento de servicio en plazos prometidos.....	78
Tabla 29	Disponibilidad para entregar el servicio.....	79
Tabla 30	Voluntad para ayudar siempre.....	80
Tabla 31	Disposición para aclarar dudas.....	81
Tabla 32	Inspirar confianza.....	82
Tabla 33	Inspirar seguridad.....	83
Tabla 34	Cortesía.....	84
Tabla 35	Conocimiento para responder preguntas.....	85
Tabla 36	Horarios convenientes.....	86
Tabla 37	Atención personalizada.....	87
Tabla 38	Esmero en brindar el servicio.....	88
Tabla 39	Entendimiento necesidades del cliente.....	89
Tabla 40	Compromiso de atención de necesidades.....	90
Tabla 41	Coefficiente de correlación de Spearman.....	98

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Se Planifican los Objetivos.....	53
Figura 2 Se Establecen Políticas.....	54
Figura 3 Se determina estrategias.....	55
Figura 4 Se Elaboran Presupuestos.....	56
Figura 5 Se cuenta con organigramas.....	57
Figura 6 Se cuenta con manuales.....	58
Figura 7 Se cuenta con reglamentos.....	59
Figura 8 Se aplica el liderazgo como estilo de administración.....	60
Figura 9 Se motiva al personal.....	61
Figura 10 Se promueve el trabajo en equipo.....	62
Figura 11 Se cuenta con comunicación adecuada.....	63
Figura 12 Se toman decisiones técnicamente.....	64
Figura 13 Se aplica el control previo.....	65
Figura 14 Se aplica el control concurrente.....	66
Figura 15 Se aplica el control posterior.....	67
Figura 16 Resumen de la variable proceso administrativo.....	68
Figura 17 Atracción visual de las instalaciones.....	69
Figura 18 Apariencia de equipos.....	70
Figura 19 Aspecto personal.....	71
Figura 20 Materiales asociados al servicio.....	72
Figura 21 Cumplimiento en tiempo prometido.....	73
Figura 22 Sinceridad para solucionar problemas de clientes.....	74
Figura 23 Realizar buen servicio desde la primera vez.....	75

Figura 24 Concluye servicio en tiempo prometido.....	76
Figura 25 Servicio exento de errores	77
Figura 26 Cumplimiento de servicio en plazos prometidos	78
Figura 27 Disponibilidad para entregar el servicio.....	79
Figura 28 Voluntad para ayudar siempre.....	80
Figura 29 Disposición para aclarar dudas.....	81
Figura 30 Inspirar confianza	82
Figura 31 Inspirar seguridad	83
Figura 32 Cortesía.....	84
Figura 33 Conocimiento para responder preguntas	85
Figura 34 Horarios convenientes	86
Figura 35 Atención personalizada	87
Figura 36 Esmero en brindar el servicio.....	88
Figura 37 Entendimiento de necesidades de los clientes	89
Figura 38 Compromiso de atención de necesidades	90
Figura 39 Resumen de la variable calidad del servicio	91

RESUMEN

La investigación, tiene como propósito fundamental determinar la relación entre el proceso administrativo y la calidad de servicio en las MyPE comerciales del distrito de Cajamarca, 2020, empleando para ello, el método deductivo-inductivo, y el instrumento del cuestionario con la técnica de la encuesta para recopilar la información.

Todas las MyPE tendrán que concientizarse que deben administrar con calidad si es que quieren supervivir, crecer y desarrollarse en el mercado; porque a la ya aguda competencia a hora se suma los efectos de la pandemia que ha complicado sobremanera la vida organizacional conllevando a una nueva convivencia.

La investigación es de tipo aplicada y de nivel descriptivo y correlacional, asimismo, empleó el método inductivo- deductivo y el analítico-sintético y se aplicó una encuesta a una muestra de estudio de 253 administradores y 381 clientes de las MyPE comerciales del distrito de Cajamarca.

Los resultados en general indican que existe relación directa y significativa entre el proceso administrativo y la calidad de servicio la calidad del servicio en las MyPE comerciales del distrito de Cajamarca, porque el proceso administrativo en un promedio del 51.91 es calificado como "deficiente" porque las respuesta a sus indicadores en promedio indican que están "en desacuerdo" con ellos, mientras que en cuanto a la calidad de servicio en promedio ponderado de 36.7 manifiestan estar "en desacuerdo" que sumado a un 33.23% de promedio de respuestas de "indiferente" sumarían 69.93% de respuestas negativas de calificación y además porque el coeficiente Spearman tiene un valor rho de 0.796 lo que corrobora la relación de significancia indicada.

Palabras clave: Calidad de servicio, proceso administrativo, MyPE, percepciones, satisfacción del cliente, comportamiento organizacional.

ABSTRACT

The fundamental purpose of the research is to determine the relationship between the administrative process and the quality of service in the commercial SMEs of the Cajamarca district, 2020, using the deductive-inductive method, and the questionnaire instrument with the technique of the survey to collect the information.

All MSEs will have to become aware that they must manage with quality if they want to survive, grow and develop in the market; because to the already acute competition at the moment is added the effects of the pandemic that has greatly complicated organizational life, leading to a new coexistence.

The research is of an applied type and descriptive and correlational level, likewise, it used the inductive-deductive and analytical-synthetic method and a survey was applied to a study sample of 253 administrators and 381 clients of the commercial SMEs of the Cajamarca district.

The results in general indicate that there is a direct and significant relationship between the administrative process and the quality of service and the quality of the service in the commercial SMEs of the Cajamarca district, because the administrative process in an average of 51.91 is classified as "deficient" because the average response to their indicators indicates that they "disagree" with them, while regarding the quality of service, a weighted average of 36.7 states that they are "disagree", which added to a 33.23% average of "indifferent" responses. they add 69.93% of negative qualification responses and also because the Spearman coefficient has a rho value of 0.796, which corroborates the indicated significance relationship.

Keywords: Service quality, administrative process, MyPE, perceptions, customer satisfaction, organizational behavior.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. Descripción de la realidad problemática

En este nuevo contexto de Covid 19, las empresas necesitan implementar una serie de protocolos que le permitan afrontar con éxito la nueva normalidad y buscar ser más eficientes, productivas y competitivas para superar los enormes retos y desafíos de la nueva convivencia organizacional producto de la pandemia, lo cual, implica que se trabaje con nuevas normas y sobre todo con calidad tanto para sus clientes internos como externos.

En esta nueva forma de convivencia social y nueva vida organizacional es imperativo que las empresas se gerencian de una manera profesional y no empírica como se viene haciendo en las micro y pequeñas empresas que, en el Perú, de acuerdo a las cifras de Enaho (2020) representan más del 90% del total de empresas.

Las MyPE comerciales del Perú en general y del distrito de Cajamarca en particular, tiene serias deficiencias que son sus principales debilidades: la informalidad y la deficiente administración. (Diario Gestión, 2020, pág. 2). Esto, se manifiesta en ineficiencia en el desarrollo de sus procesos, autoritarismo, débiles relaciones interpersonales, falta de compromiso, insatisfacción de los clientes por la calidad de servicio que reciben y que se manifiesta en la forma como presenta a su negocio y como desarrollan sus actividades, con la afectación directa a la rentabilidad, efectividad y la consecuentemente a su crecimiento y desarrollo,

Es por esta razón que se llevó a cabo la presente investigación titulada: Relación del proceso administrativo con la calidad de servicio de las MyPE comerciales del distrito de Cajamarca, 2020, a fin de identificar la influencia que existe entre estas dos variables y elegir las estrategias adecuadas para mejorar el proceso administrativo que

se aplica en las MyPE y por ende mejorar la calidad de servicio.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Pregunta principal

¿Cuál es la relación del proceso administrativo con la calidad del servicio de las MyPE comerciales del distrito de Cajamarca, 2020?

1.2.2. Preguntas específicas

- ¿Cuál es la relación de la planificación con la calidad del servicio de las MyPE comerciales del distrito de Cajamarca, 2020?
- ¿Cuál es la relación de la organización con la calidad del servicio de las MyPE comerciales del distrito de Cajamarca, 2020?
- ¿Cuál es la relación de la dirección con la calidad del servicio de las MyPE comerciales del distrito de Cajamarca, 2020?
- ¿Cuál es la relación del control con la calidad del servicio de las MyPE comerciales del distrito de Cajamarca, 2020?

1.3. Objetivo General

- Determinar la relación del proceso administrativo con la calidad del servicio de las MyPE comerciales del distrito de Cajamarca, 2020.

1.4. Objetivos específicos

- Establecer la relación de la planificación con la calidad del servicio de las MyPE comerciales del distrito de Cajamarca, 2020.

- Establecer la relación de la organización con la calidad del servicio de las MyPE comerciales del distrito de Cajamarca, 2020.
- Establecer la relación de la dirección con la calidad del servicio de las MyPE comerciales del distrito de Cajamarca, 2020.
- Establecer la relación del control con la calidad del servicio de las MyPE comerciales del distrito de Cajamarca, 2020.

1.5. Justificación e importancia

1.5.1. Justificación teórica

La investigación permitirá contribuir al incremento del conocimiento científico y mejorar la discusión científica sobre el proceso administrativo y la calidad servicio porque se basa en la teoría neoclásica de la administración descrita por Chiavenato, así como en el modelo SERVQUAL para la calidad del servicio; que le dan el soporte científico al estudio.

Además, servirá como antecedente para estudios que se realicen en el futuro en temática relacionada al estudio.

1.5.2. Justificación práctica

El estudio basado en el análisis y diagnóstico sobre la situación del proceso administrativo y el nivel de la calidad de servicio, servirá para elegir estrategias adecuadas de mejora de la aplicación del proceso administrativo y de la calidad de servicio y con ello encaminarse de una manera más segura a conseguir la efectividad de las MyPE comerciales del distrito de Cajamarca.

1.5.3. Justificación personal

El presente estudio permitió afianzar mis conocimientos respecto al proceso administrativo y la calidad de servicio y servirá para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración en la Escuela Académico Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Económicas Contables y Administrativas de la Universidad Nacional de Cajamarca.

1.6. Limitaciones de la investigación

El presente estudio tuvo como limitación principal el recojo de la información por las restricciones de bio seguridad producto de la pandemia del COVID19 y porque los trabajadores no asisten permanentemente a su centro de labores y los clientes tuvieron mucha desconfianza para detenerse y responder un cuestionario, la misma que se superaron acatando las medidas impuestas por el gobierno frente al COVID19, así como las políticas y normas establecidas por cada una de las empresas encuetadas.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del problema

2.1.1. Antecedentes internacionales

Portillo (2016). “*El proceso administrativo aplicado a la comercialización de productos en tiendas de autoservicio en el Municipio de Jalapa*”. Universidad Rafael Landívar, concluye:

- Que la aplicación del proceso administrativo en la comercialización de productos en las tiendas de autoservicio objeto de estudio, no se efectúa correctamente, debido a que quienes lo llevan a cabo no poseen conocimientos técnicos que permitan mejorar la administración.
- Que las fases del proceso administrativo en las que mayores deficiencias y limitaciones existen dentro de la comercialización de productos en las tiendas de autoservicio objeto de estudio son: la planeación, organización y control.
- El proceso administrativo se está aplicando de manera inadecuada ya que la planeación de la comercialización de productos no se efectúa de forma correcta en ninguna de las tiendas. Además la estructura organizacional en el área de ventas de cada una de estas empresas necesita estructurarse, por el escaso personal con que cuentan no le dan la debida importancia a la fase de integración y la dirección es ejercida en forma centralizada por los propietarios de las tiendas, los controles de entradas y salidas de productos no se están llevando a cabo, pues no cuentan con informes escritos, asimismo no efectúan registros que permitan conocer cuáles son los productos que mayor demanda tienen lo que es preocupante, ya que dicha información es de suma importancia para cualquier consulta y poder tomar

decisiones.

- Es necesaria la elaboración de una guía administrativa que permita mejorar la aplicación del proceso administrativo para mejorar la comercialización de productos en las tiendas de autoservicio objetos de estudio.

Flores (2015). “*Proceso administrativo y gestión empresarial en Coproabas, Jinotega*” 2010-2013”. (Tesis de maestría). Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, concluye, que:

- El proceso Administrativo y Gestión Empresarial de la Cooperativa de Producto de Alimentos Básicos RL, se lleva a cabo de forma parcial ya que no se llevan de forma correcta las funciones del proceso administrativo.
- La Gestión empresarial en la Cooperativa, se ve limitada por los pobres conocimientos administrativos de los órganos directivos que trabajan en base a su experiencia y el poco compromiso de alguno de ellos.
- Al no existir un buen manejo de los procesos administrativo, observamos que no cumplen con el desempeño de una buena Gestión Administrativa.
- No existe un sistema motivacional para el personal, de manera que este pueda ejercer de manera eficiente su labor.

López (2015), “*Análisis del proceso administrativo y su la operatividad de la empresa MERCREDI S.A., ubicada en el cantón el triunfo, provincia del guayas-Ecuador, 2013*”. (Tesis de licenciatura). Universidad Estatal de Milagro- Ecuador, concluye, que:

- En MERCREDI S.A el proceso administrativo es deficiente, pues, la planificación, direccionamiento, organización y control de los recursos humanos y materiales no se realiza adecuadamente, por tal razón los empleados tienen dificultades para

realizar sus labores de manera eficaz, afectando la operatividad de la empresa, y esta situación puede poner en riesgo la satisfacción del cliente.

- Al no existir misión, visión, planes, objetivos y estrategias empresariales, retrasa el crecimiento económico de la empresa, pues, no se tiene claro cuál es el horizonte que MERCREDI S.A debe seguir para prosperar, además, ocasiona que los empleados no tengan conocimiento de cuál es la razón de existir de la empresa, sus aspiraciones y lo que desea alcanzar.
- La inadecuada estructura organizacional de la empresa, no permite realizar una apropiada segregación de funciones, provocando desorden al momento de designar las actividades, por tal razón, dos o más empleados realizan las mismas labores independientemente de su cargo y no pueden cumplir ninguna función de manera eficiente, desaprovechando así el potencial que cada empleado posee.
- La entrega de incentivos como medio de motivación para el personal no es equitativa, pues solo un empleado goza de este beneficio; motivo por el cual, la mayoría de ellos no se esfuerzan por cumplir sus actividades asignadas, así que realizan sus tareas solo por mantener su trabajo, más no porque tienen espíritu de pertenencia y compromiso hacia la empresa.
- El control es deficiente y se debe a la ausencia de mecanismos para efectuarlo, provocando que no se realicen evaluaciones de desempeño laboral, lo cual impide conocer cuál es el nivel de eficiencia y eficacia del personal al realizar su trabajo, así como su aporte en el desarrollo de la empresa.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

Campos (2017), *“Proceso administrativo y su relación con la productividad en las pequeñas empresas manufactureras de muebles del distrito de Villa El*

Salvador. Lima-2016". Universidad Autónoma de Lima, concluye:

- El proceso administrativo y la productividad presentan una correlación alta con un valor del estadístico de Rho de Spearman de 0.935; el cual indica que existe una relación significativa.
- Existe una correlación alta con un valor del estadístico de Rho de Spearman 0.871 el cual indica que existe una relación significativa.
- Existe una correlación alta con un valor del estadístico de Rho de Spearman 0.889 el cual indica que existe una relación significativa.

Flores (2017). *"Proceso administrativo en las actividades de la empresa Sociedad Peruana de Mastología, Surquillo 2016"* (Tesis doctoral). Universidad Norman Wiener de Lima, concluye, que:

- La implementación de los procesos administrativos en la organización de eventos y en la administración de la empresa fue la pieza clave para el éxito de su evento y de sus posteriores actividades. Cabe resaltar que una planificación adecuada es exitosa.
- La planificación de las actividades a seguir y el control continuo de la situación y actividades, tuvo como resultado la dirección del evento con mayor facilidad, teniendo en mano las herramientas necesarias para la resolución de problemas.
- El proceso de reclutamiento y evaluación del personal, se realizó en corto tiempo y el recurso fue obtenido de información de eventos anteriores, se realizó reuniones de información, normas y plan de trabajo. Se obtuvo resultados buenos por cada una de las personas contratadas.
- La implementación de cursos prácticos se llevó a cabo y tuvo éxito por la adecuada planeación y organización además de un riguroso control y dirección en cada una de las actividades. Teniendo como visión en realizar estas actividades de forma

continua y no solo en eventos de mayor concurrencia.

- La implementación del registro de proveedores, tuvo resultados para la optimización de costos y poder resolver problemas inmediatos.
- El control de la organización del evento, fue necesario el seguimiento continuo y la verificación de las actividades, para proveer el incumplimiento de la organización del evento.

Hoyos (2017). “*La gestión administrativa y calidad de atención del usuario de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2017*”. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo de Lima, concluye, que:

- La relación entre la gestión administrativa y calidad de atención del usuario, según Rho de Spearman es = 0.136 es positiva débil. Esto quiere decir, que la gestión administrativa determina de manera significativa la calidad de atención del usuario en la Municipalidad.
- La relación entre el objetivo y calidad de atención del usuario, según Rho de Spearman es = 0.211 es positiva débil y estadísticamente significativa. Esto quiere decir, que el objetivo determina de manera significativa la calidad de atención del usuario en la Municipalidad.
- La relación entre la estructura organizacional y calidad de atención del usuario, según Rho de Spearman es = 0.178 es positiva débil y estadísticamente significativa. Esto quiere decir, que la estructura organizacional determina de manera significativa la calidad de atención del usuario en la Municipalidad.
- La relación entre el requerimiento del puesto y calidad de atención del usuario, por el valor del Rho de Spearman es = 0.117; demuestra que no existe una relación. Esto quiere decir, que el requerimiento del puesto no determina la calidad de atención del usuario en la Municipalidad.

Gómez (2019) en su tesis “*Procesos administrativos y calidad de servicios en la Subgerencia de Control, Operaciones y Sanciones, 2019*”. Universidad César Vallejo de Lima, concluye:

- Se reconoce que existe una relación entre V1 Y V2 debido a que se tiene un alta positiva coeficiente de correlación, con una cifra de 0.832, siendo una correlación alta positiva y mediante ello se logre incluir la hipótesis que se mencionó que existe una relación directa en la subgerencia. Y dando consigo que aún mejor funcionamiento del proceso administrativo se determinará una mayor calidad de servicio.
- Se resuelve que la dimensión planeación y la variable calidad de servicio, en donde se realizó el tipo de prueba Rho de Spearman el cual contiene un rango de significancia de un total de 0.000 siendo menor al porcentaje de 0.05, definiéndose al estudio la existencia de la relación de ambas variables, dando como cifras la al 0.05, conforme a las estadística se manifiesta que existe relación significativa respecto a las variables de investigación, contando con una coeficiente de correlación de cifra 0.741.
- Se probó la hipótesis planteada y esta relación es alta. Se resuelve que existe un grado de relación directa mediante la dimensión “organización” y “calidad de servicio” ($Rho=0,811$). Esto se debe al desenvolvimiento de que los trabajadores tienen la misión de identificar la organización adecuado para la empresa para los factores productivos puedan salir a flote de acuerdo a la institución y poder determinar un crecimiento sostenible.
- Se resuelve que hay una existente relación directa mediante la dimensión dirección y la D: calidad de servicio del área con ($Rho =0614$). A pesar que la empresa no realiza evaluación y control del proceso iniciando por un análisis FODA.
- Existe una relación de nivel moderada ($Rho=0,574$) y tiene significativamente ($p=0,000$) entre la dimensión el control y la segunda V2calidad de servicio en la SGCOS.

2.1.3. *Antecedentes Locales*

Pando (2019). *“Influencia de la Gestión Administrativa en la calidad de servicio al usuario externo en el Hospital de EsSalud, Cajamarca 2019”*. Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo de Cajamarca, concluye, que:

- Existe influencia significativa ($p < 0.01$) positiva entre la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario externo en el Hospital de EsSalud.
- Existe influencia significativa ($p < 0.01$) positiva entre la planeación de la gestión administrativa en las dimensiones de la calidad de servicio al usuario externo en el Hospital de EsSalud.
- Existe influencia significativa ($p < 0.01$) positiva entre la organización de la gestión administrativa en las dimensiones de la calidad de servicio al usuario externo en el Hospital de EsSalud.
- Existe influencia significativa ($p < 0.01$) positiva entre la dirección de la gestión administrativa en las dimensiones de la calidad de servicio al usuario externo en el Hospital de EsSalud.
- Existe influencia significativa ($p < 0.01$) positiva entre el control de la gestión administrativa en las dimensiones de la calidad de servicio al usuario externo en el Hospital de EsSalud.

Lobato (2016) en su tesis *“Diseño de un plan de calidad del servicio para mejorar la satisfacción de los clientes de HyM Almacenes S.R.L”*. El autor concluye que:

- Casi el 50% de los clientes está disconformes con el trato que reciben por parte del personal y con la ayuda que reciben por parte del mismo.
- Así mismo, manifiestan que el personal brinda una imagen de desconfianza y que no están capacitados para brindar información relevante sobre los productos que se

brindan, de igual modo en cuanto a la venta de los productos, sólo, el 50% de los clientes manifiestan que las entregas de productos son entregadas oportunamente, que cuentan con las cantidades y marcas. requeridas, que se brindan facilidades de pago y que no tienen problemas de devoluciones por defectos en los mismos, de igual modo, respecto al servicio técnico, lo cual es preocupante porque solo el 40% manifiestan que reciben asesoramiento técnico en cuanto al uso de los productos, cumplen con las visitas posventa, y generalmente los productos son de garantía, asimismo, respecto a la imagen, y que la empresa cuenta con una infraestructura apropiada para el almacenamiento de los productos, fácil acceso a los clientes, con un buen prestigio e imagen en el mercado y con repuestos e insumos para cada producto.

