



**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y**  
**HUMANAS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**



**PROCESO ADMINISTRATIVO Y CALIDAD DE SERVICIO DE LA  
DISTRIBUIDORA ABARROTERA DEL SUR E.I.R.L. DE LA  
CIUDAD DE PUNO, PERIODO 2022.**

**TESIS**

**PRESENTADA POR:**

**Bach. NATALIA REGINA URUCHI OSCO**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**PUNO – PERÚ**

**2024**



NOMBRE DEL TRABAJO

PROCESO ADMINISTRATIVO Y CALIDAD  
DE SERVICIO DE LA DISTRIBUIDORA AB  
ARROTERA DEL SUR E.I.R.L. DE LA C

AUTOR

NATALIA REGINA URUCHI OSCO

RECUENTO DE PALABRAS

19188 Words

RECUENTO DE CARACTERES

96052 Characters

RECUENTO DE PÁGINAS

87 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

1.2MB

FECHA DE ENTREGA

Aug 1, 2024 8:35 AM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Aug 1, 2024 8:36 AM GMT-5

● 15% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 15% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 11% Base de datos de trabajos entregados
- 3% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Bloques de texto excluidos manualmente
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)

  
M.Sc. Germán J. Molina Cabala



  
D.Sc. Félix Henry Gutiérrez Castillo  
DIRECTOR DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN  
F.C.A.H. - UNA PUNO



## DEDICATORIA

*Con mucho amor a dios por darme la dicha de vivir e iluminar mi camino con sabiduría perseverancia y mucha fortaleza para lograr una de mis metas, a mis padres y hermanas por el apoyo incondicional que me brindan día a día. A mi hija Connie mi motivación para seguir luchando.*

*Natalia Regina Uruchi Osco*



## AGRADECIMIENTOS

A dios por concederme la vida y salud para poder ir logrando los objetivos trasados.

A la universidad nacional del altiplano y a la escuela profesional de administración por abrirme las puertas de sus aulas en el cual logré instruirme y desarrollarme como profesional.

A mi asesor M.Sc. GERMAN JORGE MOLINA CABALA por el apoyo y enseñanzas impartidas a lo largo de este proceso

A mis padres por el apoyo económico, moral que me brindaron y que siguen brindándome día a día.

Mi más sincero agradecimiento a todas las personas que han contribuido de alguna manera en la realización de este trabajo de investigación.

*Natalia Regina Uruchi Osco*



# ÍNDICE GENERAL

	Pág.
<b>DEDICATORIA</b>	
<b>AGRADECIMIENTOS</b>	
<b>ÍNDICE GENERAL</b>	
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b>	
<b>ÍNDICE DE FIGURAS</b>	
<b>ÍNDICE DE ANEXOS</b>	
<b>ACRÓNIMOS</b>	
<b>RESUMEN .....</b>	<b>15</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>16</b>
<b>CAPÍTULO I</b>	
<b>INTRODUCCIÓN</b>	
<b>1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....</b>	<b>18</b>
<b>1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....</b>	<b>19</b>
1.2.1 Problema general.....	19
1.2.2 Problemas específicos.....	19
<b>1.3 HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>20</b>
1.3.1 Hipótesis general.....	20
1.3.2 Hipótesis específicas .....	20
<b>1.4 JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO .....</b>	<b>20</b>
<b>1.5 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>21</b>
1.5.1 Objetivo general .....	21
1.5.2 Objetivos específicos.....	22

## CAPÍTULO II



## REVISIÓN DE LITERATURA

<b>2.1</b>	<b>ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>23</b>
2.1.1	Antecedentes internacionales .....	23
2.1.2	Antecedentes nacionales.....	24
2.1.3	Antecedentes locales .....	25
<b>2.2</b>	<b>MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>27</b>
2.2.1	Proceso administrativo.....	27
2.2.1.1	Planeación .....	27
2.2.1.2	Organización .....	28
2.2.1.3	Dirección.....	28
2.2.1.4	Control .....	29
2.2.2	El Servicio.....	30
2.2.3	La gestión de la calidad .....	31
2.2.4	La calidad en los servicios .....	31
2.2.5	Características de la calidad en los servicios.....	31
2.2.6	Modelo service performance SERVPERF de Cronin y Taylor (1992) ....	31