Alcántara y Vásquez (2019) en su tesis “Modelo SERVQUAL para la calidad de servicio en la empresa de Transportes Línea S.A. – Cajamarca, 2019”. Concluyen que:

- El modelo SERVQUAL no incide significativamente (Sig. > 0.05) sobre la calidad de servicio brindada por la Empresa Transportes Línea S.A, ya que se realizó un diagnóstico en base a las expectativas y percepciones de las cinco dimensiones (elementos tangibles, capacidad de respuesta, seguridad, fiabilidad y empatía) sobre la calidad de servicio en la empresa, evidenciando que no existe una correlación entre ambas variables.
- Las expectativas de los clientes en cuanto a la calidad de servicio fueron considerablemente altas, en comparación a las percepciones que tuvieron promedios bajos, mostrando una deficiente calidad en cuanto al servicio brindado por la Empresa Transportes Línea S.A.
- No existe relación entre los elementos tangibles del modelo SERVQUAL y la

calidad de servicio de la Empresa de Transporte Línea S.A; ya que el coeficiente de correlación de Pearson fue de 0.063, pudiéndose evidenciar en los indicadores que no hay asociación entre las expectativas y las percepciones de los clientes. Además, cabe resaltar que en la presente dimensión existe una deficiencia muy marcada en cuanto al indicador de instalaciones físicas, pues obtuvo una brecha de -2.53, esto se debe al pequeño local de la empresa que no cuenta espacio suficiente ni acondicionamiento necesario para la comodidad de los clientes.

- La dimensión de fiabilidad del modelo SERVQUAL no tiene relación con la calidad del servicio de la Empresa de Transporte Línea S.A; pues, el coeficiente de correlación de Pearson fue de 0.068, pudiéndose evidenciar en los indicadores que no hay asociación entre las expectativas y las percepciones de los clientes. Asimismo, es preciso mencionar que en la presente dimensión existen brechas negativas en cuanto al desempeño de los trabajadores, ya que, en opinión de los clientes, estos no se sienten motivados e identificados con la empresa y en muchos casos recogen pasajeros en paraderos informales sin entregar boletos de viaje ni mucho menos consignarlos en el manifiesto de pasajeros, haciendo de su servicio poco fiable.
- La dimensión de capacidad de respuesta del Modelo SERVQUAL no se relaciona con la calidad de servicio de la Empresa de Transporte Línea S.A; pues, el coeficiente de correlación de Pearson fue de -0.083, pudiéndose evidenciar en los indicadores que no existe asociación entre las expectativas y las percepciones de los clientes. Es preciso mencionar que en esta dimensión se muestra una brecha significativa, pues se evidencia falta de capacitación a los colaboradores en la solución de problemas, ya que estos no tienen predisposición ni disponibilidad para ayudar a sus clientes.

- La dimensión de seguridad del Modelo SERVQUAL no tiene relación con la calidad de servicio de la Empresa de Transporte Línea S.A; ya que, el coeficiente de correlación de Pearson fue de 0.053, pudiéndose evidenciar en los indicadores que no existe asociación entre las expectativas y las percepciones de los clientes, Asimismo, se evidencio una gran deficiencia en cuanto al tema de comunicación y confianza por parte de los colaboradores hacia sus clientes, pues no se brinda información detallada en cuanto al servicio y existe una evidente falta de amabilidad y cordialidad hacia los clientes.
- La dimensión de empatía del modelo SERVQUAL no se relaciona con la calidad de servicio de la Empresa de Transporte Línea S.A; pues, el coeficiente de correlación de Pearson fue de -0.007, pudiéndose evidenciar en los indicadores que no existe asociación entre las expectativas y las percepciones de los clientes. Es importante mencionar que se halló también una brecha significativa en cuanto a la disponibilidad de horarios convenientes para realizar viajes, ya que las salidas se dan desde las 10:30 am, sin posibilidad de encontrar viajes antes de ese horario, además existe deficiencia en cuanto al servicio, pues este no es personalizado y no se atiende adecuadamente las inquietudes o dudas que tengas los clientes.

Alcalde (2016) en su tesis *“La influencia de los procesos administrativos en la calidad de servicio en la unidad de gestión educativa local Cajamarca en el año 2016”* (Tesis de maestría). El autor concluye que:

- La investigación realizada determinó que los factores que caracterizan significativamente a los Procesos Administrativos en la Unidad de Gestión Educativa Local Cajamarca en el año 2016 son:
 - Planificación (Valor Chi-Cuadrado es $98.997 > 16.9190$ y valor de significancia $0.000 < 0.05$).

- Organización (Valor Chi-Cuadrado es $168.167 > 21.0261$ y valor de significancia $0.000 < 0.05$).
 - Dirección (Valor Chi-Cuadrado es $102.236 > 16.9190$ y valor de significancia $0.000 < 0.05$).
 - Control (Valor Chi-Cuadrado es $72.452 > 16.9190$ y valor de significancia $0.000 < 0.05$).
- Asimismo, también se identificó que las dimensiones que caracterizaron significativamente a la Calidad de Servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Cajamarca en el año 2016 son:
- Elementos tangibles (Valor Chi-Cuadrado es $46.784 > 16.9190$ y valor de significancia $0.000 < 0.05$).
 - Fiabilidad (Valor Chi-Cuadrado es $147.340 > 16.9190$ y valor de significancia $0.000 < 0.05$).
 - Capacidad de respuesta (Valor Chi-Cuadrado es $68.378 > 16.9190$ y valor de significancia $0.000 < 0.05$).
 - Seguridad (Valor Chi-Cuadrado es $94.162 > 16.9190$ y valor de significancia $0.000 < 0.05$).
 - Empatía (Valor Chi-Cuadrado es $73.017 > 16.9190$ y valor de significancia $0.000 < 0.05$).
- Finalmente, con el presente trabajo de investigación se determinó que los procesos administrativos se correlacionaron directamente con la calidad de servicio, toda vez que cuando se analizaron las variables establecidas con cada una de sus dimensiones se notó el grado de significancia en las opiniones de cada uno de los servidores encuestados de la Unidad de Gestión Educativa Local Cajamarca en el año 2016 (Valor Chi-Cuadrado es $71.970 > 16.9190$ y valor de significancia $0.000 < 0.05$).

2.2. Bases teóricas

2.2.1. *Teoría del proceso administrativo*

A. Teoría Neoclásica de la administración

Según Drucker (1980) indica que los autores neoclásicos no difieren sus ideas de los clásicos por lo que no forman propiamente una escuela definida y que se basan fundamentalmente en las teorías de Fayol y Taylor, adicionando un material fundamental en el cual enfatizan las funciones del administrador (planeación, organización, dirección y control).

Para los autores neoclásicos la administración consiste en orientar, dirigir y controlar los esfuerzos de un grupo de individuos para lograr un objetivo en común. El buen administrador es aquel que posibilita al grupo alcanzar sus objetivos con un mínimo de recursos utilizados.

Es importante destacar que el Enfoque Neoclásico se basa en los siguientes aspectos:

- La administración es un proceso operacional compuesto de funciones: planeación, organización, dirección y control.
- La administración requiere cimentarse en principios de valor explicativos y predictivos, esto debido a que abarca variedad de situaciones. Estos principios pueden convertirse en puntos focales importantes que servirán para verificar su validez como su aplicabilidad. Además, pueden proporcionar elementos, en cuanto no sean invalidados y en la medida en que sean exactos, para formular una teoría útil a la administración.
- Es importante destacar que entre los principales exponentes de la Teoría Neoclásica se encuentran autores como; Peter F. Drucker, William

Newman, Ralph Cordiner, Ernest Dale, Louis Allen y Harold Koontz.

Drucker manifiesta que la teoría neoclásica de la administración tiene las siguientes Características:

Énfasis en la práctica de la administración:

Los autores neoclásicos, considerando la acción administrativa, buscaron poner en práctica los conceptos de manera que sean útiles, indicando que lo teórico solo toma valor cuando se pone en práctica.

Reafirmación de los postulados clásicos:

Retoman el enfoque clásico y lo reestructuran de acuerdo a las circunstancias de la época actual para darle una configuración más amplia y flexible.

Énfasis en los principios generales de la Administración:

Los autores neoclásicos se inquietaron por establecer los principios generales de la administración que ayudarían al administrador en el desarrollo de sus funciones, aunque con algunas diferencias de variables y formas, pero todos apuntan a cómo debe el administrador planear, organizar, dirigir y controlar el trabajo de sus subordinados.

Énfasis en los objetivos y en los resultados:

La empresa debe estar determinada, estructurada y orientada en

función de éstos. Los objetivos son resultados esperados, alcanzados a través de la eficiencia de su operación. Si la operación falla, los objetivos o resultados se alcanzan parcialmente o, simplemente, se frustran. Los objetivos justifican la existencia y operación de una organización. Uno de los mejores productos de la teoría neoclásica es la llamada Administración Por Objetivos (APO).

Eclecticismo Conceptual:

Los autores neoclásicos, a pesar de basarse en la teoría clásica, también recogen aportes de otras teorías más actuales, entendiéndose, así como una teoría clásica actualizada.

B. Funciones del administrador.

Según Robbins y Coulter (2010) mencionan que el proceso administrativo es importante para toda organización, porque facilita y permite el desarrollo de la empresa, a través del buen uso de los recursos.

Bajo ese lineamiento la presente investigación se enfocará en las siguientes funciones de la administración: Planeación, organización, dirección y control.

○ ***Planificación.***

Según Robbins & Coulter (2010) indican que la planificación implica definir objetivos, a la vez establecer metas y estrategias que permitirán coordinar e integrar actividades en un tiempo determinado para lograr los objetivos. Por otro lado, para Koontz y Weihrich (1998) concluyen que la

planificación implica la selección de misiones y objetivos, quiere decir buscar diferentes alternativas y finalmente tomar acciones para alcanzar los objetivos trazados.

Por tanto, la función de planeación implica definir objetivos y metas, establecer estrategias de acuerdo a la realidad de cada organización, integrar que actividades, decisiones y acciones se desarrollaran en un plazo de tiempo determinado para lograr los objetivos preseleccionados.

- **Organización.**

Existen diversas definiciones de organización. Algunas son amplias y generales; otras, más concretas y puntuales, sin embargo se percibe como una función que lo debe desarrollar un gerente para promover la planificación, aquí mencionaremos algunos conceptos:

Koontz y Weihrich (1999) define como la tipificación y clasificación de actividades requeridas, así como la asignación de las mismas a un administrador con poder de autoridad, delegación, coordinación, y estructura organizacional con el fin de alcanzar objetivos propuestos. Robbins & Coulter (2010) indican que luego de definir objetivos, planes y estrategias, corresponde precisar la estructura de la organización, esto implica que los administradores delimiten una organización amigable que facilite la operacionalización. Finalmente, Franklin (2000) opina que la organización involucra la especialización y división del trabajo, funciones, e interrelaciona líneas de mando, da importancia a la comunicación y jerarquía a fin de lograr los objetivos de la empresa.

Por tanto, la organización es una función significativa del

administrador, en la que se clasifican, estructuran, se delega autoridad y se toman acciones correspondientes dando importancia a la comunicación a fin de alcanzar los objetivos propuestos.

○ ***Dirección.***

La dirección es una función importante, y tiene que ver con la coordinación de un grupo humano, así como la asignación de tareas y actividades a fin de lograr de objetivos trazados, en este sentido Kreitner, R. (2001), indica que la dirección implica el estudio y análisis del comportamiento del individuo, así como el proporcionarles de herramientas necesarias para que los empleados puedan cumplir con sus objetivos.

Asimismo, Koontz y Wenirich (1998) Plantean que la función de la dirección es el proceso de influir, apoyar, orientar; utilizando el potencial de cada persona se puede satisfacer sus necesidades a su vez contribuir con los propósitos de la empresa.

En este sentido la organización va más allá que formar equipos y motivarlos, también implica conocer a cada individuo como parte de una sociedad, a su vez un buen gerente busca el involucramiento organizacional de manera que los empleados puedan alcanzar los objetivos de la organización.

○ ***Control.***

Para Robbins y Coulter (2014), el control es el proceso que consiste en supervisar las actividades para garantizar que se realicen según lo planeado y corregir cualquier desviación significativa.

Por otro lado, Koonzt y Weinrich (1998), Indican que el control es la

medición y corrección del desempeño a fin de certificar que se han logrado los objetivos de la empresa y asumiendo por tanto que el control y la planificación están estrechamente relacionados.

Podemos deducir que el control mide el grado en que se han desarrollado las actividades según lo planificado, para hacer las correcciones correspondientes a fin de garantizar el logro de los objetivos de la empresa.

2.2.2. Teoría de la calidad

A. Teoría de la calidad de Crosby

D'Alessio (2012), señala que Philip Crosby propuso una serie de pasos para obtener la perfección, es decir cero defectos, a través de la motivación de los colaboradores por parte de la gerencia de la organización dándoles gran peso a las relaciones humanas en el trabajo.

Crosby hizo entender a los directivos que cuando se exige perfección ésta puede lograrse, pero para hacerlo la alta gerencia tiene que motivar a sus trabajadores. De esta forma planteaba la importancia de las relaciones humanas en el trabajo. Otra mención de Crosby en el que dio mucho hincapié era que “Las personas son seres humanos y los humanos cometen errores”. Nada puede ser perfecto mientras intervengan seres humanos”.

Los errores son causados por dos factores: falta de conocimiento y falta de atención. El conocimiento puede medirse y las deficiencias se corrigen a través de medios comprobados. La falta de atención deberá de corregirse por la propia persona. La persona que se compromete a vigilar cada detalle y a evitar con cuidado los errores, está dando un paso enorme hacia la fijación de la meta de Cero Defectos en todas las cosas.

Crosby inició el Programa “*Cero Defectos*” en una planta de Compañía Martin en Orlando, Florida. Como gerente de control de calidad del programa de misiles Pershing redujo en un 25% la tasa de retorno y en un 30% los costos.

Crosby ante la crisis de la calidad propuso el Principio de cero defectos. Para alcanzarlo definió los siguientes 14 pasos:

Compromiso de la dirección. La Dirección de la compañía es la que tiene que tirar del carro, es la que tiene que definir y comprometerse con una política de mejora continua de la calidad.

Equipos de mejora de la calidad. Formados con miembros de cada área que serán los encargados de trabajar con cada equipo.

Medir la calidad. Recopilar datos y estadísticas para analizar las tendencias y los problemas que se identifiquen en la organización, sin ellos no se sabrán si se está mejorando ni que mejorar.

Costo de la calidad. Realmente es el coste de la no calidad, es el coste de no hacerlo bien a la primera.

Ser conscientes de la calidad. Incluir en el ADN de la organización el conocimiento sobre el coste de la no calidad para que así todo el mundo pueda evitarlo.

Acciones correctivas. Cada desviación deberá tener unas acciones correctivas que las enmienden.

Planificar el cero defectos. Definición de un programa de actuación para prevenir la ocurrencia de los errores antes de que se presenten.

Preparación de los supervisores. La Dirección deberá formarse para saber

cómo elaborar y cómo llevar a cabo el programa de mejora de la calidad.

Día de cero defectos. Se seleccionará un día a partir del cual se realizará el cambio en la organización, el día donde se instaurará el cero defectos.

Establecer las metas. Se fijarán objetivos para la reducción de los errores.

Eliminación de las causas de error. Se eliminarán todas aquellas barreras que impidan el cumplimiento adecuado del programa de cero defectos.

Reconocimiento. Se ofrecerán incentivos para todos aquellos que ayuden a cumplir los objetivos fijados.

Consejos de calidad. Todos los colaboradores deberán tener comunicación entre ellos para ayudarse a mejorar mutuamente.

Empezar de nuevo. Es un ciclo que comienza en un determinado momento, pero que debe estar funcionando constantemente.

B. Modelo SERVQUAL

Parasuraman, et al., (1985), señalan que el modelo SERVQUAL es una técnica de investigación comercial, que permite realizar la medición de la calidad del servicio, conocer las expectativas de los clientes, y cómo ellos aprecian el servicio. Este modelo permite analizar aspectos cuantitativos y cualitativos de los clientes.

Permite conocer factores incontrolables e impredecibles de los clientes.

El SERVQUAL proporciona información detallada sobre; opiniones del cliente sobre el servicio de las empresas, comentarios y sugerencias de los clientes de mejoras en ciertos factores, impresiones de los empleados con respecto a la expectativa y percepción de los clientes. También este modelo es

un instrumento de mejora y comparación con otras organizaciones.

El modelo SERVQUAL agrupa cinco dimensiones para medir la calidad del servicio:

Fiabilidad: Se refiere a la habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa. Es decir, que la empresa cumple con sus promesas, sobre entregas, suministro del servicio, solución de problemas y fijación de precios.

Sensibilidad: Es la disposición para ayudar a los usuarios y para prestarles un servicio rápido y adecuado. Se refiere a la atención y prontitud al tratar las solicitudes, responder preguntas y quejas de los clientes, y solucionar problemas.

Seguridad: Es el conocimiento y atención de los empleados y su habilidad para inspirar credibilidad y confianza.

Empatía: Se refiere al nivel de atención individualizada que ofrecen las empresas a sus clientes. Se debe transmitir por medio de un servicio personalizado o adaptado al gusto del cliente.

Elementos tangibles: Es la apariencia física, instalaciones físicas, como la infraestructura, equipos, materiales, personal.

2.3. Bases conceptuales

2.3.1. *Proceso administrativo*

A. Definición

Robbins y Coulter (2014), Proceso administrativo es el conjunto de fases o etapas sucesivas a través de las cuales se efectúa la administración, mismas

que se interrelacionan y forman un proceso integral. Está compuesto por la fase mecánica y la dinámica en donde la:

Mecánica, comprende a la planeación (trata más o menos de que cosas se van a realizar en la empresa, se realizan planes, programas, presupuestos, etc.) y la organización (de cómo se va a realizar y se cuenta con los organigramas, recursos, funciones, etc.)

Dinámica, aquí está la dirección que se encarga de ver que se realicen las tareas y para ello cuenta con la supervisión, liderazgo, comunicación, motivación y, por último, encontramos al control que es el encargado de decir cómo se ha realizado, que se hizo, como se hizo, y compara los estudios.

B. Dimensiones

Robbins y Coulter (2014), consideran a las siguientes dimensiones:

Dimensión 1: Planeación. La planeación comprende la investigación, estrategias, políticas, propósitos, procedimientos que pueden ser de largo plazo, mediano y corto plazo.

Dimensión 2: Organización. Es un conjunto de reglas, cargos, comportamientos que han de respetar todas las personas que se encuentran dentro de la empresa, la función principal de la organización es disponer y coordinar todos los recursos disponibles (humanos, materiales y financieros).

Dimensión 3: Dirección. Dentro de la dirección se encuentra la ejecución de los planes, la motivación, comunicación, supervisión y alcanzar las metas de la organización.

Dimensión 4: Control. Control es la función que se encarga de evaluar el desarrollo de general de una empresa. El control puede ser previo, concurrente y posterior

2.3.2. *Calidad de servicio*

A. Definición

Parasuraman, et al., (1985), señalan que la calidad de servicio se define como el nivel de atención que los colaboradores proporcionan al usuario, cuando prestan el servicio en busca de satisfacer las necesidades. Se comparan las expectativas vs percepciones del cliente, con lo cual se logra evaluar la calidad del servicio. Así mismo Summers (2016) define a la calidad como el conjunto de prestaciones accesorias de naturaleza cualitativa y cuantitativa que acompaña a la prestación principal.

B. Dimensiones de la calidad de servicio

Parasuraman et al., (1985), considera a las siguientes dimensiones:

Dimensión 1: Elementos tangibles (apariencia)

Hace referencia al aspecto de las instalaciones de la organización, la presentación del personal y de los equipos (oficina, transporte, etc.) y todos los materiales utilizados para prestar el servicio.

Sus indicadores son:

- Atracción visual de instalaciones físicas
- Apariencia de equipos
- Aspecto el personal
- Material asociado al servicio

Dimensión 2: Seguridad (confianza)

Hace referencia al sentimiento de tranquilidad que tiene el cliente cuando visita a una empresa y/o institución y confía en que sus expectativas serán resueltas de la mejor manera posible, es decir existe una buena atención al cliente. Así mismo se refiere al conocimiento que el personal de la empresa y/o institución tiene, así como su actitud y su capacidad para ganar confianza, que influirán en la percepción del cliente.

Sus indicadores son:

- Inspirar confianza
- Inspirar seguridad
- Cortesía
- Conocimiento para responder preguntas

Dimensión 3: Fiabilidad (cuidado)

Se refiere a la capacidad que debe tener la empresa que presta el servicio para ofrecerlo de manera confiable, segura y cuidadosa. *“Fiabilidad significa: brindar el servicio de forma correcta desde el primer momento, todos los días y siempre. El concepto de fiabilidad incluye también: la puntualidad y todos los elementos que permitan al cliente detectar la capacidad y conocimientos profesionales de una empresa”*.

Sus indicadores son:

- Cumplimiento
- Sinceridad
- Realizar buen servicio desde la primera vez
- Brindar servicio en tiempo prometido y servicio sin errores

Dimensión 4: Capacidad de respuesta (rapidez y diligencia)

Hace referencia a si la empresa cumple con el trabajo ofrecido en el tiempo indicado, además, la ayuda a los clientes y el suministro de un servicio rápido; y a lo accesible que pueda ser la empresa para el cliente.

Sus indicadores son:

- Cumplir plazos prometidos
- Prontitud en el servicio
- Disponibilidad para ayudar siempre
- Disponibilidad para aclarar dudas

Dimensión 5: Empatía (atención)

Se refiere a mostrar empatía con el cliente, entender que es lo que quiere y proporcionarle lo que necesita, es ponerse en su lugar y atenderle como a uno le gustaría que lo atiendan:

“Es decir, implica ponerse en los zapatos del cliente, para los clientes, la empatía se orienta a los siguientes aspectos: facilidad de contacto, comunicación, gustos y necesidades”

Sus indicadores son:

- Horarios convenientes
- Atención personalizada
- Enfocados en el servicio
- Interés y preocupación genuina
- Compromiso con necesidades

2.4. Definición de términos básicos

2.4.1. Calidad de servicio

Según Crosby (1996) define a la calidad como el conjunto de características que satisfacen las necesidades de los clientes, además consiste en no tener deficiencias. La calidad también hace referencia a ajustar o adecuar para el uso satisfaciendo las necesidades del cliente.