## CAPÍTULO III

### MATERIALES Y MÉTODOS

<b>3.1</b>	<b>UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL ESTUDIO .....</b>	<b>35</b>
<b>3.2</b>	<b>MATERIALES Y MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>35</b>
3.2.1	Enfoque de investigación .....	35
3.2.2	Diseño de investigación.....	36
3.2.3	Alcance de la investigación .....	36
<b>3.3</b>	<b>AMBITO DE ESTUDIO .....</b>	<b>36</b>
3.3.1	Población.....	36



3.3.2	Muestra.....	37
<b>3.4</b>	<b>TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS .....</b>	<b>38</b>
3.4.1	Técnicas: Encuesta.....	39
3.4.2	Instrumentos: Cuestionario.....	39
3.4.3	Fiabilidad de instrumento.....	40
<b>3.5</b>	<b>PROCESAMIENTO DE DATOS .....</b>	<b>41</b>

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

<b>4.1</b>	<b>ANALIZAR EL PROCESO ADMINISTRATIVO DE LA DISTRIBUIDORA ABARROTERA DEL SUR E.I.R.L. DE LA CIUDAD DE PUNO, PERIODO 2022.....</b>	<b>42</b>
4.1.1	Análisis del proceso de Planeación de la Distribuidora Abarrotera del Sur E.I.R.L. ....	42
4.1.2	Analizar el proceso de Organización de la Distribuidora Abarrotera del Sur E.I.R.L. ....	44
4.1.3	Analizar el proceso de Dirección de la Distribuidora Abarrotera del Sur E.I.R.L. ....	47
4.1.4	Analizar el proceso de Control de la Distribuidora Abarrotera del Sur E.I.R.L. ....	49
<b>4.2</b>	<b>CONOCER LA PERCEPCION DE LOS CLIENTES SOBRE LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA DISTRIBUIDORA ABARROTERA DEL SUR E.I.R.L. DE LA CIUDAD DE PUNO, PERIODO 2022 .....</b>	<b>52</b>
4.2.1	Análisis de la dimensión elementos tangibles desde la percepción del cliente de la Distribuidora Abarrotera del Sur E.I.R.L.....	52



4.2.2	Análisis de la dimensión fiabilidad desde la percepción del cliente de la Distribuidora Abarrotera del Sur E.I.R.L.....	54
4.2.3	Análisis de la dimensión capacidad de respuesta desde la percepción del cliente de la Distribuidora Abarrotera del Sur E.I.R.L.....	56
4.2.4	Análisis de la dimensión seguridad desde la percepción del cliente de la Distribuidora Abarrotera del Sur E.I.R.L.....	58
4.2.5	Análisis de la dimensión empatía desde la percepción del cliente de la Distribuidora Abarrotera del Sur E.I.R.L.....	60
<b>4.3</b>	<b>PROPONER LINEAMIENTOS ORIENTADOS A MEJORAR EL PROCESO ADMINISTRATIVO Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA DISTRIBUIDORA ABARROTERA DEL SUR E.I.R.L. DE LA CIUDAD DE PUNO, PERIODO 2022. ....</b>	<b>64</b>
4.3.1	Lineamientos para la mejora del proceso administrativo .....	65
4.3.2	Lineamientos para la mejora de la calidad de servicio.....	66
<b>4.4</b>	<b>CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS .....</b>	<b>67</b>
4.4.1	El proceso administrativo de la Distribuidora Abarrotera del Sur E.I.R.L. de la ciudad de Puno, periodo 2022. Es de conforme. ....	67
4.4.2	La percepción que tienen los clientes sobre la calidad de servicio de la Distribuidora Abarrotera del Sur E.I.R.L. de la ciudad de Puno, periodo 2022. Es de satisfecho.....	68
4.4.3	El proceso administrativo de la Distribuidora Abarrotera del Sur E.I.R.L. de la ciudad de Puno, periodo 2022. Es de conforme y la calidad es de satisfecho.....	68
<b>4.5</b>	<b>DISCUSIÓN .....</b>	<b>69</b>
<b>V.</b>	<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>71</b>



<b>VI. RECOMENDACIONES .....</b>	<b>73</b>
<b>VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>74</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>78</b>

**ÁREA:** Administración General

**TEMA:** Proceso Administrativo y Calidad de Servicio

**FECHA DE SUSTENTACIÓN:** 21 de agosto del 2024



## ÍNDICE DE TABLAS

	<b>Pág.</b>
<b>Tabla 1</b> Distribución de clientes que acuden a la Distribuidora Abarrotera del Sur E.I.R.L. del 2022. ....	37
<b>Tabla 2</b> Fiabilidad del instrumento de proceso administrativo.....	40
<b>Tabla 3</b> Fiabilidad del instrumento de calidad de servicio .....	41
<b>Tabla 4</b> Análisis del proceso de Planeación de la Distribuidora Abarrotera del Sur E.I.R.L. ....	43
<b>Tabla 5</b> Análisis del proceso de Organización de la Distribuidora Abarrotera del Sur E.I.R.L. ....	45
<b>Tabla 6</b> Análisis del proceso de Dirección de la Distribuidora Abarrotera del Sur E.I.R.L. ....	47
<b>Tabla 7</b> Análisis del proceso de Control de la Distribuidora Abarrotera del Sur E.I.R.L. ....	49
<b>Tabla 8</b> Resumen de promedios del proceso administrativo de la Distribuidora Abarrotera del Sur E.I.R.L. ....	51
<b>Tabla 9</b> Análisis de los elementos tangibles desde la percepción del cliente de la Distribuidora Abarrotera del Sur E.I.R.L. ....	53
<b>Tabla 10</b> Análisis de la dimensión fiabilidad desde la percepción del cliente de la Distribuidora Abarrotera del Sur E.I.R.L. ....	55
<b>Tabla 11</b> Análisis de la dimensión capacidad de respuesta desde la percepción del cliente de la Distribuidora Abarrotera del Sur E.I.R.L. ....	57
<b>Tabla 12</b> Análisis de la dimensión seguridad desde la percepción del cliente en la Distribuidora Abarrotera del Sur E.I.R.L. ....	59



<b>Tabla 13</b>	Análisis de la dimensión empatía desde la percepción del cliente de la Distribuidora Abarrotera del Sur E.I.R.L. ....	61
<b>Tabla 14</b>	Resumen de promedios de cada dimensión según las percepciones de la Distribuidora Abarrotera del Sur E.I.R.L. ....	63
<b>Tabla 15</b>	Lineamientos para la mejora de los procesos administrativos .....	65
<b>Tabla 16</b>	Lineamientos para la mejorar de la calidad de servicio de la Distribuidora Abarrotera del Sur E.I.R.L. ....	66



## ÍNDICE DE FIGURAS

	<b>Pág.</b>
<b>Figura 1</b> Análisis del Análisis del proceso de Planeación de la Distribuidora Abarrotera del Sur E.I.R.L. ....	44
<b>Figura 2</b> Análisis del proceso de Organización de la Distribuidora Abarrotera del Sur E.I.R.L. ....	46
<b>Figura 3</b> Análisis del proceso de Dirección de la Distribuidora Abarrotera del Sur E.I.R.L. ....	48
<b>Figura 4</b> Análisis del proceso de Control de la Distribuidora Abarrotera del Sur E.I.R.L. ....	50
<b>Figura 5</b> Análisis de los elementos tangibles desde la percepción del cliente de la Distribuidora Abarrotera del Sur. ....	54
<b>Figura 6</b> Análisis de la dimensión fiabilidad desde la percepción del cliente de la Distribuidora Abarrotera del Sur E.I.R.L. ....	56
<b>Figura 7</b> Análisis de la dimensión capacidad de respuesta desde la percepción del cliente de la Distribuidora Abarrotera del Sur E.I.R.L. ....	58
<b>Figura 8</b> Análisis de la dimensión seguridad desde la percepción del cliente en la Distribuidora Abarrotera del Sur E.I.R.L. ....	60
<b>Figura 9</b> Análisis de la dimensión empatía desde la percepción del cliente de la Distribuidora Abarrotera del Sur E.I.R.L. ....	62