2.4.3. Comportamiento organizacional

Hellriegel (2009) define el comportamiento organizacional como el estudio de los individuos y los grupos dentro del contexto de una organización, así como el estudio de los procesos y las prácticas internas que influyen en la efectividad de los individuos, los equipos y las organizaciones.

2.4.4. MyPE

Micro y Pequeña Empresa.

Unidades socioeconómicas normadas por el Decreto Legislativo 1086.

2.4.5. Percepciones

Silva, D. da. (1970, 1 enero), define a la percepción como una “sensación interior que resulta de una impresión material producida en los sentidos corporales”. Por consiguiente, el término percepción del consumidor se refiere a la imagen inconsciente que crea un cliente sobre un producto, servicio o marca, basado en estímulos y sensaciones relacionadas a una empresa. Así mismo Danton (2014) define a las percepciones como el

conjunto de opiniones o ideas que se forman las personas en base a una experiencia vivida y que puede ocasionarle satisfacción o insatisfacción.

2.4.6. *Proceso administrativo*

Según Robbins y Coulter (2014) indican que se refiere a las funciones del administrador para lograr la efectividad organizacional.

2.4.7. *Satisfacción del cliente.*

Según Hoffman y Bateson, (2011) definen a la satisfacción del cliente como aquella en que se comparan sus expectativas con sus percepciones respecto al contrato real del servicio.

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Hipótesis general

El proceso administrativo se relaciona directa y significativamente con la calidad del servicio de las MyPE comerciales del distrito de Cajamarca, 2020.

3.2. Hipótesis específicas

- La relación de la planificación con la calidad del servicio de las MyPE comerciales del distrito de Cajamarca, 2020, es deficiente.
- La relación de la organización con la calidad del servicio de las MyPE comerciales del distrito de Cajamarca, 2020, es bajo.
- La relación de la dirección con la calidad del servicio de las MyPE comerciales del distrito de Cajamarca, 2020, es deficiente.
- La relación del control con la calidad del servicio de las MyPE comerciales del distrito de Cajamarca, 2020, es bajo.

3.3. Variables

Variable X: Proceso administrativo

Variable Y: Calidad de servicio

CAPÍTULO IV METODOLOGÍA

4.1. Tipo y Diseño de investigación

4.1.1. Tipo de investigación

El trabajo de investigación tiene una tipología aplicada, porque se aplica en una realidad concreta utilizando conocimientos existentes, en este caso las MyPE comerciales formales del distrito de Cajamarca Hernández, Mendoza (2018).

4.1.2. Nivel de la investigación

El trabajo de investigación es correlacional ya que mediremos y evaluaremos la relación que existe entre el proceso administrativo con el nivel de calidad del servicio de las MyPE comerciales del distrito de Cajamarca. (Alvarez-Risco, A. 2020).

4.1.3. Diseño de la investigación

El trabajo de investigación tiene un diseño no experimental, porque no se manipularon los datos recopilados, los mismo que solo se analizaron e interpretaron.

Es Transversal porque la investigación se realizó en un momento determinado del tiempo, para este estudio es el año 2020. Hernández, Mendoza (2018)

4.2. Método de investigación

Para la recolección de datos se utilizó el método inductivo y deductivo, basada en la teoría neoclásica de la administración de Chiavenato y de la calidad de Crosby y el método SERVQUAL para la calidad de servicio con lo que se construyó el marco teórico que le da sustento a la investigación.

4.3. Población, Muestra y Unidad de análisis

4.3.1. Población

La población de estudio está conformada de la siguiente manera:

Para el proceso administrativo, se consideró a los administradores las 4,384 MyPE comerciales, según la SUNAT 2020.

Para la calidad de servicio, por conveniencia y por la nueva forma de convivencia social, a raíz de la cuarentena focalizada, se determinó considerar a un promedio de 10 clientes por cada MyPE, lo que da un total de 43,840 clientes.

4.3.2. Muestra

La muestra es probabilística y está conformada de la siguiente manera.

Para el proceso administrativo son 353 personas encargadas de la administración. las MyPE.

Se empleó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{NZ^2 * p * q}{e^2N + Z^2 * pq}$$

Leyenda:

N: Población Universal	4384 MyPE comerciales
Z: Grado de confianza	1.96
p: % variación positiva	0.5
q: % variación negativa	0.5
e: Margen de error	0.05

$$n = \frac{4384 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2 * 4384 + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 353 \text{ Administradores de las MyPE}$$

Para la calidad de servicio, son 381 clientes.

Se empleó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{NZ^2 * p * q}{e^2N + Z^2 * pq}$$

Leyenda:

N: Población Universal	43840 clientes
Z: Grado de confianza	1.96
p: % variación positiva	0.5
q: % variación negativa	0.5
e: Margen de error	0.05

$$n = \frac{43840 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2 * 43840 + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 381 \text{ clientes}$$

4.4. Unidad de análisis

La investigación tiene como unidad de análisis a las MyPE

comerciales del distrito de Cajamarca.

4.5. Unidad de observación

La investigación tiene como unidad a los encargados de la administración y a los clientes de las MyPE comerciales del distrito de Cajamarca.

4.6. Operacionalización de variables

Tabla 1*Operacionalización de variables*

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Instrumentos
Proceso administrativo	Es un conjunto de fases a seguir por un gerente para darle solución a un problema administrativo, en una organización. Comprende los procesos de planear, organizar, dirigir y controlar las actividades de un organismo social Robbins y Coulter (2014)	Conjunto de actividades que realiza el gerente y comprende la planificación, organización, dirección y control para el desarrollo de sus actividades en una organización.	Planeación	Objetivos Estrategias Políticas Presupuesto	
			Organización	Organigrama Manuales Reglamentos	
			Dirección	Liderazgo Motivación Trabajo en equipo Comunicación Toma de decisiones	
			Control	Control previo Control concurrente Control posterior	
Calidad de servicio	Es una cualidad o característica relacionada con la excelencia. Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985).	Es entendida como la satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente.	Elementos tangibles	Atracción visual de instalaciones Apariencia de equipos Aspecto del personal Material asociado al servicio	Instrumento: Cuestionario Técnica: Encuesta
			Seguridad	Inspirar confianza Inspirar seguridad Cortesía Conocimiento para responder preguntas	
			Confiabilidad	Cumplimiento Sinceridad Realizar buen servicio desde la primera vez Brindar servicio en tiempo prometido Servicio sin errores	
			Capacidad de respuesta	Cumplir plazos prometidos Prontitud en el servicio Disponibilidad para ayudar siempre Disposición para aclarar dudas	
			Empatía	Horarios convenientes Atención personalizada Enfocados en el servicio Interés y preocupación genuina Compromiso de necesidades.	

4.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Instrumento para ambas variables : Cuestionario

Técnica

- ✓ Proceso administrativo: Encuesta con preguntas cerradas
- ✓ Calidad de servicio: Encuestas bajo el modelo SERVQUAL

4.8. Técnicas para el procesamiento y análisis de la información

El procesamiento de la información recopilada será manualmente por el investigador, a través del Microsoft Excel con el que se elaborará las tablas y figuras relacionada con los indicadores de las variables de estudio.

El análisis e interpretación se llevará a cabo por cada ítem representado en las tablas y figuras, en función de las variables de la investigación, tomando en cuenta la siguiente escala de valoración:

Para el proceso administrativo:

Tabla 2.

Escala de valoración del proceso administrativo

Deficiente	Regular	Eficiente
No	No sabe/no opina	Si
1%– 35%	36% - 70%	71% – 100%

Para la calidad de servicio:

Tabla 3.

Escala de valoración para calidad de servicio¹

1	2	3	4	5
Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Muy de acuerdo
Malo		Regular	Bueno	

¹ A fin de alinear las variables, proceso administrativo y calidad del servicio, esta última se agrupó en tres: Malo (comprende muy en desacuerdo y en desacuerdo), regular (Indiferente) y Bueno (comprende de acuerdo y muy en desacuerdo).

CAPÍTULO V

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

5.1. Análisis, interpretación y discusión de resultados

5.1.1. Proceso administrativo

A. Planificación

Tabla 4

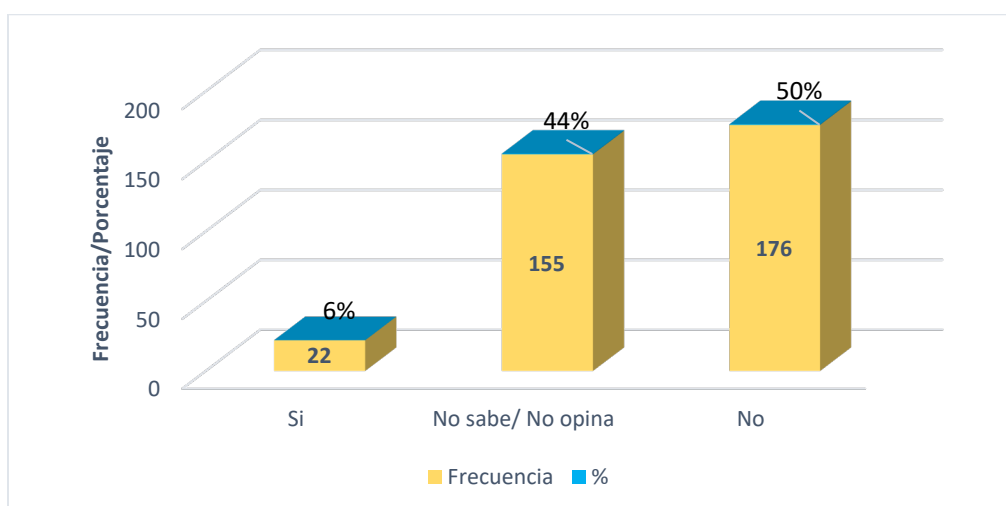
Se planifican los objetivos

Alternativas	Frecuencia	%
Si	22	6
No sabe/ No opina	155	44
No	176	50
Total	353	100

Fuente: Encuestas aplicadas.

Figura 1

Se Planifican los Objetivos



Interpretación

De los 353 administradores de las MYPE comerciales encuestados, ante la pregunta que si se planifican los objetivos; el 50% manifiestan que NO, mientras

que el 44% señalan que no saben/no opinan. Esta situación debe cambiar en los administradores de las MyPE para mejorar su gestión y revertir los efectos negativos que son evidentes producto de la improvisación y el marcado empirismo.

Tabla 5

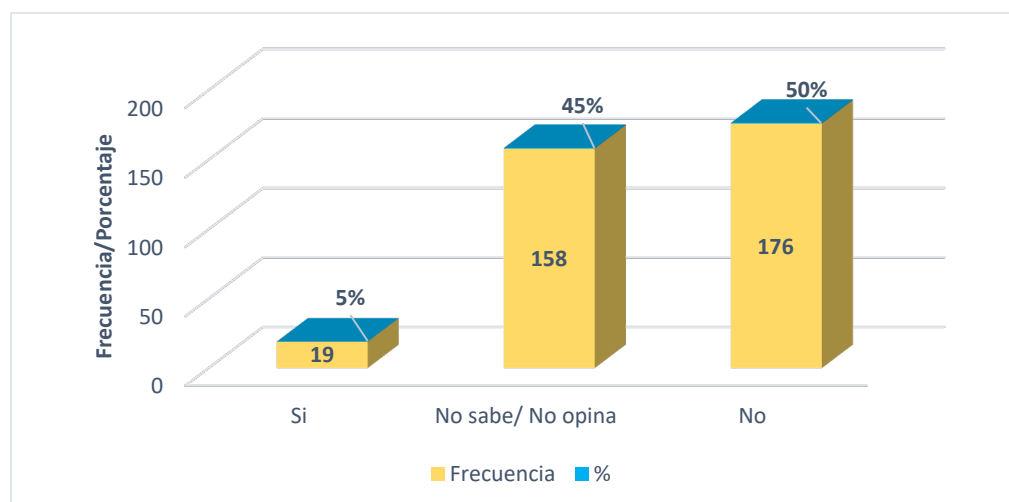
Se establecen políticas

Alternativas	Frecuencia	%
Si	19	5
No sabe/ No opina	158	45
No	176	50
Total	353	100

Fuente: Encuestas aplicadas.

Figura 2

Se Establecen Políticas



Interpretación

De los 353 administradores de las MYPE comerciales encuestados, ante la pregunta que si se establecen políticas que guíen las actividades; el 50% manifiestan que NO, mientras que el 45% señalan que no saben/no opinan.

Esta situación también debe cambiar en los administradores de las MyPE para

mejorar su gestión y revertir los efectos negativos que son evidentes producto de la improvisación y el marcado empirismo.

Tabla 6

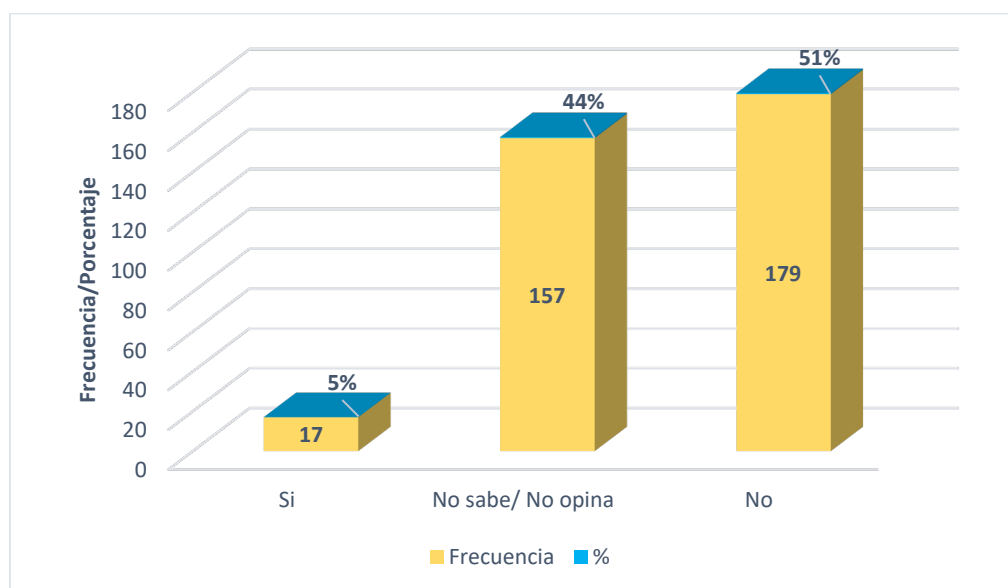
Se determina estrategias

Alternativas	Frecuencia	%
Si	18	5
No sabe/ No opina	156	44
No	179	51
Total	353	100

Fuente: Encuestas aplicadas.

Figura 3

Se determina estrategias



Interpretación

De los 353 administradores de las MYPE comerciales encuestados, ante la pregunta que si se determinan estrategias que ayuden al logro de los objetivos; el 51% manifiestan que NO, mientras que el 44% señalan que no saben/no

opinan. Esta situación también debe cambiar en los administradores de las MyPE para mejorar su gestión y revertir los efectos negativos que son evidentes producto de la improvisación y el mercado empirismo.

Tabla 7

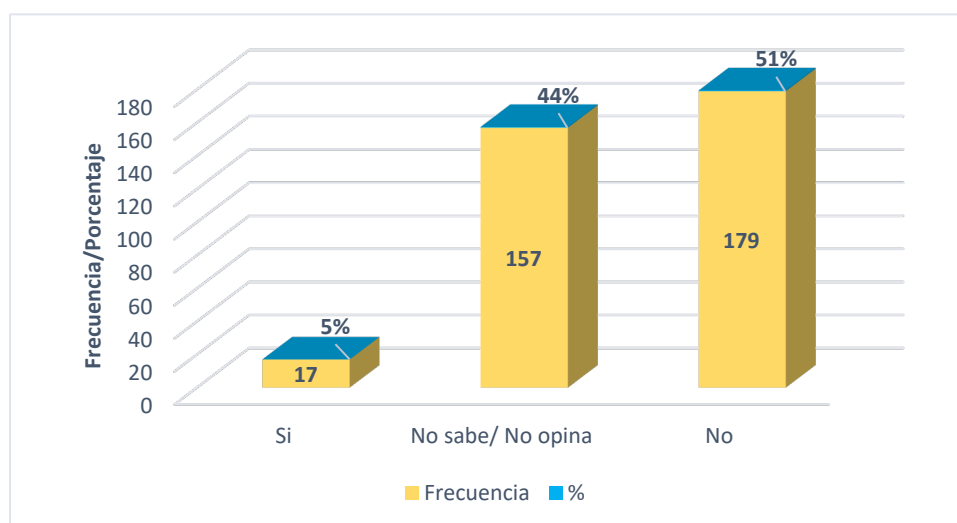
Se elaboran presupuestos

Alternativas	Frecuencia	%
Si	17	5
No sabe/ No opina	157	44
No	179	51
Total	353	100

Fuente: Encuestas aplicadas.

Figura 4

Se Elaboran Presupuestos



Interpretación

De los 353 administradores de las MYPE comerciales encuestados, ante la pregunta que si se elaboran presupuestos que guíen los ingresos y egresos; el 51% manifiestan que NO, mientras que el 44% señalan que no saben/no opinan. Esta situación también debe cambiar en los administradores de las MyPE para

mejorar su gestión y revertir los efectos negativos que son evidentes producto de la improvisación y el marcado empirismo.

B. Organización

Tabla 8

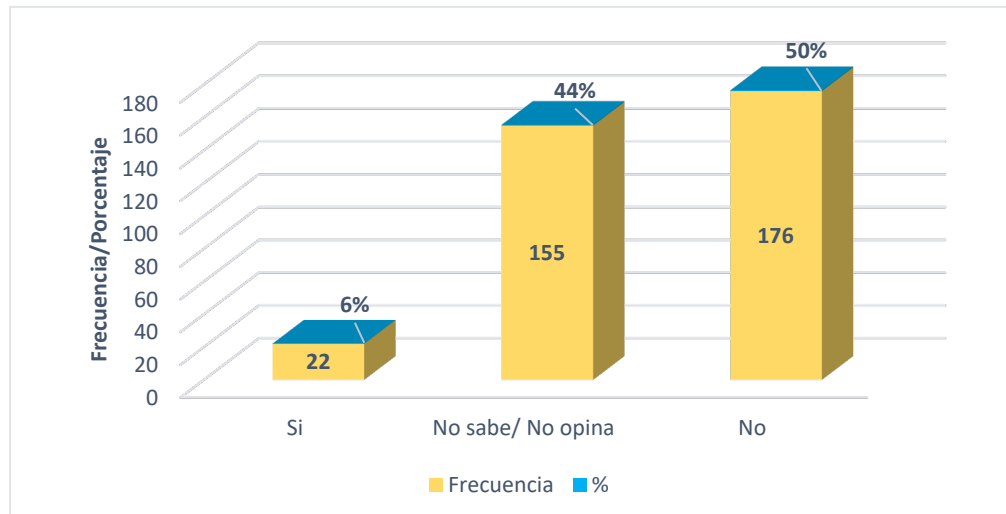
Se cuenta con organigramas

Alternativas	Frecuencia	%
Si	22	6
No sabe/ No opina	155	44
No	176	50
Total	353	100

Fuente: Encuestas aplicadas.

Figura 5

Se cuenta con organigramas



Interpretación

De los 353 administradores de las MYPE comerciales encuestados, ante la pregunta que si se cuenta con organigramas que indiquen la ubicación jerárquica del personal; el 50% manifiestan que NO, mientras que el 44% señalan que no saben/no opinan.

Esta situación también debe cambiar en los administradores de las MyPE para mejorar su gestión y revertir los efectos negativos que son evidentes producto de la improvisación y el marcado empirismo.

Tabla 9

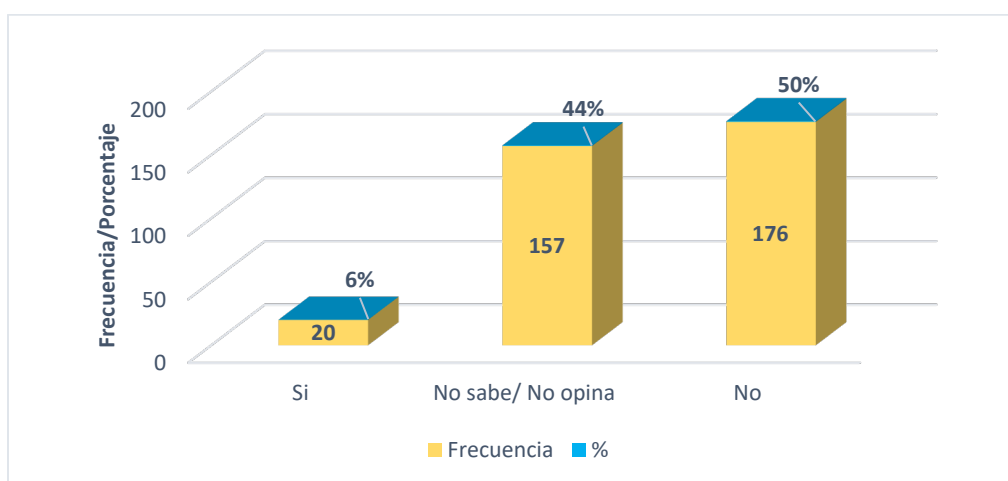
Se cuenta con manuales

Alternativas	Frecuencia	%
Si	20	6
No sabe/ No opina	157	44
No	176	50
Total	353	100

Fuente: Encuestas aplicadas.

Figura 6

Se cuenta con manuales.



Interpretación

De los 353 administradores de las MYPE comerciales encuestados, ante la pregunta que si se cuenta con manuales que indiquen las funciones del personal; el 50% manifiestan que NO, mientras que el 44% señalan que no saben/no opinan. Esta situación también debe cambiar en los administradores de las

MyPE para mejorar su gestión y revertir los efectos negativos que son evidentes producto de la improvisación y el marcado empirismo.

Tabla 10

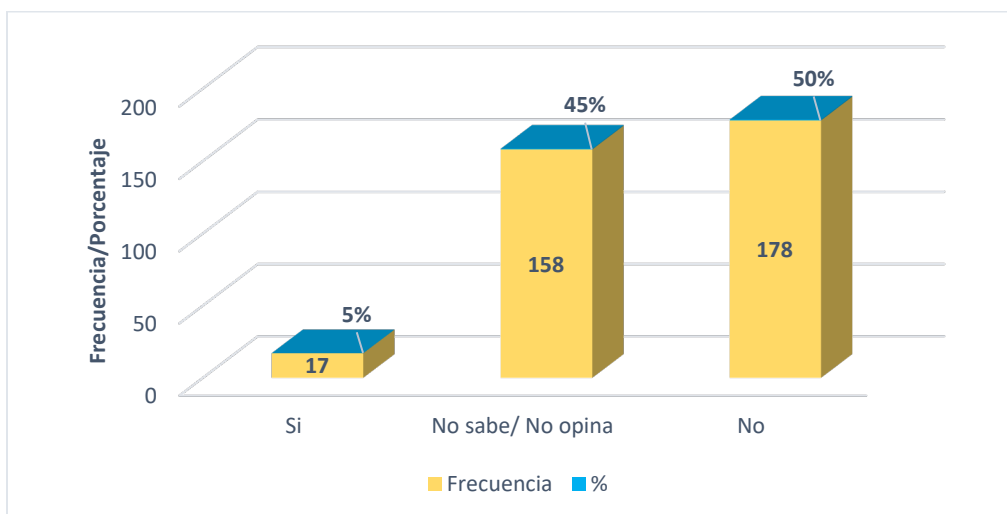
Se cuenta con reglamentos

Alternativas	Frecuencia	%
Si	17	5
No sabe/ No opina	158	45
No	178	50
Total	353	100

Fuente: Encuestas aplicadas.

Figura 7

Se cuenta con reglamentos



Interpretación

De los 353 administradores de las MYPE comerciales encuestados, ante la pregunta que si se cuenta con reglamentos que indiquen las funciones generales del personal; el 50% manifiestan que NO, mientras que el 44% señalan que no saben/no opinan. Esta situación también debe cambiar en los administradores

de las MyPE para mejorar su gestión y revertir los efectos negativos que son evidentes producto de la improvisación y el marcado empirismo.

C. Dirección

Tabla 11

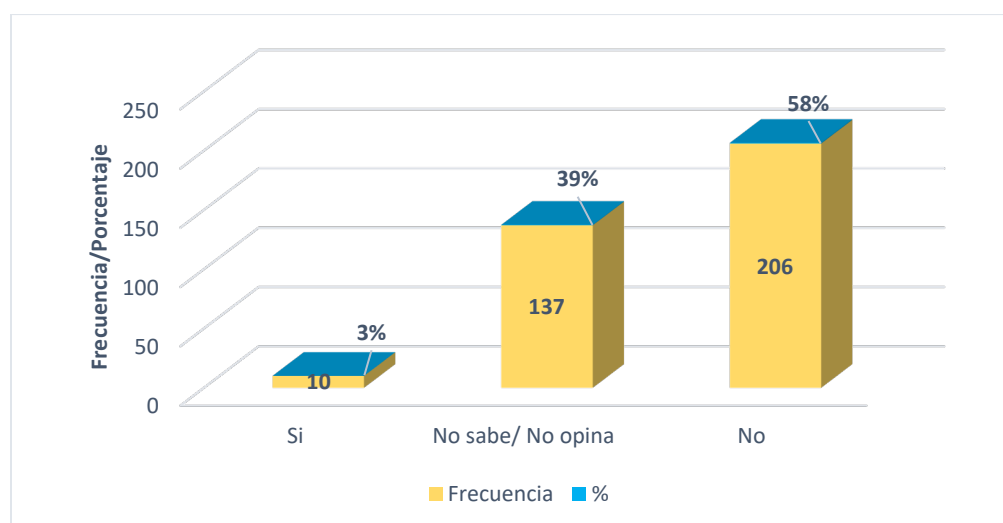
Se aplica el liderazgo como estilo de administración

Alternativas	Frecuencia	%
Si	10	3
No sabe/ No opina	137	39
No	206	58
Total	353	100

Fuente: Encuestas aplicadas.

Figura 8

Se aplica el liderazgo como estilo de administración



Interpretación

De los 353 administradores de las MYPE comerciales encuestados, ante la pregunta que si se aplica el liderazgo como estilo de administración; el 58% manifiestan que NO, mientras que el 39% señalan que no saben/no opinan. Esta situación también debe cambiar en los administradores de las MyPE para

mejorar su gestión y revertir los efectos negativos que son evidentes producto de la improvisación y el marcado empirismo.

Tabla 12

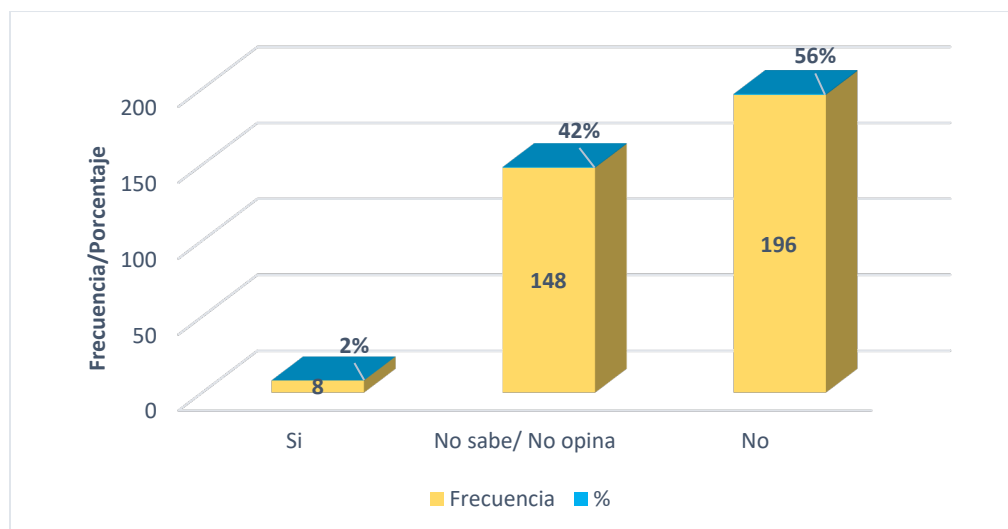
Se motiva al personal

Alternativas	Frecuencia	%
Si	8	3
No sabe/ No opina	148	42
No	196	56
Total	353	100

Fuente: Encuestas aplicadas.

Figura 9

Se motiva al personal



Interpretación

De los 353 administradores de las MYPE comerciales encuestados, ante la pregunta que si se motiva personal; el 56% manifiestan que NO, mientras que el 42% señalan que no saben/no opinan. Esta situación también debe cambiar en los administradores de las MyPE para mejorar su gestión y revertir los

efectos negativos que son evidentes producto de la improvisación y el marcado empirismo.

Tabla 13

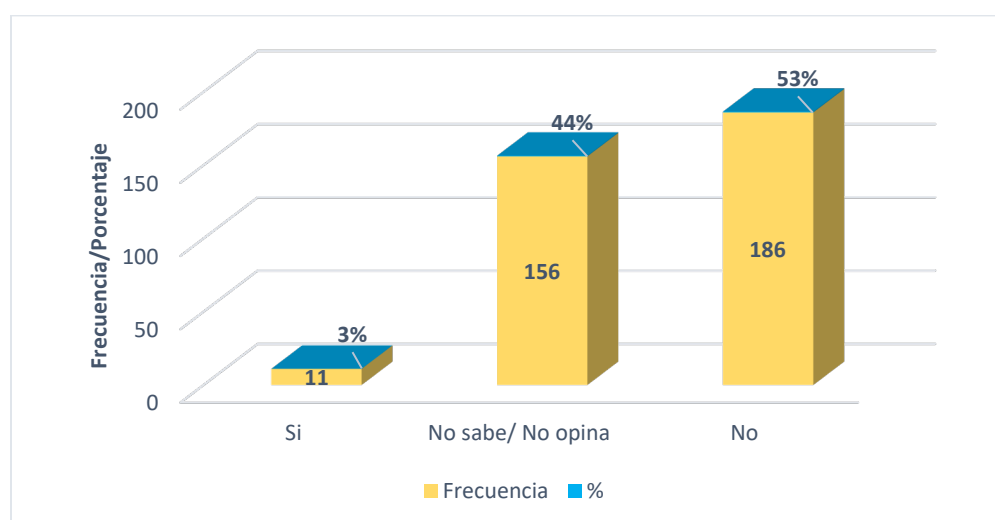
Se promueve el trabajo en equipo

Alternativas	Frecuencia	%
Si	11	3
No sabe/ No opina	156	44
No	186	53
Total	353	100

Fuente: Encuestas aplicadas.

Figura 10

Se promueve el trabajo en equipo



Interpretación

De los 353 administradores de las MYPE comerciales encuestados, ante la pregunta que si se promueve el trabajo en equipo; el 53% manifiestan que NO, mientras que el 44% señalan que no saben/no opinan. Esta situación también debe cambiar en los administradores de las MyPE para mejorar su gestión y revertir los efectos negativos que son evidentes producto de la improvisación

y el mercado empirismo.

Tabla 14

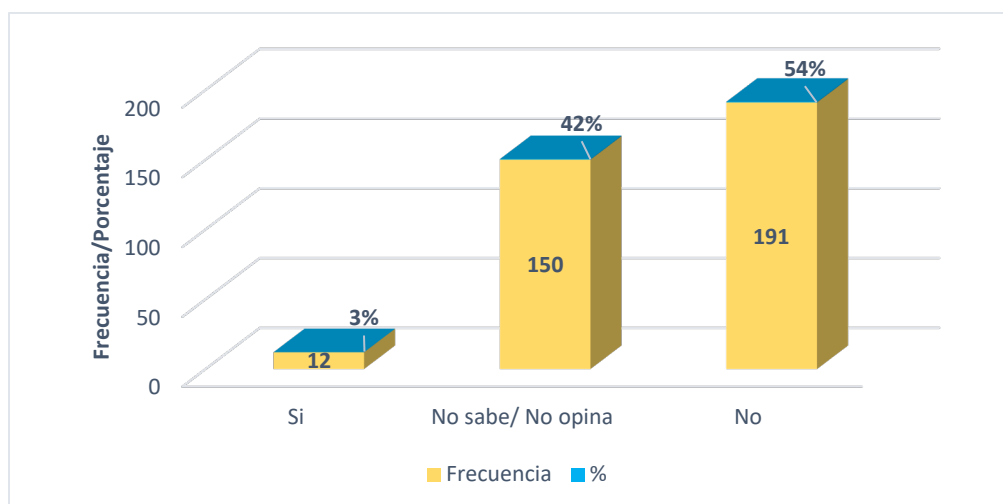
Se cuenta con comunicación adecuada

Alternativas	Frecuencia	%
Si	12	3
No sabe/ No opina	150	42
No	191	54
Total	353	100

Fuente: Encuestas aplicadas.

Figura 11

Se cuenta con comunicación adecuada



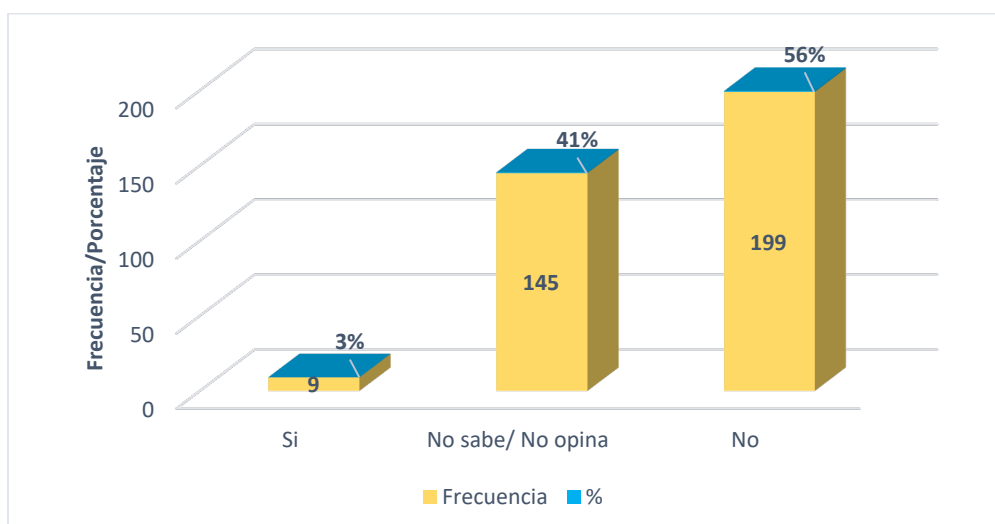
Interpretación

De los 353 administradores de las MYPE comerciales encuestados, ante la pregunta que si se con una comunicación adecuada; el 54% manifiestan que NO, mientras que el 42% señalan que no saben/no opinan. Esta situación también debe cambiar en los administradores de las MyPE para mejorar su gestión y revertir los efectos negativos que son evidentes producto de la improvisación y el mercado empirismo.

Tabla 15*Se toman decisiones técnicamente*

Alternativas	Frecuencia	%
Si	9	3
No sabe/ No opina	145	41
No	199	56
Total	353	100

Fuente: Encuestas aplicadas.

Figura 12*Se toman decisiones técnicamente***Interpretación**

De los 353 administradores de las MYPE comerciales encuestados, ante la pregunta que si se toman decisiones técnicamente; el 56% manifiestan que NO, mientras que el 27% señalan que no saben/no opinan. Esta situación también debe cambiar en los administradores de las MyPE para mejorar su gestión y revertir los efectos negativos que son evidentes producto de la improvisación y el marcado empirismo.

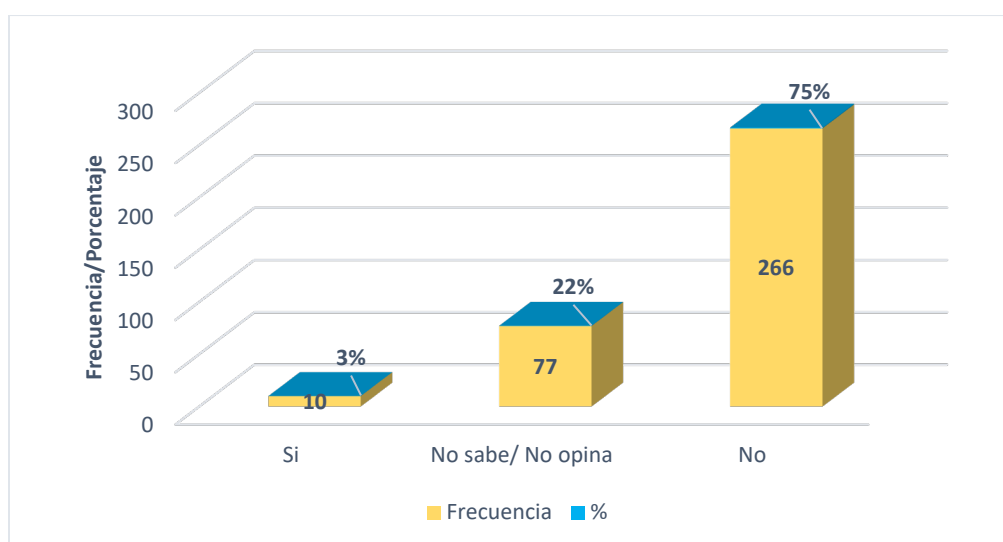
D. Control

Tabla 16
Se aplica el control previo

Alternativas	Frecuencia	%
Si	10	3
No sabe/ No opina	77	22
No	266	75
Total	353	100

Fuente: Encuestas aplicadas.

Figura 13
Se aplica el control previo



Interpretación

De los 353 administradores de las MYPE comerciales encuestados, ante la pregunta que si se aplica el control previo; el 75% manifiestan que NO, mientras que el 22% señalan que no saben/no opinan. Esta situación también debe cambiar en los administradores de las MyPE para mejorar su gestión y revertir los efectos negativos que son evidentes producto de la improvisación

y el mercado empirismo.

Tabla 17

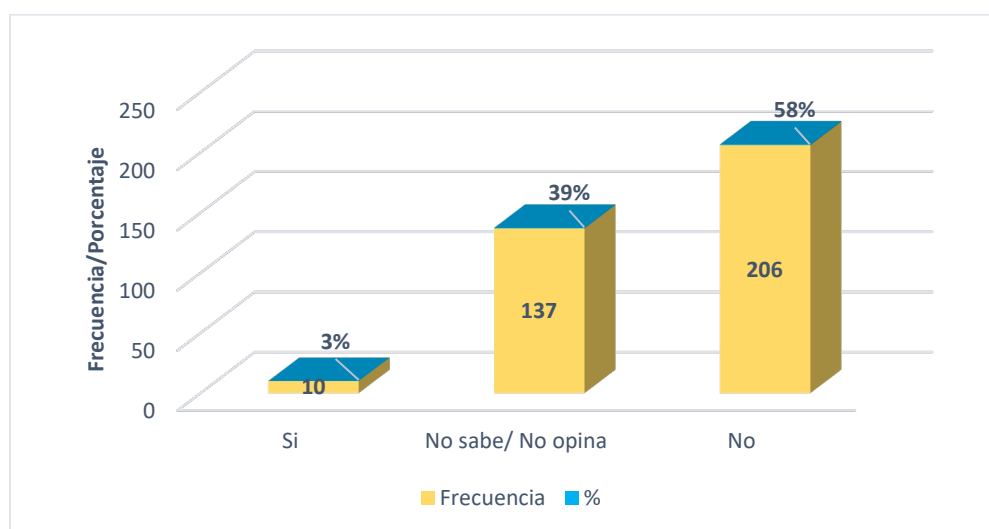
Se aplica el control concurrente

Alternativas	Frecuencia	%
Si	10	3
No sabe/ No opina	137	39
No	206	58
Total	353	100

Fuente: Encuestas aplicadas.

Figura 14

Se aplica el control concurrente



Interpretación

De los 353 administradores de las MYPE comerciales encuestados, ante la pregunta que si se aplica el control concurrente; el 58% manifiestan que NO, mientras que el 39% señalan que no saben/no opinan. Esta situación también debe cambiar en los administradores de las MyPE para mejorar su gestión y revertir los efectos negativos que son evidentes producto de la improvisación

y el mercado empirismo.

Tabla 18

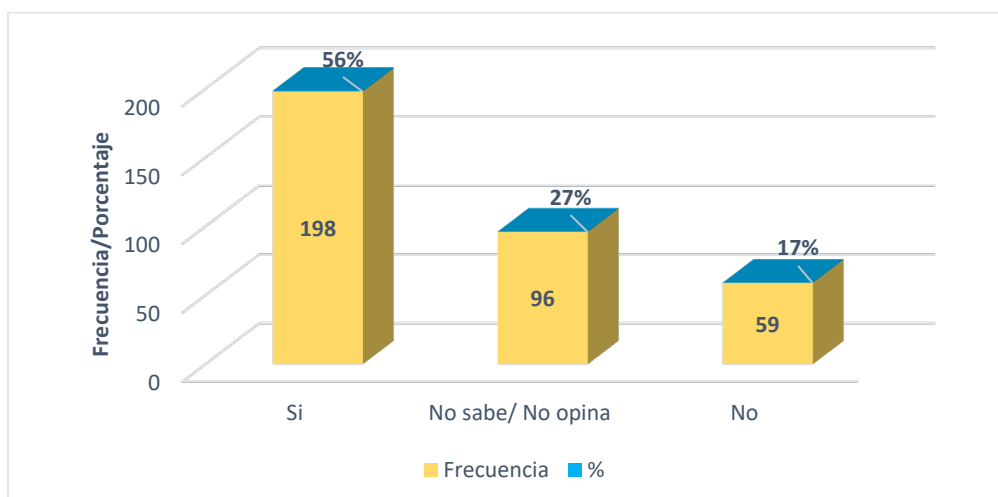
Se aplica el control posterior

Alternativas	Frecuencia	%
Si	198	56
No sabe/ No opina	96	17
No	59	27
Total	353	100

Fuente: Encuestas aplicadas.

Figura 15

Se aplica el control posterior



Interpretación

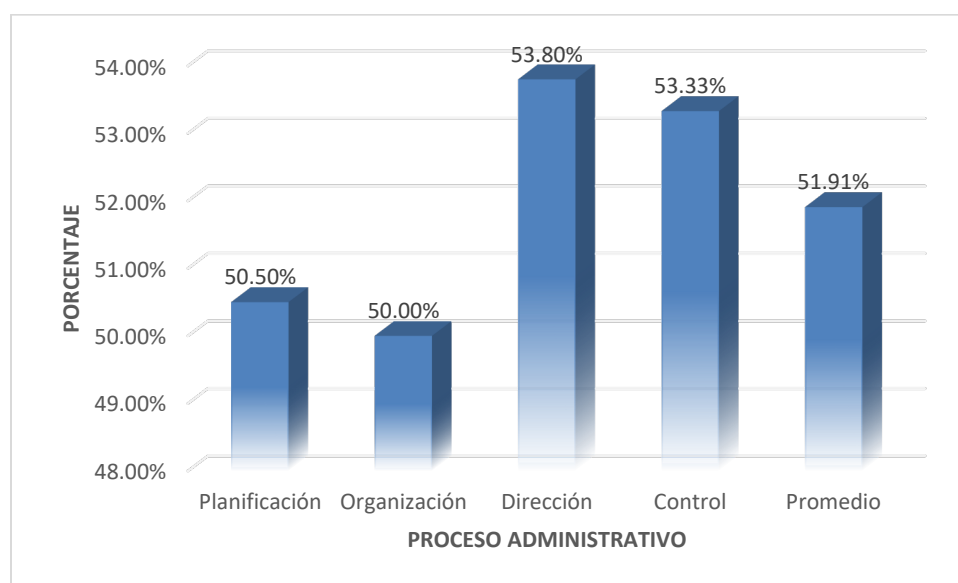
De los 353 administradores de las MYPE comerciales encuestados, ante la pregunta que si se aplica el control previo; el 56% manifiestan que SI, mientras que el 27% señalan que NO. Esta situación también debe cambiar en los administradores de las MyPE para mejorar su gestión y revertir los efectos negativos que son evidentes producto de la improvisación y el mercado

empirismo. Si bien es cierto es una respuesta positiva con mayor porcentaje, sin embargo, el hecho que se priorice el control posterior implica que solo se hace por obligación al fin del año en donde ya no se puede hacer retroalimentación.

En resumen, en la aplicación del proceso administrativo no hay un buen resultado ya que en un 51.91% manifiestan que NO se cumple o no existe los aspectos fundamentales del proceso administrativo que son planificación con 50.5% con respuestas NO en promedio, organización 50% con respuestas NO en promedio, dirección o ejecución 53.8% con respuestas NO en promedio y control 53.3% con respuestas NO en promedio, lo cual denota un empirismo administrativo que es fundamentalmente porque no están a cargo de licenciados en administración sino por otros profesionales e incluso por personas empresarias que no tienen ninguna formación profesional.

Figura 16

Resumen de la variable proceso administrativo.



5.1.2. Calidad de servicio

A. Elementos tangibles

Tabla 19

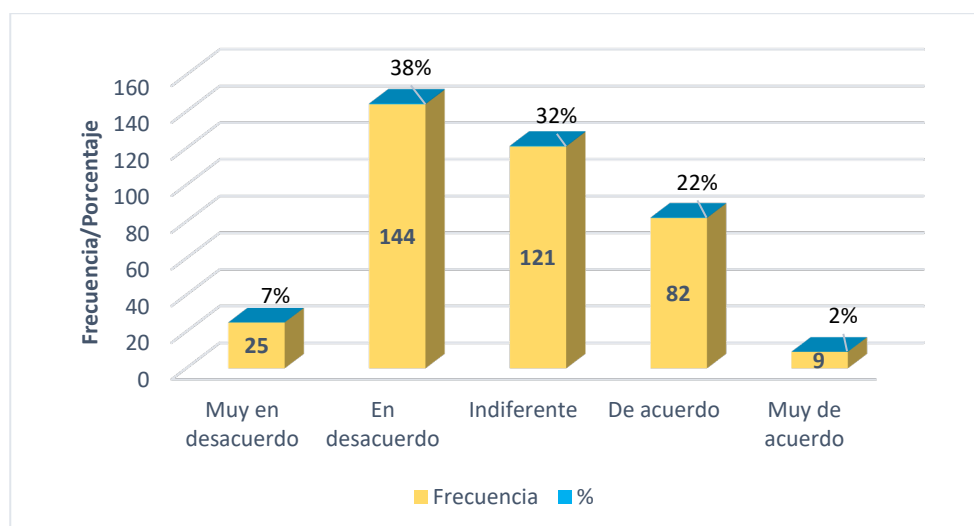
Atracción visual de instalaciones

Alternativas	Frecuencia	%
Muy en desacuerdo	25	7
En desacuerdo	144	38
Indiferente	121	32
De acuerdo	82	22
Muy de acuerdo	9	2
Total	381	100

Fuente: Encuestas aplicadas.

Figura 17

Atracción visual de las instalaciones



Interpretación

De los 381 clientes de las MyPE comerciales encuestados, ante la pregunta que si las instalaciones son atractivas el 38% manifiestan estar "en desacuerdo" ante la pregunta, mientras que el 32% señalan estar "indiferentes" con la pregunta. Esta situación debe orientar a los administradores de las MyPE comerciales para tomar cartas en el asunto y revertir este problema que puede ocasionar

insatisfacción en clientes.

Tabla 20

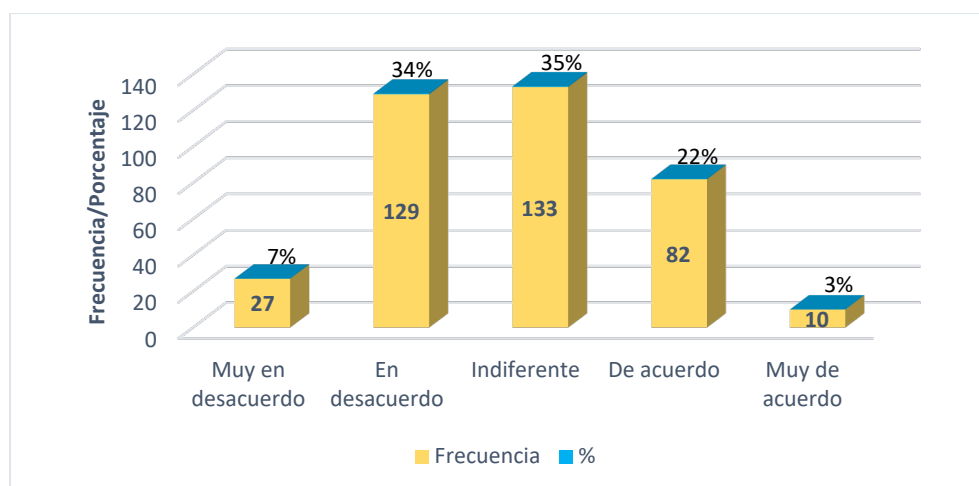
Apariencia de equipos

Alternativas	Frecuencia	%
Muy en desacuerdo	27	7
En desacuerdo	129	34
Indiferente	133	35
De acuerdo	82	22
Muy de acuerdo	10	3
Total	381	100

Fuente: Encuestas aplicadas.

Figura 18

Apariencia de equipos



Interpretación

De los 381 clientes de las MyPE comerciales encuestados, ante la pregunta que si la apariencia de los equipos es atractiva el 34% manifiestan estar "en desacuerdo" ante la pregunta, mientras que el 35% señalan estar "indiferentes" con la pregunta. Esta situación debe orientar a los administradores de las MyPE comerciales para tomar cartas en el asunto.

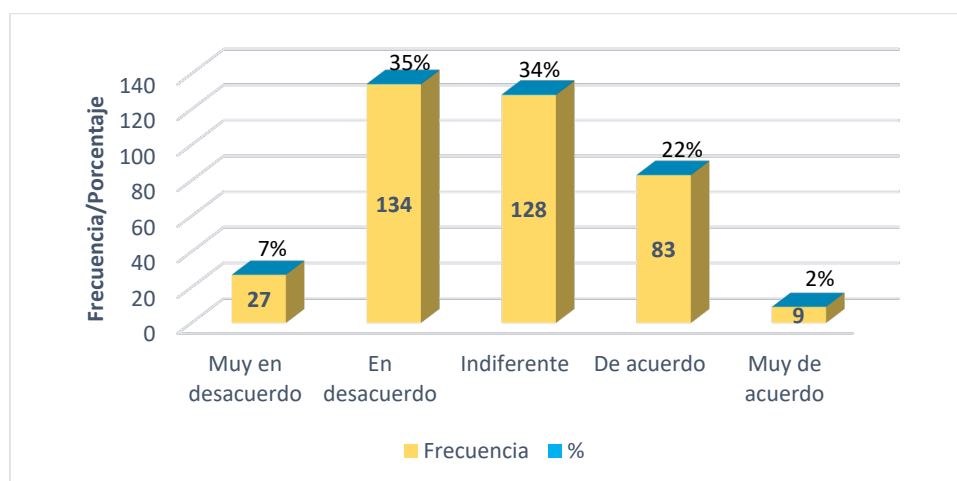
Tabla 21

Aspecto personal

Alternativas	Frecuencia	%
Muy en desacuerdo	27	7
En desacuerdo	134	35
Indiferente	128	34
De acuerdo	83	22
Muy de acuerdo	9	2
Total	381	100

Fuente: Encuestas aplicadas.

Figura 19

Aspecto personal

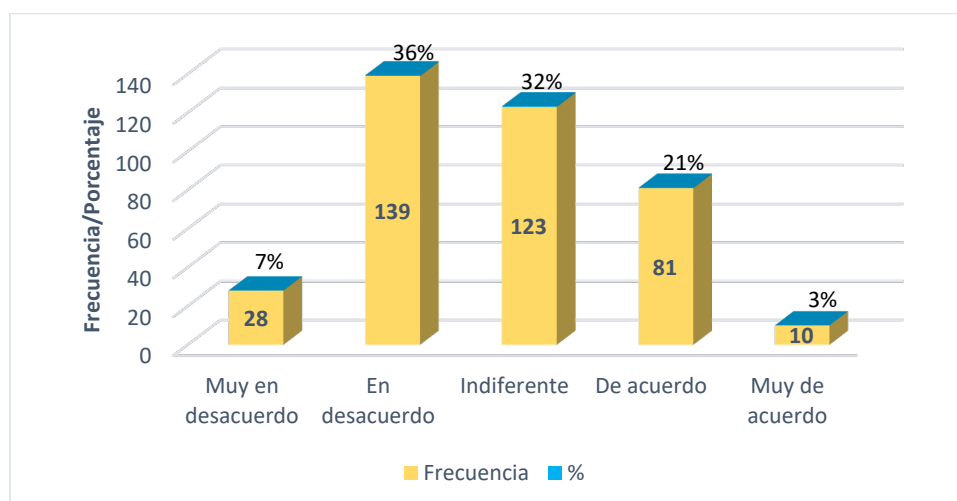
Interpretación

De los 381 clientes de las MyPE comerciales encuestados, ante la pregunta que si el aspecto del personal es atractivo; el 35% manifiestan estar "en desacuerdo" ante la pregunta, mientras que el 34% señalan estar "indiferentes" con la pregunta. Esta situación debe orientar a los administradores de las MyPE comerciales para tomar cartas en el asunto.

Tabla 22*Materiales asociados al servicio*

Alternativas	Frecuencia	%
Muy en desacuerdo	28	7
En desacuerdo	139	36
Indiferente	123	32
De acuerdo	81	21
Muy de acuerdo	10	3
Total	381	100

Fuente: Encuestas aplicadas.

Figura 20*Materiales asociados al servicio***Interpretación**

De los 381 clientes de las MyPE comerciales encuestados, ante la pregunta que si los materiales asociados al servicio son atractivos; el 36% manifiestan estar "en desacuerdo" ante la pregunta, mientras que el 32% señalan estar "indiferentes" con la pregunta. Esta situación debe orientar a los administradores de las MyPE para tomar cartas en el asunto.

B. Fiabilidad

Tabla 23

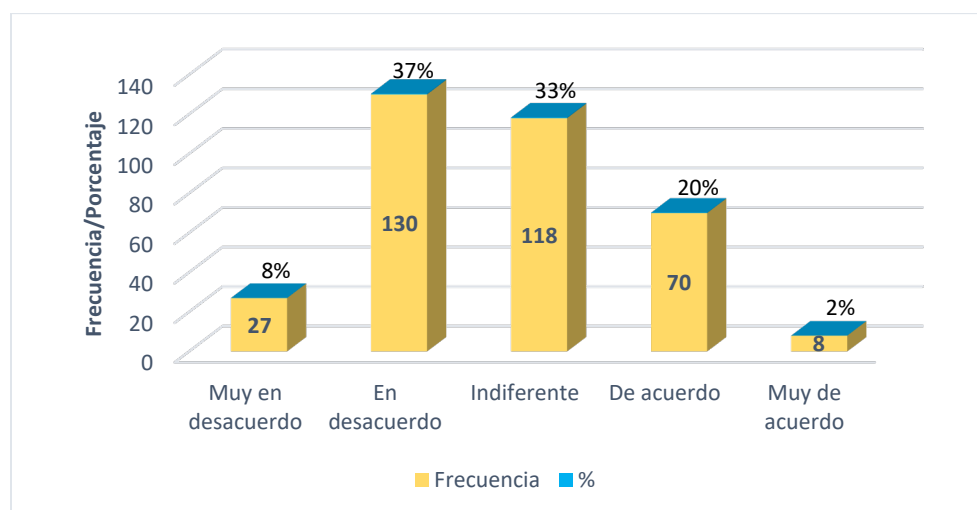
Cumplimiento en tiempo prometido

Alternativas	Frecuencia	%
Muy en desacuerdo	27	8
En desacuerdo	130	37
Indiferente	118	33
De acuerdo	70	20
Muy de acuerdo	8	2
Total	381	100

Fuente: Encuestas aplicadas.

Figura 21

Cumplimiento en tiempo prometido



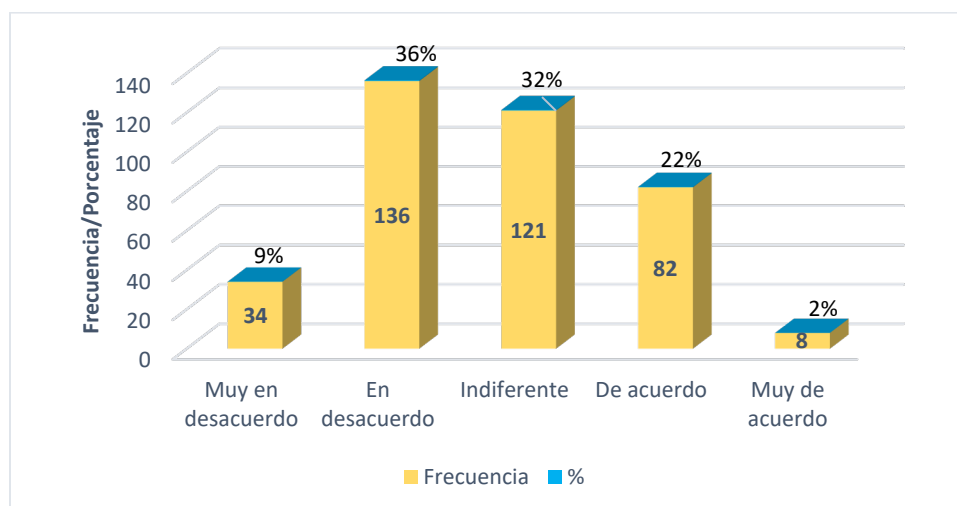
Interpretación

De los 381 clientes de las MyPE comerciales encuestados, ante la pregunta que si se cumple con los tiempos prometidos; el 37% manifiestan estar "en desacuerdo" ante la pregunta, mientras que el 33% señalan estar "indiferentes" con la pregunta. Esta situación debe orientar a los administradores de las MyPE para tomar cartas en el asunto.

Tabla 24*Sinceridad para solucionar problemas de clientes*

Alternativas	Frecuencia	%
Muy en desacuerdo	34	9
En desacuerdo	136	36
Indiferente	121	32
De acuerdo	82	22
Muy de acuerdo	8	2
Total	381	100

Fuente: Encuestas aplicadas.

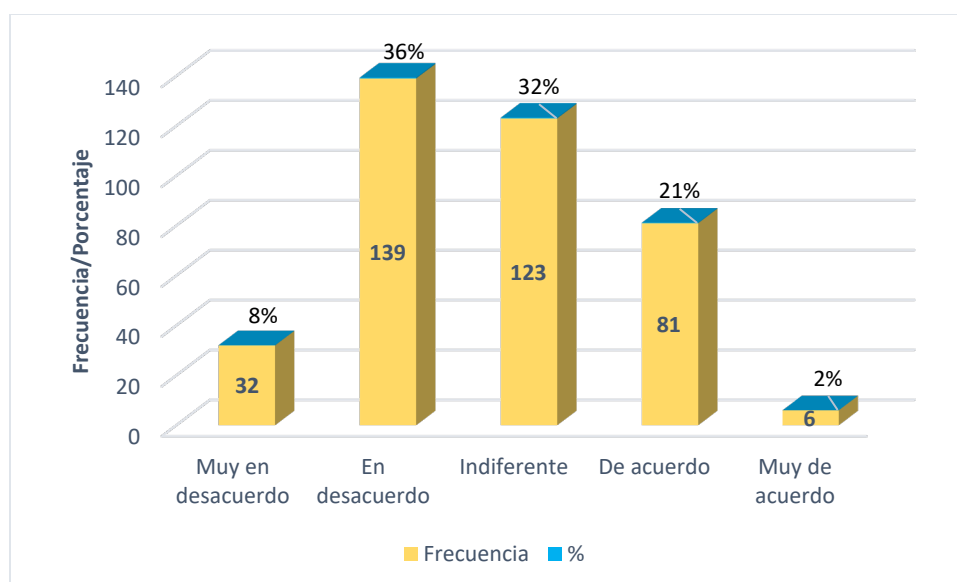
Figura 22*Sinceridad para solucionar problemas de clientes***Interpretación**

De los 381 clientes de las MyPE comerciales encuestados, ante la pregunta que si se manifiesta sinceridad para solucionar problemas de los clientes; el 36% manifiestan estar "en desacuerdo" ante la pregunta, mientras que el 32% señalan estar "indiferentes" con la pregunta. Esta situación debe orientar a los administradores de las MyPE para tomar cartas en el asunto.

Tabla 25*Realizar buen servicio desde la primera vez*

Alternativas	Frecuencia	%
Muy en desacuerdo	32	9
En desacuerdo	139	39
Indiferente	123	35
De acuerdo	81	23
Muy de acuerdo	6	2
Total	381	100

Fuente: Encuestas aplicadas.

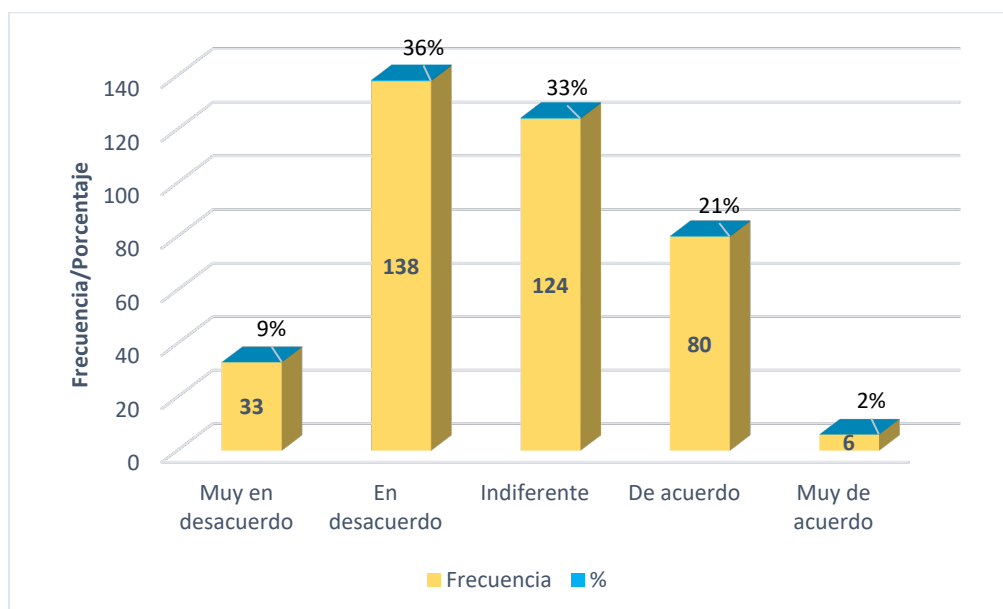
Figura 23*Realizar buen servicio desde la primera vez***Interpretación**

De los 381 clientes de las MyPE comerciales encuestados, ante la pregunta que si se realiza bien el servicio desde la primera vez; el 39% manifiestan estar "en desacuerdo" ante la pregunta, mientras que el 35% señalan estar "indiferentes" con la pregunta. Esta situación debe orientar a los administradores de las MyPE para tomar cartas en el asunto.

Tabla 26*Concluye servicio en tiempo prometido*

Alternativas	Frecuencia	%
Muy en desacuerdo	33	9
En desacuerdo	138	39
Indiferente	124	35
De acuerdo	80	23
Muy de acuerdo	6	2
Total	381	100

Fuente: Encuestas aplicadas.

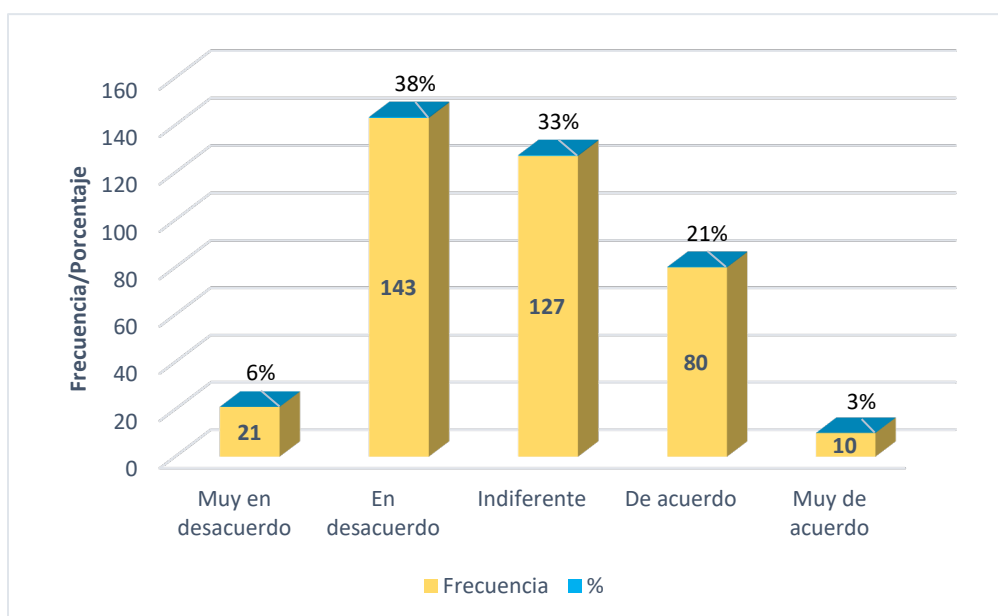
Figura 24*Concluye servicio en tiempo prometido***Interpretación**

De los 381 clientes de las MyPE comerciales encuestados, ante la pregunta que si se concluye el servicio en tiempo prometido; el 39% manifiestan estar "en desacuerdo" ante la pregunta, mientras que el 35% señalan estar "indiferentes" con la pregunta. Esta situación debe orientar a los administradores de las MyPE para tomar cartas en el asunto.

Tabla 27*Servicio exento de errores*

Alternativas	Frecuencia	%
Muy en desacuerdo	21	6
En desacuerdo	143	41
Indiferente	127	36
De acuerdo	80	23
Muy de acuerdo	10	3
Total	381	100

Fuente: Encuestas aplicadas.

Figura 25*Servicio exento de errores***Interpretación**

De los 381 clientes de las MyPE comerciales encuestados, ante la pregunta que si se realiza el servicio exento de errores; el 41% manifiestan estar "en desacuerdo" ante la pregunta, mientras que el 36% señalan estar "indiferentes" con la pregunta. Esta situación debe orientar a los administradores de las MyPE para tomar cartas en el asunto.

C. Capacidad de respuesta

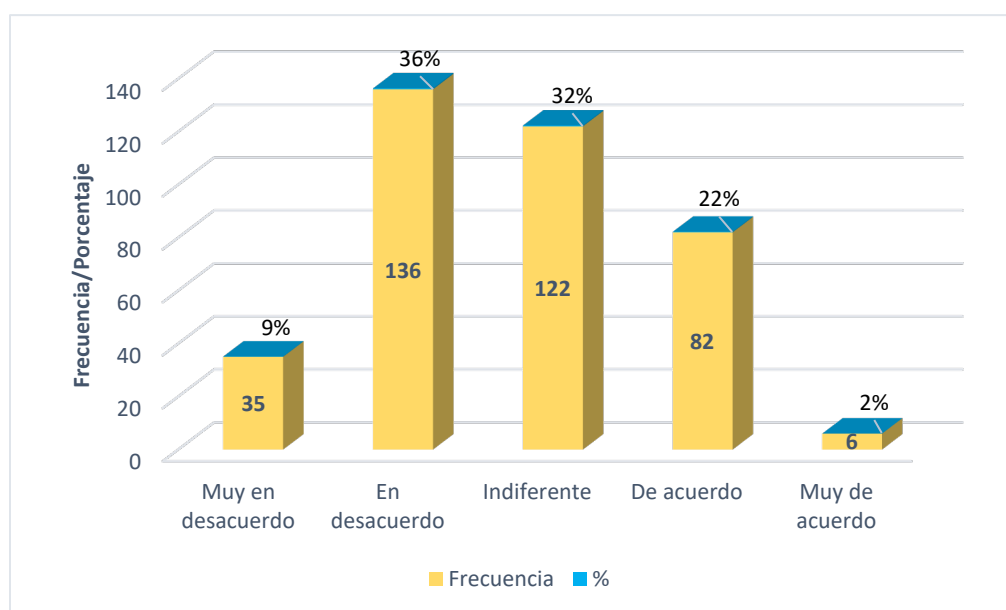
Tabla 28

Cumplimiento de servicio en plazos prometidos

Alternativas	Frecuencia	%
Muy en desacuerdo	35	9
En desacuerdo	136	36
Indiferente	122	32
De acuerdo	82	22
Muy de acuerdo	6	2
Total	381	100

Figura 26

Cumplimiento de servicio en plazos prometidos



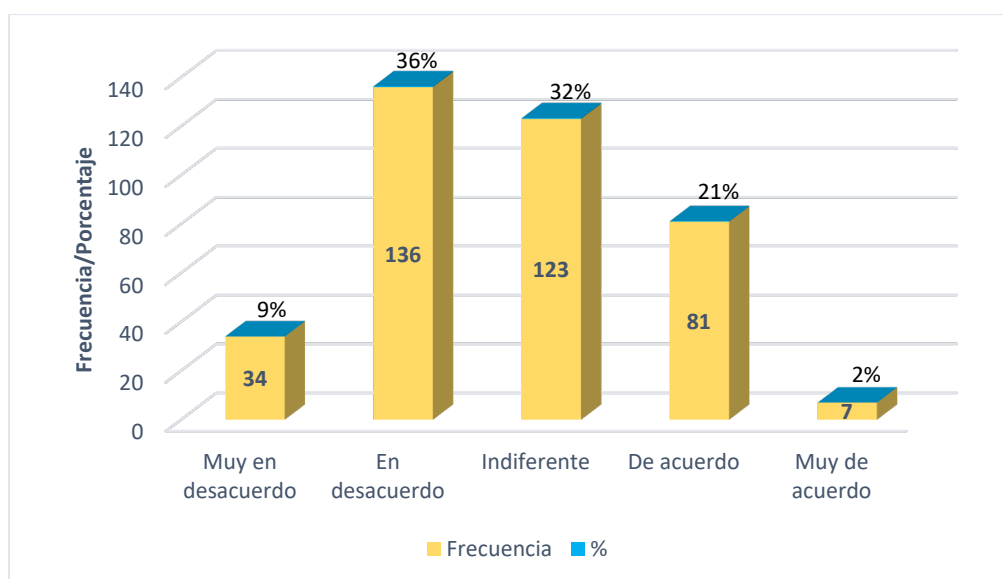
Interpretación

De los 381 clientes de las MyPE comerciales encuestados, ante la pregunta que si se cumple con el servicio en plazos prometidos; el 36% manifiestan estar "en desacuerdo" ante la pregunta, mientras que el 32% señalan estar "indiferentes" con la pregunta. Esta situación debe orientar a los administradores de las MyPE para tomar cartas en el asunto.

Tabla 29*Disponibilidad para entregar el servicio*

Alternativas	Frecuencia	%
Muy en desacuerdo	34	9
En desacuerdo	136	36
Indiferente	123	33
De acuerdo	81	21
Muy de acuerdo	7	2
Total	381	100

Fuente: Encuestas aplicadas.

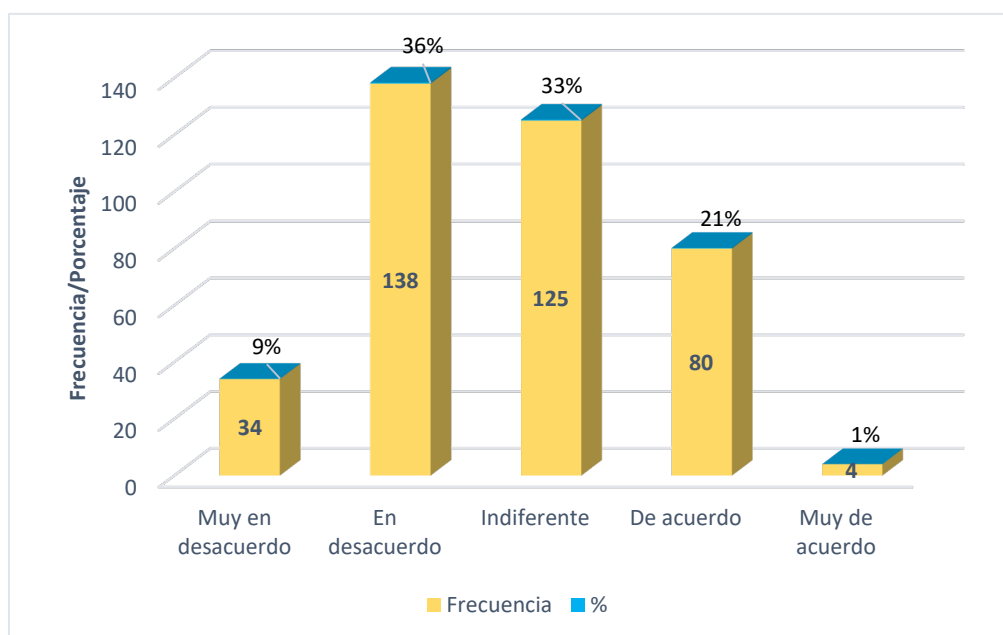
Figura 27*Disponibilidad para entregar el servicio***Interpretación**

De los 381 clientes de las MyPE comerciales encuestados, ante la pregunta que si existe disponibilidad para entregar el servicio; el 36% manifiestan estar "en desacuerdo" ante la pregunta, mientras que el 33% señalan estar "indiferentes" con la pregunta. Esta situación debe orientar a los administradores de las MyPE para tomar cartas en el asunto.

Tabla 30*Voluntad para ayudar siempre*

Alternativas	Frecuencia	%
Muy en desacuerdo	34	9
En desacuerdo	138	36
Indiferente	125	33
De acuerdo	80	21
Muy de acuerdo	4	1
Total	381	100

Fuente: Encuestas aplicadas.

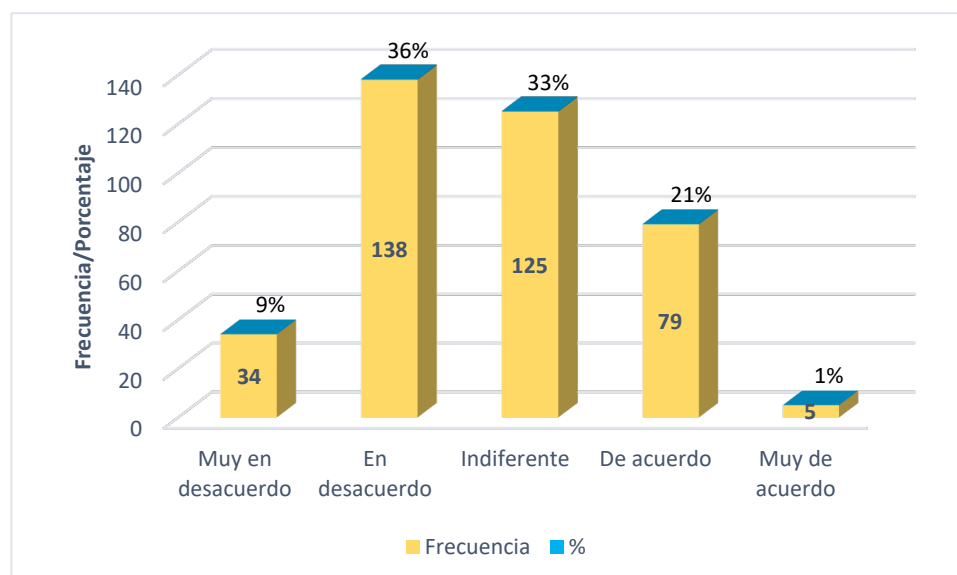
Figura 28*Voluntad para ayudar siempre***Interpretación**

De los 381 clientes de las MyPE comerciales encuestados, ante la pregunta que si existe voluntad para ayudar siempre; el 36% manifiestan estar "en desacuerdo" ante la pregunta, mientras que el 32% señalan estar "indiferentes" con la pregunta. Esta situación debe orientar a los administradores de las MyPE para tomar cartas en el asunto.

Tabla 31*Disposición para aclarar dudas*

Alternativas	Frecuencia	%
Muy en desacuerdo	34	9
En desacuerdo	138	36
Indiferente	125	33
De acuerdo	79	21
Muy de acuerdo	5	1
Total	381	100

Fuente: Encuestas aplicadas.

Figura 29*Disposición para aclarar dudas***Interpretación**

De los 381 clientes de las MyPE comerciales encuestados, ante la pregunta que si existe voluntad para aclarar dudas; el 36% manifiestan estar "en desacuerdo" ante la pregunta, mientras que el 32% señalan estar "indiferentes" con la pregunta. Esta situación debe orientar a los administradores de las MyPE para tomar cartas en el asunto.

D. Seguridad

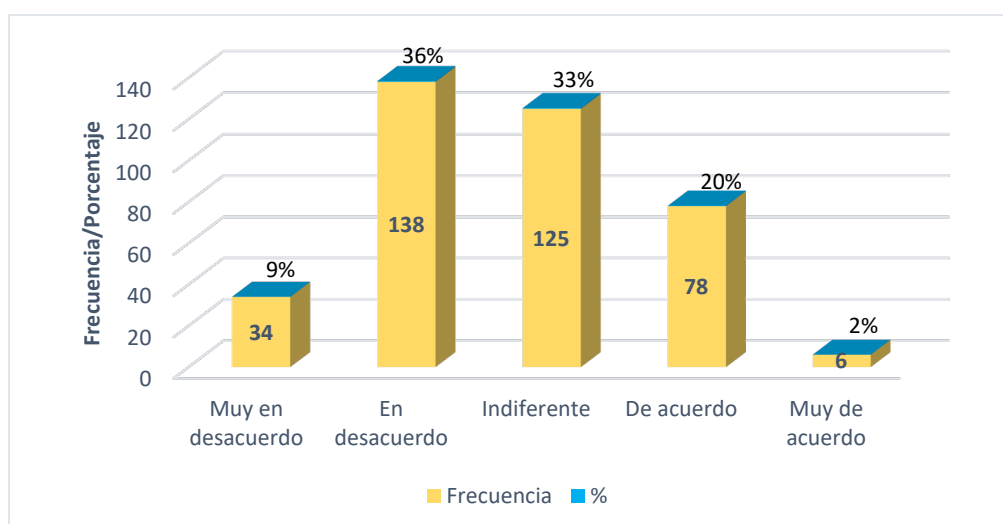
Tabla 32

Inspirar confianza

Alternativas	Frecuencia	%
Muy en desacuerdo	34	9
En desacuerdo	138	36
Indiferente	125	33
De acuerdo	78	20
Muy de acuerdo	6	2
Total	381	100

Figura 30

Inspirar confianza



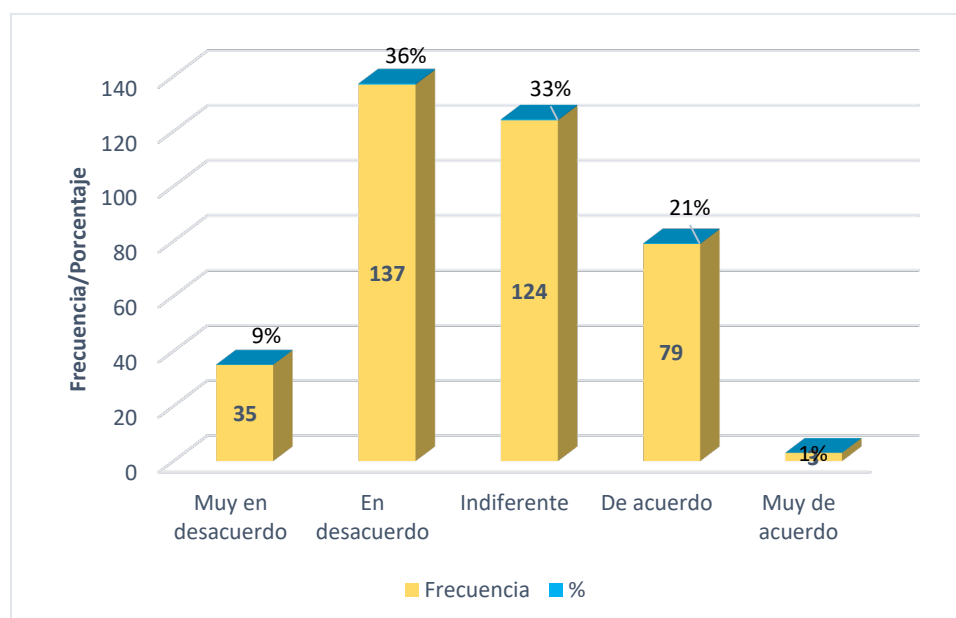
Interpretación

De los 381 clientes de las MyPE comerciales encuestados, ante la pregunta que si el negocio inspira confianza; el 36% manifiestan estar "en desacuerdo" ante la pregunta, mientras que el 32% señalan estar "indiferentes" con la pregunta. Esta situación debe orientar a los administradores de las MyPE para tomar cartas en el asunto.

Tabla 33*Inspirar seguridad*

Alternativas	Frecuencia	%
Muy en desacuerdo	35	6
En desacuerdo	137	36
Indiferente	124	33
De acuerdo	79	21
Muy de acuerdo	3	1
Total	381	100

Fuente: Encuestas aplicadas.

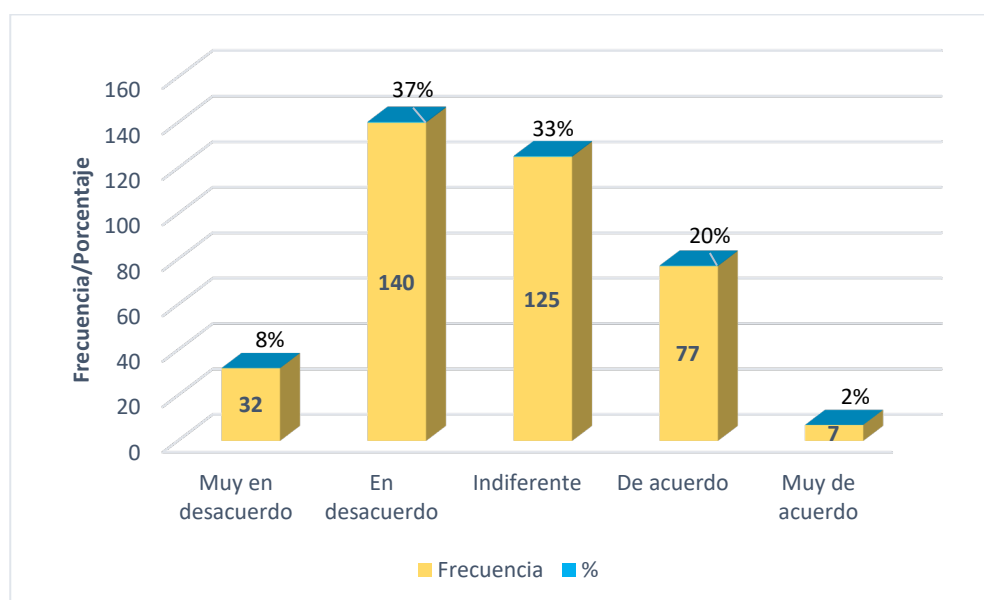
Figura 31*Inspirar seguridad***Interpretación**

De los 381 clientes de las MyPE comerciales encuestados, ante la pregunta que si el negocio inspira seguridad; el 36% manifiestan estar "en desacuerdo" ante la pregunta, mientras que el 32% señalan estar "indiferentes" con la pregunta. Esta situación debe orientar a los administradores de las MyPE para tomar cartas en el asunto.

Tabla 34*Cortesía*

Alternativas	Frecuencia	%
Muy en desacuerdo	32	8
En desacuerdo	140	37
Indiferente	125	33
De acuerdo	77	20
Muy de acuerdo	7	2
Total	381	100

Fuente: Encuestas aplicadas.

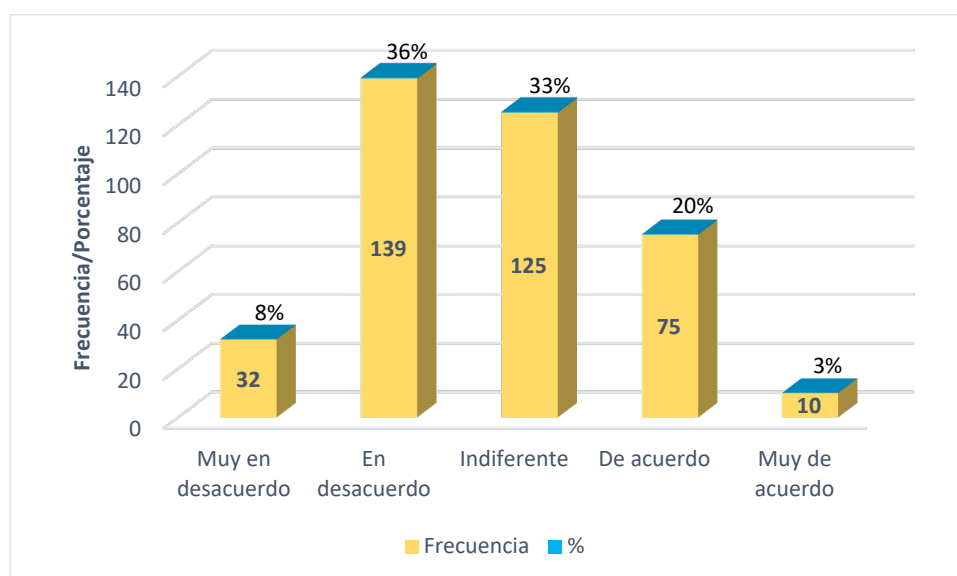
Figura 32*Cortesía***Interpretación**

De los 381 clientes de las MyPE comerciales encuestados, ante la pregunta que si el personal es cortés; el 37% manifiestan estar "en desacuerdo" ante la pregunta, mientras que el 32% señalan estar "indiferentes" con la pregunta. Esta situación debe orientar a los administradores de las MyPE para tomar cartas en el asunto.

Tabla 35*Conocimiento para responder preguntas*

Alternativas	Frecuencia	%
Muy en desacuerdo	32	8
En desacuerdo	139	36
Indiferente	125	33
De acuerdo	75	20
Muy de acuerdo	10	3
Total	317	100

Fuente: Encuestas aplicadas.

Figura 33*Conocimiento para responder preguntas***Interpretación**

De los 381 clientes de las MyPE comerciales encuestados, ante la pregunta que si el personal manifiesta conocimiento para responder preguntas; el 36% manifiestan estar "en desacuerdo" ante la pregunta, mientras que el 33% señalan estar "indiferentes" con la pregunta. Esta situación debe orientar a los administradores de las MyPE para tomar cartas en el asunto.

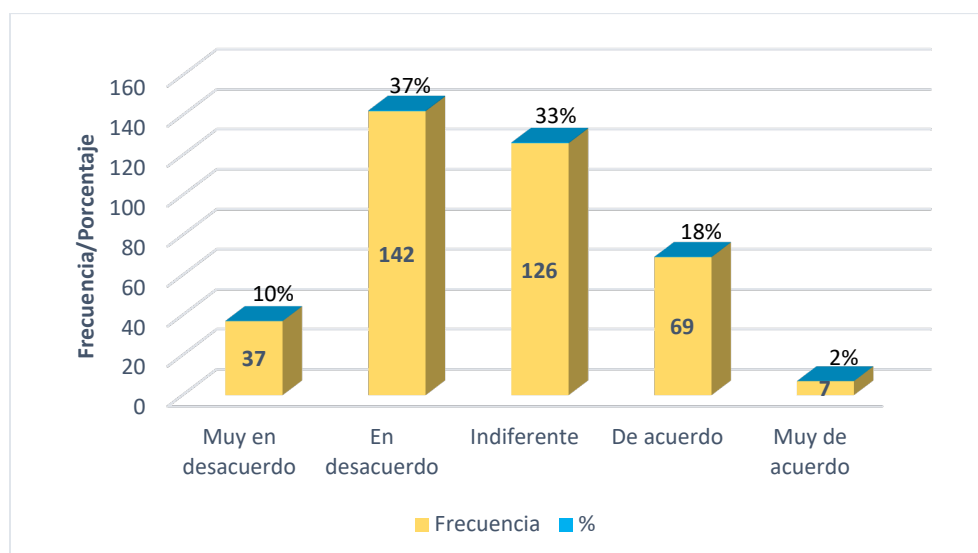
E. Empatía

Tabla 36
Horarios convenientes

Alternativas	Frecuencia	%
Muy en desacuerdo	37	10
En desacuerdo	142	37
Indiferente	126	33
De acuerdo	69	18
Muy de acuerdo	7	2
Total	381	100

Fuente: Encuestas aplicadas.

Figura 34
Horarios convenientes



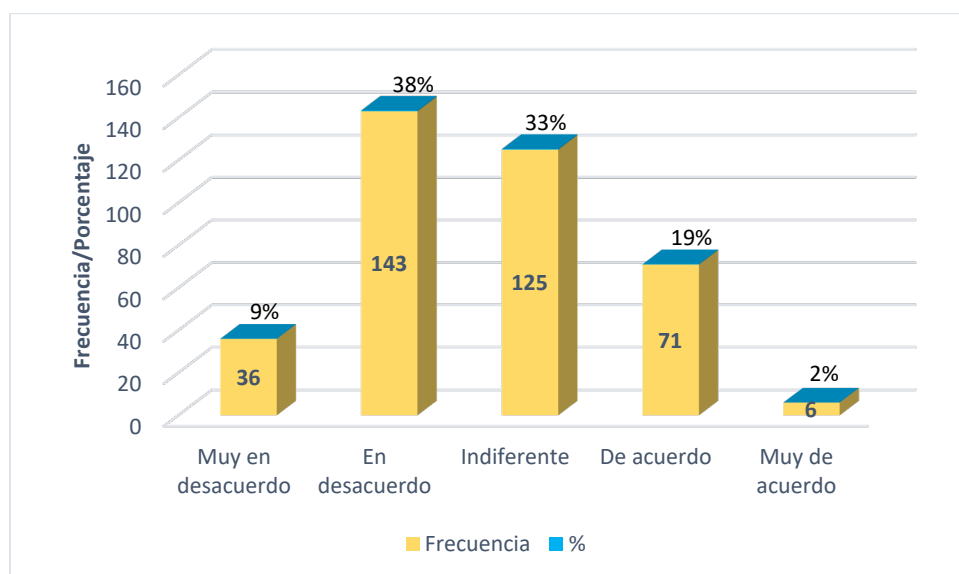
Interpretación

De los 381 clientes de las MyPE comerciales encuestados, ante la pregunta que si el negocio tiene horarios convenientes preguntas; el 37% manifiestan estar "en desacuerdo" ante la pregunta, mientras que el 33% señalan estar "indiferentes" con la pregunta. Esta situación debe orientar a los administradores de las MyPE para tomar cartas en el asunto.

Tabla 37*Atención personalizada*

Alternativas	Frecuencia	%
Muy en desacuerdo	36	9
En desacuerdo	143	38
Indiferente	125	33
De acuerdo	71	19
Muy de acuerdo	6	2
Total	381	100

Fuente: Encuestas aplicadas.

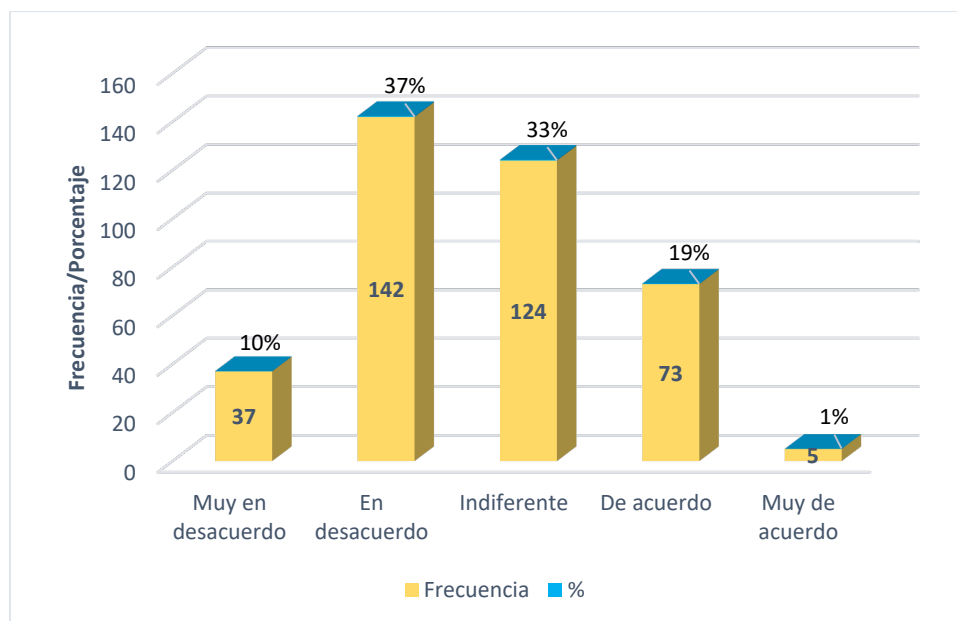
Figura 35*Atención personalizada***Interpretación**

De los 381 clientes de las MyPE comerciales encuestados, ante la pregunta que si el negocio tiene atención personalizada; el 38% manifiestan estar "en desacuerdo" ante la pregunta, mientras que el 33% señalan estar "indiferentes" con la pregunta. Esta situación debe orientar a los administradores de las MyPE para tomar cartas en el asunto.

Tabla 38*Esmero en brindar el servicio*

Alternativas	Frecuencia	%
Muy en desacuerdo	37	10
En desacuerdo	142	37
Indiferente	124	33
De acuerdo	73	19
Muy de acuerdo	5	1
Total	381	100

Fuente: Encuestas aplicadas.

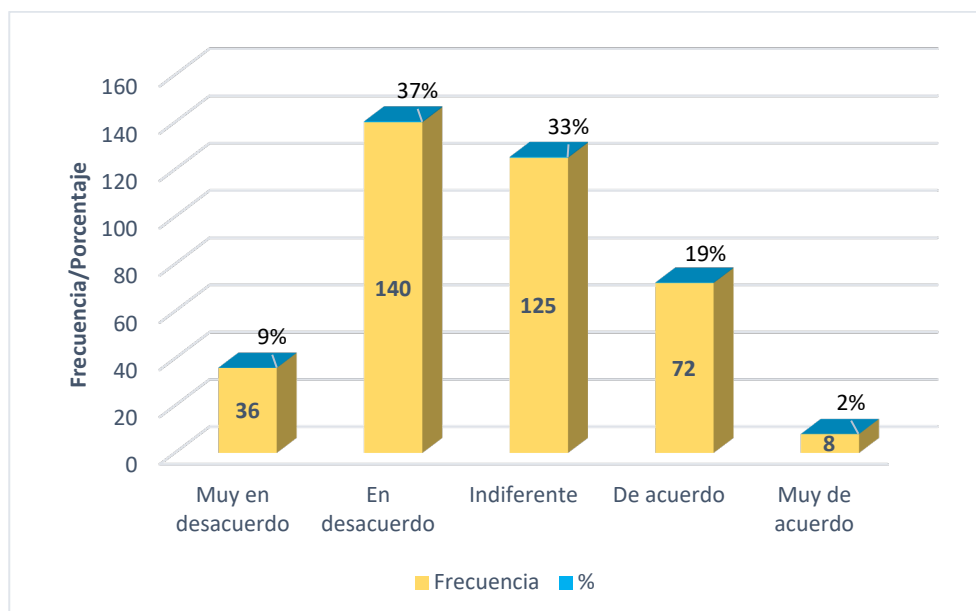
Figura 36*Esmero en brindar el servicio***Interpretación**

De los 381 clientes de las MyPE comerciales encuestados, ante la pregunta que si el negocio se esmera en brindar el servicio; el 37% manifiestan estar "en desacuerdo" ante la pregunta, mientras que el 33% señalan estar "indiferentes" con la pregunta. Esta situación debe orientar a los administradores de las MyPE para tomar cartas en el asunto.

Tabla 39*Entendimiento de necesidades de los clientes*

Alternativas	Frecuencia	%
Muy en desacuerdo	36	9
En desacuerdo	140	37
Indiferente	125	33
De acuerdo	72	19
Muy de acuerdo	8	2
Total	381	100

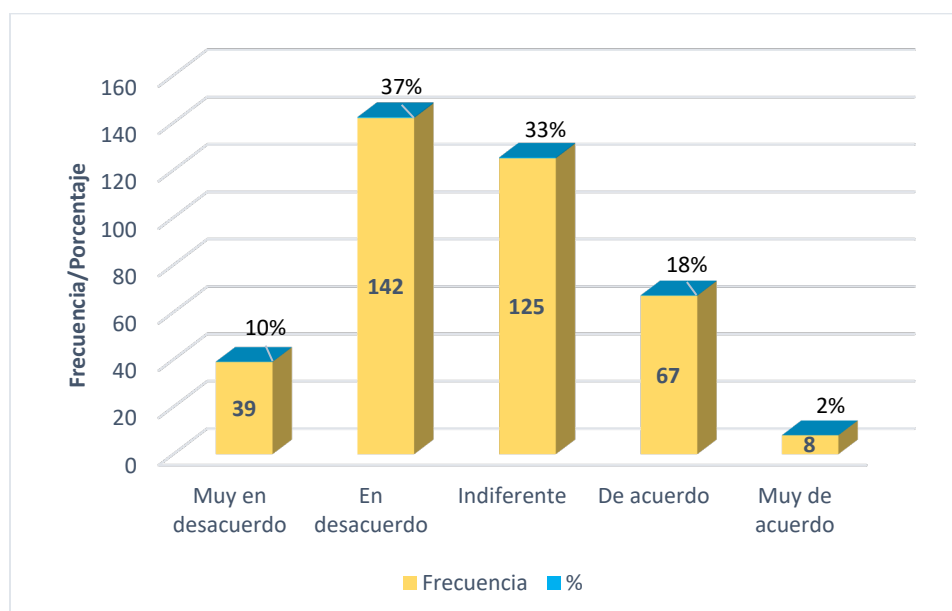
Fuente: Encuestas aplicadas.

Figura 37*Entendimiento de necesidades de los clientes***Interpretación**

De los 381 clientes de las MyPE comerciales encuestados, ante la pregunta que si el negocio entiende necesidades de los clientes; el 37% manifiestan estar "en desacuerdo" ante la pregunta, mientras que el 33% señalan estar "indiferentes" con la pregunta. Esta situación debe orientar a los administradores de las MyPE para tomar cartas en el asunto.

Tabla 40*Compromiso de atención de necesidades*

Alternativas	Frecuencia	%
Muy en desacuerdo	39	10
En desacuerdo	142	37
Indiferente	125	33
De acuerdo	67	18
Muy de acuerdo	8	2
Total	381	100

Figura 38*Compromiso de atención de necesidades***Interpretación**

De los 381 clientes de las MyPE comerciales encuestados, ante la pregunta que si el negocio manifiesta compromiso para atención de necesidades de los clientes; el 37% manifiestan estar "en desacuerdo" ante la pregunta, mientras que el 33% señalan estar "indiferentes" con la pregunta. Esta situación debe orientar a los administradores de las MyPE para tomar cartas en el asunto.

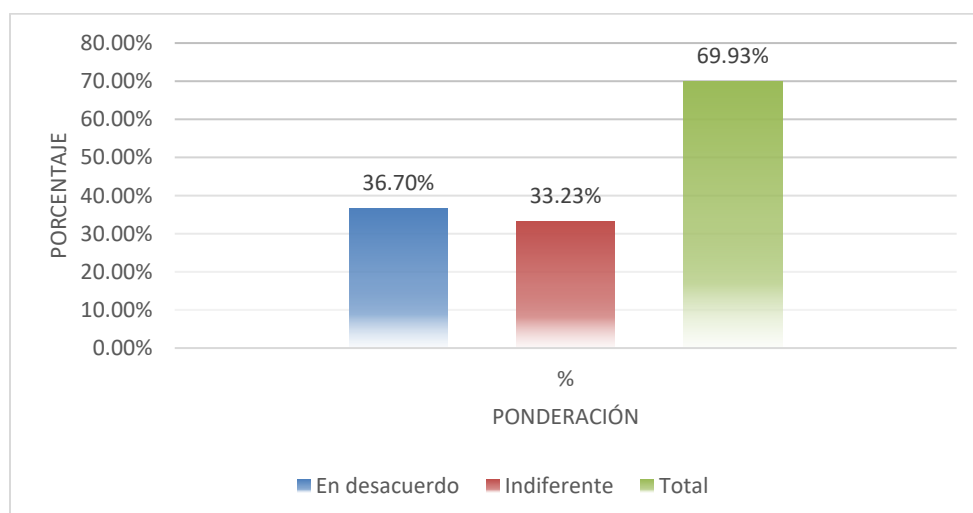
5.2. Discusión de resultados

La investigación buscó determinar la relación entre el proceso administrativo con la calidad de servicio en las MyPE comerciales del distrito de Cajamarca, que, a juzgar por los resultados el proceso administrativo en un promedio del 51.91 es calificado como deficiente porque las respuesta a sus indicadores en promedio indican que están en desacuerdo con ellos, mientras que en cuanto a la calidad de servicio en promedio ponderado de 36.7 manifiestan estar "en desacuerdo" que sumado a un 33.23% de promedio de respuestas de "indiferente" sumarian 69.93% de respuestas negativas de calificación.

Estos resultados corroboran lo que manifiesta la hipótesis de la investigación que existe una relación directa y significativa porque a mejor proceso administrativo, se dará mejora calidad de servicio.

Figura 39

Resumen de la variable calidad del servicio



Los resultados coinciden con los resultados de Portillo (2016). “*El proceso*

administrativo aplicado a la comercialización de productos en tiendas de autoservicio en el Municipio de Jalapa". Universidad Rafael Landívar, concluye: que la aplicación del proceso administrativo en la comercialización de productos en las tiendas de autoservicio, no se efectúa correctamente, debido a que quienes lo llevan a cabo no poseen conocimientos técnicos que permitan mejorar la administración, que las fases del proceso administrativo en las que mayores deficiencias y limitaciones existen dentro de la comercialización de productos en las tiendas de autoservicio son: la planeación, organización y control, el proceso administrativo se está aplicando de manera inadecuada ya que la planeación de la comercialización de productos no se efectúa de forma correcta en ninguna de las tiendas, además la estructura organizacional en el área de ventas de cada una de estas empresas necesita estructurarse, y que en cuanto a los controles no se cuentan con informes escritos, asimismo no efectúan registros que permitan conocer cuáles son los productos que mayor demanda tienen, lo que es preocupante, ya que dicha información es de suma importancia para cualquier consulta y poder tomar decisiones.

Coincide con los resultados de la tesis de Flores (2015). "*Proceso administrativo y gestión empresarial en Coproabas, Jinotega*" 2010-2013". Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, que concluye, que: el proceso Administrativo y Gestión Empresarial de la Cooperativa de Producto de Alimentos Básicos RL, se lleva a cabo de forma parcial y empírica ya que no se llevan de forma correcta las funciones del proceso administrativo, al no existir un buen manejo de los procesos administrativo, observamos que no cumplen con el desempeño de una buena Gestión Administrativa y que no existe un sistema motivacional para el personal, de manera que este pueda ejercer de manera eficiente su labor.

Asimismo, con los resultados de la tesis de López (2015), “*Análisis del proceso administrativo y su la operatividad de la empresa MERCREDI S.A., ubicada en el cantón el triunfo, provincia del guayas- Ecuador, 2013*”. Universidad Estatal de Milagro- Ecuador, concluye, que: en MERCREDI S.A el proceso administrativo es deficiente, pues, la planificación, direccionamiento, organización y control de los recursos humanos y materiales no se realiza adecuadamente, por tal razón los empleados tienen dificultades para realizar sus labores de manera eficaz, afectando la operatividad de la empresa, y esta situación puede poner en riesgo la satisfacción del cliente, la inadecuada estructura organizacional de la empresa, no permite realizar una apropiada segregación de funciones, provocando desorden al momento de designar las actividades, por tal razón, dos o más empleados realizan las mismas labores independientemente de su cargo y no pueden cumplir ninguna función de manera eficiente, desaprovechando así el potencial que cada empleado posee, la entrega de incentivos como medio de motivación para el personal no es equitativa, pues solo un empleado goza de este beneficio; motivo por el cual, la mayoría de ellos no se esfuerzan por cumplir sus actividades asignadas, y que el control es deficiente y se debe a la ausencia de mecanismos para efectuarlo, provocando que no se realicen evaluaciones de desempeño laboral, lo cual impide conocer cuál es el nivel de eficiencia y eficacia del personal al realizar su trabajo, así como su aporte en el desarrollo de la empresa.

De igual modo con la tesis de Campos (2017), “*Proceso administrativo y su relación con la productividad en las pequeñas empresas manufactureras de muebles del distrito de Villa El Salvador. Lima -2016*”. Universidad Autónoma de Lima, concluye que: el proceso administrativo y la productividad presentan una correlación alta con un valor del estadístico de Rho de Spearman de 0.935; el cual indica que existe

una relación significativa.

Asimismo, con la tesis de Flores (2017). *“Proceso administrativo en las actividades de la empresa Sociedad Peruana de Mastología, Surquillo 2016”* Universidad Norman Wiener de Lima, concluye, que: la implementación de los procesos administrativos en la organización de eventos y en la administración de la empresa fue la pieza clave para el éxito de su evento y de sus posteriores actividades, el proceso de reclutamiento y evaluación del personal, se realizó en corto tiempo y el recurso fue obtenido de información de eventos anteriores, se realizó reuniones de información, normas y plan de trabajo. Y que el control de la organización del evento, fue necesario el seguimiento continuo y la verificación de las actividades, para proveer el incumplimiento de la organización del evento.

También con los resultados de la tesis de Hoyos (2017). *“La gestión administrativa y calidad de atención del usuario de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2017”*. Universidad César Vallejo de Lima, concluye, que: la relación entre la gestión administrativa y calidad de atención del usuario, según Rho de Spearman es = 0.136 es positiva débil. Esto quiere decir, que la gestión administrativa determina de manera significativa la calidad de atención del usuario en la Municipalidad, la relación entre el objetivo y calidad de atención del usuario, según Rho de Spearman es = 0.211 es positiva débil lo que quiere decir, que el objetivo determina de manera significativa la calidad de atención del usuario en la Municipalidad, la relación entre la estructura organizacional y calidad de atención del usuario, según Rho de Spearman es = 0.178 es positiva débil, que la estructura organizacional determina de manera significativa la calidad de atención del usuario en la Municipalidad y que la relación entre el requerimiento del puesto y calidad de

atención del usuario, por el valor del Rho de Spearman es = 0.117; demuestra que no existe una relación. Esto quiere decir, que el requerimiento del puesto no determina la calidad de atención del usuario en la Municipalidad.

Asimismo, con los resultados de la tesis de Pando (2019). “*Influencia de la Gestión Administrativa en la calidad de servicio al usuario externo en el Hospital de EsSalud, Cajamarca 2019*”. Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo de Cajamarca, concluye, que: existe influencia significativa ($p < 0.01$) positiva entre la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario externo en el Hospital de EsSalud, existe influencia significativa ($p < 0.01$) positiva entre la planeación de la gestión administrativa en las dimensiones de la calidad de servicio al usuario externo en el Hospital de EsSalud, existe influencia significativa ($p < 0.01$) positiva entre la organización de la gestión administrativa en las dimensiones de la calidad de servicio al usuario externo en el Hospital de EsSalud, existe influencia significativa ($p < 0.01$) positiva entre la dirección de la gestión administrativa en las dimensiones de la calidad de servicio al usuario externo en el Hospital de EsSalud, existe influencia significativa ($p < 0.01$) positiva entre el control de la gestión administrativa en las dimensiones de la calidad de servicio al usuario externo en el Hospital de EsSalud.

Así como con los resultados de la tesis de Lobato (2016) en su tesis “*Diseño de un plan de calidad del servicio para mejorar la satisfacción de los clientes de HyM Almacenes S.R.L*”. El autor concluye que: casi el 50% de los clientes está disconformes con el trato que reciben por parte del personal y con la ayuda que reciben por parte del mismo, que el personal brinda una imagen de desconfianza y que no están capacitados para brindar información relevante sobre los productos que se brindan, de igual modo

en cuanto a la venta de los productos, sólo, el 50% de los clientes manifiestan que las entregas de productos son entregadas oportunamente, que cuentan con las cantidades y marcas requeridas, que se brindan facilidades de pago y que no tienen problemas de devoluciones por defectos en los mismos, de igual modo, respecto al servicio técnico, lo cual es preocupante porque solo el 40% manifiestan que reciben asesoramiento técnico en cuanto al uso de los productos, cumplen con las visitas posventa, y generalmente los productos son de garantía, asimismo, respecto a la imagen, y que la empresa cuenta con una infraestructura apropiada para el almacenamiento de los productos, fácil acceso a los clientes, con un buen prestigio e imagen en el mercado y con repuestos e insumos para cada producto.

Finalmente, con los resultados de la tesis de Alcántara y Vásquez (2019) en su tesis “Modelo SERVQUAL para la calidad de servicio en la empresa de Transportes Línea S.A. – Cajamarca, 2019”. Concluyen que: el modelo SERVQUAL no incide significativamente ($\text{Sig.} > 0.05$) sobre la calidad de servicio brindada por la Empresa Transportes Línea S.A, ya que se realizó un diagnóstico en base a las expectativas y percepciones de las cinco dimensiones (elementos tangibles, capacidad de respuesta, seguridad, fiabilidad y empatía) sobre la calidad de servicio en la empresa, evidenciando que no existe una correlación entre ambas variables, las expectativas de los clientes en cuanto a la calidad de servicio fueron considerablemente altas, en comparación a las percepciones que tuvieron promedios bajos, mostrando una deficiente calidad en cuanto al servicio brindado por la Empresa Transportes Línea S.A., no existe relación entre los elementos tangibles del modelo SERVQUAL y la calidad de servicio de la Empresa de Transporte Línea S.A; ya que el coeficiente de correlación de Pearson fue de 0.063, pudiéndose evidenciar en los indicadores que no

hay asociación entre las expectativas y las percepciones de los clientes. Además, cabe resaltar que en la presente dimensión existe una deficiencia muy marcada en cuanto al indicador de instalaciones físicas, pues obtuvo una brecha de -2.53, esto se debe al pequeño local de la empresa que no cuenta espacio suficiente ni acondicionamiento necesario para la comodidad de los clientes, la dimensión de fiabilidad del modelo SERVQUAL no tiene relación con la calidad del servicio de la Empresa de Transporte Línea S.A; pues, el coeficiente de correlación de Pearson fue de 0.068, pudiéndose evidenciar en los indicadores que no hay asociación entre las expectativas y las percepciones de los clientes. Asimismo, es preciso mencionar que en la presente dimensión existen brechas negativas en cuanto al desempeño de los trabajadores, ya que, en opinión de los clientes, estos no se sienten motivados e identificados con la empresa y en muchos casos recogen pasajeros en paraderos informales sin entregar boletos de viaje ni mucho menos consignarlos en el manifiesto de pasajeros, haciendo de su servicio poco fiable, la dimensión de capacidad de respuesta del Modelo SERVQUAL no se relaciona con la calidad de servicio de la Empresa de Transporte Línea S.A; pues, el coeficiente de correlación de Pearson fue de -0.083, pudiéndose evidenciar en los indicadores que no existe asociación entre las expectativas y las percepciones de los clientes. Es preciso mencionar que en esta dimensión se muestra una brecha significativa, pues se evidencia falta de capacitación a los colaboradores en la solución de problemas, ya que estos no tienen predisposición ni disponibilidad para ayudar a sus clientes, la dimensión de seguridad del Modelo SERVQUAL no tiene relación con la calidad de servicio de la Empresa de Transporte Línea S.A; ya que, el coeficiente de correlación de Pearson fue de 0.053, pudiéndose evidenciar en los indicadores que no existe asociación entre las expectativas y las percepciones de los clientes Asimismo, se evidenció una gran deficiencia en cuanto al tema de

comunicación y confianza por parte de los colaboradores hacia sus clientes, pues no se brinda información detallada en cuanto al servicio y existe una evidente falta de amabilidad y cordialidad hacia los clientes y que la dimensión de empatía del modelo SERVQUAL no se relaciona con la calidad de servicio de la Empresa de Transporte Línea S.A; pues, el coeficiente de correlación de Pearson fue de -0.007 , pudiéndose evidenciar en los indicadores que no existe asociación entre las expectativas y las percepciones de los clientes. Es importante mencionar que se halló también una brecha significativa en cuanto a la disponibilidad de horarios convenientes para realizar viajes, ya que las salidas se dan desde las 10:30 am, sin posibilidad de encontrar viajes antes de ese horario, además existe deficiencia en cuanto al servicio, pues este no es personalizado y no se atiende adecuadamente las inquietudes o dudas que tengas los clientes

5.3. Prueba de hipótesis

La investigación planteó una hipótesis general, en la que se corroboró que el proceso administrativo y la calidad del servicio se relacionan directa y significativamente en las MyPE del distrito de Cajamarca, a juzgar porque el coeficiente de correlación de Spearman tiene un valor de $0,796$ (ver apéndice 4).

Este resultado se corrobora porque el proceso administrativo en forma descriptiva de acuerdo a las percepciones de los administradores es calificado en un 51.91% como deficiente porque respondieron que no se encuentran de acuerdo a lo que la teoría administrativa indica, así mismo, la calidad de servicio es calificada con respuestas "en desacuerdo" con un promedio 36.7% y con respuestas de "indiferente con un promedio de 33.23%

Tabla 40*Prueba de Correlación de Spearman mediante correlaciones*

		Proceso administrativo	Calidad de servicio
Rho de Spearman	de Proceso administrativo	Coefficiente de Correlación	de 1,000
		Sig. (bilateral)	0,796**
		N	. 0,000
			353 381
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	de 0,796**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	0,000 .
			353 381

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

Estadísticamente las variables están relacionadas de manera directa y significativa, es decir si la V1: proceso administrativo varia, también varia la V2: calidad de servicio de los clientes de las MyPE comerciales del distrito de Cajamarca.

CONCLUSIONES

- La investigación encontró que, a juzgar por los resultados el proceso administrativo en un promedio del 51.91% es calificado como deficiente porque las respuestas a sus indicadores en promedio indican que están en desacuerdo con ellos, mientras que en cuanto a la calidad de servicio en promedio ponderado de 36.7 manifiestan estar "en desacuerdo" que sumado a un 33.23% de promedio de respuestas de "indiferente" sumarian 69.93% de respuestas negativas de calificación, por lo tanto, se corroboró que existe una relación directa y significativa entre el proceso administrativo y la calidad del servicio de las MyPE comerciales del distrito de Cajamarca 2020, a juzgar porque el coeficiente de correlación de Spearman tiene un valor de 0,796.
- Respecto a la planificación, un promedio del 50.5% es calificado como deficiente frente a un 69.93% de respuestas negativas de calificación por parte de los clientes a la calidad del servicio de las MyPE comerciales del distrito de Cajamarca 2020, además el coeficiente Rho de Spearman entre ambas variables en estudio es de 0,796, por lo tanto, existe una relación directa.
- Respecto a la organización, un promedio del 50.0% es calificado como deficiente frente a un 69.93% de respuestas negativas de calificación por parte de los clientes a la calidad del servicio de las MyPE comerciales del distrito de Cajamarca 2020, además el coeficiente Rho de Spearman entre ambas variables en estudio es de 0,796, por lo tanto, existe una relación directa.
- Respecto a la dirección, un promedio del 53.80% es calificado como deficiente frente a un 69.93% de respuestas negativas de calificación por parte de los clientes a la calidad del servicio de las MyPE comerciales del distrito de Cajamarca 2020, además

el coeficiente Rho de Spearman entre ambas variables en estudio es 0,796, por lo tanto, existe una relación directa.

- Respecto al control, un promedio del 53.30% es calificado como deficiente frente a un 69.93% de respuestas negativas de calificación por parte de los clientes a la calidad del servicio de las MyPE comerciales del distrito de Cajamarca 2020, además el coeficiente Rho de Spearman entre ambas variables en estudio es de 0,796, por lo tanto, existe una relación directa.
- La investigación encontró que las dimensiones del proceso administrativo en promedio tienen los siguientes calificativos en cuanto a respuestas de "NO":
 - Planificación 50.5%
 - Organización 50.00%
 - Dirección 53.80%
 - Control 53.3%
- La investigación encontró que las dimensiones de la satisfacción de los clientes en promedio de respuestas negativas, tienen los siguientes calificativos:
 - Elementos tangibles ("en desacuerdo" 36% y en "indiferente" 33.25%)
 - Fiabilidad ("en desacuerdo" 36% y en "indiferente" 34.20%)
 - Capacidad de respuesta ("en desacuerdo" 36% y en "indiferente" 32.75%)
 - Seguridad ("en desacuerdo" 36% y en "indiferente" 32.75%)
 - Empatía ("en desacuerdo" 36% y en "indiferente" 33.00%)

RECOMENDACIONES

- A las MyPE comerciales del distrito de Cajamarca se recomienda evaluar y poner en práctica el proceso administrativo (planeación, organización y dirección y control), a fin de mejorar la calidad de servicio hacia los clientes, esto les permitirá ser competitivo, fidelizar a sus clientes, ser rentable y permanecer en el mercado.
- A los administradores, es importante la capacitación en temas relacionados al proceso administrativo, a su vez involucrar al personal que forma parte de la organización, debido a que es necesario que todos conozcan en que dirección o cuales son los objetivos y metas trazadas a alcanza, toda vez que esto es un punto de partida para mejorar la calidad del servicio.
- A los administradores de las MyPE comerciales del distrito de Cajamarca es necesario tener en claro la estructura organizacional, así como conocer los manuales y reglamentos que le ayudarán a desarrollar su función de manera más eficiente: Liderando, motivando y tomando las mejores decisiones en beneficio de los clientes internos y externos.

REFERENCIAS

- Alcántara y Vásquez (2019) en su tesis “*Modelo SERVQUAL para la calidad de servicio en la empresa de Transportes Línea S.A. – Cajamarca, 2019*”.
- Alcalde (2016) “*La influencia de los procesos administrativos en la calidad de servicio en la unidad de gestión educativa local Cajamarca en el año 2016*”
- Campos (2017), “*Proceso administrativo y su relación con la productividad en las pequeñas empresas manufactureras de muebles del distrito de Villa El Salvador. Lima - 2016*”. Universidad Autónoma de Lima.
- Chiavenato, I. (2007). *Introducción a la teoría General de la Administración*. (7 ed.). México: Impresores Encuadernadores, S.A. de C.V.
- D’Alessio (2012). *Administración de operaciones productivas*. México: Mc Graw Hill.
- Danton (2014). *Calidad en el servicio a los clientes*. Editorial de los Santos S.A.
- Flores (2015). “*Proceso administrativo y gestión empresarial en Coproabas, Jinotega 2010-2013*”. (Tesis de maestría). Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua.
- Flores (2017). “*Proceso administrativo en las actividades de la empresa Sociedad Peruana de Mastología, Surquillo 2016*” (Tesis doctoral). Universidad Norman Wiener de Lima.
- Gestión. (s/f). *Gestión El diario de Economía y Negocios*. Gestión. Recuperado el 14 de noviembre de 2020, de <https://gestion.pe/>
- Gómez (2019) “*Procesos administrativos y calidad de servicios en la Subgerencia de Control, Operaciones y Sanciones, 2019*”.
- Hernández (2016). *Administración: Pensamiento, proceso, estrategia y vanguardia*. Mc Graw Hill.
- Hernández y Mendoza (2018). *Metodología de la investigación científica*. Mc Graw Hill.
- Herrera Gómez
- Hoffman, K. Y Bateson, J. (2011). *Marketing de servicios. Conceptos estrategias y casos*. (G. Meza, Trad). Querétaro, Qro.: GENGAGE Learning.
- Hoyos (2017). “*La gestión administrativa y calidad de atención del usuario de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2017*”. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo de Lima.
- Instituto Nacional de Estadística e Informática: Perú: Las micro y pequeñas empresas en el Perú Resultados en 2020.informe, Lima - Perú, 2020.

- Koontz, H. y Weihrich, H. (2006). *Administración Una perspectiva global*. Compañías McGraw-Hill.
- Kreitner, R. (2001). *Comportamiento de Las organizaciones - 3b* edición*. McGraw-Hill Interamericana.
- Lobato (2016) en su tesis “*Diseño de un plan de calidad del servicio para mejorar la satisfacción de los clientes de H y M Almacenes S.R.L*”.
- López (2015), “*Análisis del proceso administrativo y su la operatividad de la empresa MERCREDI S.A., ubicada en el cantón el triunfo, provincia del guayas- Ecuador, 2013*”. (Tesis de licenciatura). Universidad Estatal de Milagro- Ecuador.
- Marquina, Sánchez (2012). *Gobernanza Global del Comercio en Internet*, Ed. INAP, 1.^a Edición, México, pág. 149.
- Pando (2019). “*Influencia de la Gestión Administrativa en la calidad de servicio al usuario externo en el Hospital de Essalud, Cajamarca 2019*”. Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo de Cajamarca.
- Parasuraman, A, Ziethaml, V. and Berry, L.L., «SERVQUAL: A Multiple- Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality’ Journal of Retailing, Vo. 62, no. 1, 1988, pp 12-40.
- Peter F. Drucker, "The Theory of Business", Boston, Harvard Business Review, sept-ochibre 1994, pp. 95-104.-
- Portillo (2016). “*El proceso administrativo aplicado a la comercialización de productos en tiendas de autoservicio en el Municipio de Jalapa*”. Universidad Rafael Landívar.
- Robbins y Coulter (2014). *Administración*. Pearson.
- Robbins, S., & Coulter, M. (2010). *Administración*. México: Pearson. Recuperado el 16 de diciembre de 2016
- Silva, D. da. (1970, 1 enero). *Percepción del consumidor: ¿cómo te ven tus clientes?* Zendesk MX. <https://www.zendesk.com.mx/blog/percepcion-del-consumidor/>
- Summers (2016). *Administración de la calidad*. Pearson. Prentice Hall.

APÉNDICES

Apéndice 1: Matriz de consistencia metodológica

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Instrumentos
<p>Problema general</p> <p>¿Cuál es la relación del proceso administrativo con la calidad del servicio de las MyPE comerciales del distrito de Cajamarca, 2020?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>¿Cuál es la relación de la planificación con la calidad del servicio de las MyPE comerciales del distrito de Cajamarca, 2020?</p> <p>¿Cuál es la relación de la organización con la calidad del servicio en las MyPE comerciales del distrito de Cajamarca, 2020?</p> <p>¿Cuál es la relación de la dirección con la calidad del servicio de las MyPE comerciales del distrito de Cajamarca, 2020?</p> <p>¿Cuál es la relación del control con la calidad del servicio de las MyPE comerciales del distrito de Cajamarca, 2020?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la relación del proceso administrativo con la calidad del servicio de las MyPE comerciales del distrito de Cajamarca, 2020</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Establecer la relación de la planificación con la calidad del servicio de las MyPE comerciales del distrito de Cajamarca, 2020</p> <p>Establecer la relación de la organización con la calidad del servicio de las MyPE comerciales del distrito de Cajamarca, 2020</p> <p>Establecer la relación de la dirección con la calidad del servicio de las MyPE comerciales del distrito de Cajamarca, 2020</p> <p>Establecer la relación del control con la calidad del servicio de las MyPE comerciales del distrito de Cajamarca, 2020</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>El proceso administrativo se relaciona directa y significativamente en la calidad del servicio de las MyPE comerciales del distrito de Cajamarca, 2020.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>La relación de la planificación con la calidad del servicio de las MyPE comerciales del distrito de Cajamarca, 2020, es deficiente.</p> <p>La relación de la organización con la calidad del servicio de las MyPE comerciales del Distrito de Cajamarca, 2020, es bajo.</p> <p>La relación de la organización con la calidad del servicio de las MyPE comerciales del distrito de Cajamarca, 2020, es deficiente.</p> <p>La relación del control con la calidad del servicio de las MyPE comerciales del distrito de Cajamarca, 2020, es bajo.</p>	Proceso administrativo	Planeación	Objetivos Estrategias Políticas Presupuesto	<p>Instrumento: Cuestionario</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Para el proceso administrativo con preguntas acerradas Para la calidad de servicio bajo el modelo SERVQUAL</p>
				Organización	Organigrama Manuales Reglamentos	
				Dirección	Liderazgo Motivación Trabajo en equipo Comunicación Toma de decisiones	
				Control	Control previo Control concurrente Control posterior	
			Calidad de servicio	Elementos tangibles	Atracción visual de instalaciones Apariencia de equipos Aspecto del personal Material asociado al servicio	
				Seguridad	Inspirar confianza Inspirar seguridad Cortesía Conocimiento para responder preguntas	
				Confiabilidad	Cumplimiento Sinceridad Realizar buen servicio desde la primera vez Brindar servicio en tiempo prometido Servicio sin errores	
				Capacidad de respuesta	Cumplir plazos prometidos Prontitud en el servicio Disponibilidad para ayudar siempre Disposición para aclarar dudas	
				Empatía	Horarios convenientes Atención personalizada Enfocados en el servicio Interés y preocupación genuina Compromiso de necesidades.	

Apéndice 2: Cuestionario sobre proceso administrativo

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS CONTABLES Y
ADMINISTRATIVAS ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

CUESTIONARIO PARA MEDIR EL PROCESO ADMINISTRATIVO

Estimado administrador:

Califique cada uno de los ítems según su percepción

Nº	DIMENSIONES / CUESTIONARIO	Si	NS/NO	No
	Dimensión: PLANEACIÓN			
	<i>Indicador: Objetivos</i>			
1	Se planifican objetivos			
	<i>Indicador: Políticas</i>			
2	Se establecen políticas			
	<i>Indicador: Estrategias</i>			
3	Se determinan estrategias			
	<i>Indicador: Presupuestos</i>			
4	Se elaboran presupuestos			
	Dimensión: ORGANIZACIÓN			
	<i>Indicador: Organigrama</i>			
5	Se cuenta con organigramas			
	<i>Indicador: Manuales</i>			
7	Se cuenta con manuales			
	<i>Indicador: Reglamentos</i>			
8	Se cuenta con reglamentos			
	Dimensión: DIRECCIÓN			
	<i>Indicador: Liderazgo</i>			
9	Se aplica el liderazgo como estilo de administración			
	<i>Indicador: Motivación</i>			
10	Se motiva al personal			
	<i>Indicador: Trabajo en equipo</i>			
11	Se promueve el trabajo en equipo			
	<i>Indicador: Comunicación</i>			
12	Se cuenta con comunicaciones adecuadas			
	<i>Indicador: Toma de decisiones</i>			
13	Se toma decisiones técnicamente			
	Dimensión: CONTROL			
	<i>Indicador: Control previo</i>			
14	Se aplica el control previo			
	<i>Indicador: Control concurrente</i>			
15	Se aplica el control concurrente			
	<i>Indicador: Control posterior</i>			
16	Se aplica el control posterior			

Apéndice 3. Cuestionario para medir calidad de servicio

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS CONTABLES Y
ADMINISTRATIVAS ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

CUESTIONARIO PARA MEDIR CALIDAD DE SERVICIO

Estimado usuario:

Califique entre 1 a 5 la importancia que usted le otorga a cada una de los siguientes ítems relacionados con la satisfacción.

Considere 1 como la menor calificación y 5 como la mayor calificación. Muy en desacuerdo = 1, En desacuerdo = 2, Indiferente = (3), De acuerdo = (4) y Muy de acuerdo = (5)

Nº	DIMENSIONES / CUESTIONARIO	1	2	3	4	5
	Dimensión: ELEMENTOS TANGIBLES					
	<i>Indicador: Atracción visual de instalaciones físicas</i>					
1	Las MyPE, posee instalaciones físicas modernas, cómodas, limpias, agradables y atractivas.					
	<i>Indicador: Apariencia de equipos</i>					
2	Las MyPE, tienen equipos modernos y actualizados de acuerdo a los servicios que brinda					
	<i>Indicador: Aspecto personal</i>					
3	En Las MyPE el personal se caracteriza por estar bien vestidos, limpios y aseados de acuerdo a su posición o cargo					
	<i>Indicador: Material asociado al servicio</i>					
4	En Las MyPE los materiales asociados con los servicios que brinda, son actualizados, confiables y de buena apariencia.					
	Dimensión: FIABILIDAD					
	<i>Indicador: Cumplimiento</i>					
5	Cuando las MyPE, prometen hacer algo, lo hace en el tiempo prometido.					
	<i>Indicador: Sinceridad</i>					
6	Cuando el cliente tiene un problema, Las MyPE, muestra interés sincero en solucionarlo					
	<i>Indicador: Realizar un buen servicio desde la primera vez</i>					
7	El personal de Las MyPE, brinda un buen servicio desde la primera vez y mantiene éste accionar evitando cometer errores.					
	<i>Indicador: Brindar servicio en tiempo prometido</i>					
8	El personal de Las MyPE, concluye el servicio en el tiempo prometido.					
	<i>Indicador: Servicio sin errores</i>					
9	El personal de Las MyPE, mantiene el servicio exento de errores.					
	Dimensión: CAPACIDAD DE RESPUESTA					

	<i>Indicador: Cumplir plazos prometidos</i>					
10	El personal de Las MyPE, prometen a sus clientes y brindan los servicios en plazos que ellos son capaces de cumplir					
	<i>Indicador: Prontitud en el servicio</i>					
11	El personal de Las MyPE, están dispuestos y disponibles durante la entrega del servicio a los clientes.					
	<i>Indicador: Disponibilidad para ayudar siempre</i>					
12	El personal de Las MyPE siempre tiene voluntad sincera en ayudar a sus clientes.					
	<i>Indicador: Disposición para aclarar dudas</i>					
13	El personal de Las MyPE siempre está dispuesto para aclarar dudas de sus clientes.					
	Dimensión: SEGURIDAD					
	<i>Indicador: Inspirar confianza</i>					
14	El comportamiento del personal de Las MyPE inspira confianza en los clientes.					
	<i>Indicador: Inspirar seguridad</i>					
15	Los clientes de Las MyPE, se sienten seguros en sus gestiones y/o transacciones en la Caja.					
	<i>Indicador: Cortesía</i>					
16	El personal de Las MyPE, tratan con cortesía a los clientes.					
	<i>Indicador: Conocimiento para responder preguntas</i>					
17	El personal de Las MyPE, tienen información y conocimientos necesarios para responder las preguntas de los clientes					
	Dimensión: EMPATÍA					
	<i>Indicador: Horarios convenientes</i>					
18	Las MyPE, ofrece horarios de funcionamiento convenientes para todos sus clientes.					
	<i>Indicador: Atención personalizada</i>					
19	Las MyPE, tiene personal que brindan atención personalizada a sus clientes cuando es requerida.					
	<i>Indicador: Enfocados en el servicio</i>					
20	Las MyPE, se esmera en brindar el mejor servicio a sus clientes.					
	<i>Indicador: Interés y preocupación genuina</i>					
21	Las MyPE, entiende las necesidades específicas de sus clientes.					
	<i>Indicador: Compromiso de necesidades</i>					
22	Las MyPE, muestra interés en los clientes y los toman en cuenta en las decisiones.					

Muchas gracias

Apéndice 4. Valores de coeficiente de correlación de Spearman

Valor	Calificación
$r = 1,00$	Correlación grande, perfecta y positiva
$0,90 \leq r < 1,00$	Correlación muy alta
$0,70 \leq r < 0,90$	Correlación alta
$0,40 \leq r < 0,70$	Correlación moderada
$0,20 \leq r < 0,40$	Correlación muy baja
$r = 0,00$	Correlación nula
$r = - 1,00$	Correlación grande, perfecta y negativa