## ÍNDICE DE ANEXOS

	<b>Pág.</b>
<b>ANEXO 1</b> Matriz de consistencia.....	78
<b>ANEXO 2</b> Cuestionario del proceso administrativo.....	79
<b>ANEXO 3</b> Base de datos del proceso administrativo de la Distribuidora Abarrotera del Sur E.I.R.L.....	80
<b>ANEXO 4</b> Cuestionario de la calidad de servicio.....	81
<b>ANEXO 5</b> Base de datos del proceso administrativo de la Distribuidora Abarrotera del Sur E.I.R.L.....	82
<b>ANEXO 6</b> Resumen de procesamiento de datos de la fiabilidad del proceso administrativo.....	85
<b>ANEXO 7</b> Resumen de procesamiento de datos de la fiabilidad de la calidad de servicio.....	86
<b>ANEXO 8</b> Evidencias.....	87



## ACRÓNIMOS

<b>SERVPERF:</b>	Service Performance (El rendimiento del servicio)
<b>E.I.R.L.:</b>	Empresas Individuales de Responsabilidad Limitada
<b>MYPEs:</b>	Micro y pequeña empresa



## RESUMEN

En el trabajo de investigación titulada “Proceso Administrativo y Calidad de Servicio de la Distribuidora Abarrotera del Sur E.I.R.L. de la ciudad de Puno, periodo 2022, empresa que brinda servicios desde el año 1991 y cuyo giro es la comercialización y distribución de productos de abarrotes, licores, artículos de limpieza y cuidado personal en la cual se han presentado debilidades referidas al proceso administrativo y a la calidad de servicio que brinda a sus clientes, consecuentemente, se tuvo como objetivo general analizar el proceso administrativo y la calidad de servicio en la Distribuidora Abarrotera del Sur E.I.R.L. de la ciudad de Puno, periodo 2022. En la metodología se aplicó un enfoque cuantitativo con un alcance descriptivo, diseño no experimental y corte transversal. También se consideró como muestra a 8 colaboradores y 88 clientes de dicha empresa aplicándose un método de muestreo probabilístico, basado en la posibilidad de acceso a información de la empresa y clientes. Asimismo, se utilizó la encuesta como técnica de recolección de información y como instrumento el cuestionario de tipo escala de Likert para ambas variables, que permitió analizar y contrastar las hipótesis planteadas. En donde se concluyó que la gestión del proceso administrativo es regular y con respecto a la calidad de servicio los clientes identificaron estar ni insatisfechos, ni satisfechos con el servicio percibido.

**Palabra Clave:** Calidad de servicio, Control, Dirección, Organización, Planeación.



## ABSTRACT

In the research work titled “Administrative Process and Service Quality of the Distribuidora Abarrotera del Sur E.I.R.L. of the city of Puno, period 2022, a company that has been providing services since 1991 and whose line of business is the marketing and distribution of grocery products, liquor, cleaning and personal care items in which weaknesses have been presented regarding the administrative process and the quality of service it provides to its clients, consequently, the general objective was to analyze the administrative process and the quality of service in the Distribuidora Abarrotera del Sur E.I.R.L. of the city of Puno, period 2022. In the methodology, a quantitative approach was applied with a descriptive scope, non-experimental design and cross-sectional section. 8 collaborators and 88 clients of said company were also considered as a sample, applying a non-probabilistic sampling method, for convenience based on the possibility of access to information about the company and clients. Likewise, the survey was used as an information collection technique and as an instrument the Likert scale type questionnaire for both variables, which allowed the posed hypotheses to be analyzed and contrasted. Where it was concluded that the management of the administrative process is regular and with respect to the quality of service, clients identified being neither dissatisfied nor satisfied with the perceived service.

**Keywords:** Quality of service, Control, Direction, Organization, Planning.



# CAPÍTULO I

## INTRODUCCIÓN

las empresas abarroteras se dedican a la venta de productos de primera necesidad para las familias peruanas, por ende, muchos emprendedores optaron por abrir tiendas dedicadas a este rubro, en tal sentido las empresas deben buscar conocimientos básicos de manejo de mercaderías desde la recepción de productos hasta el momento de servicio al cliente con el objetivo de evitar posibles inconvenientes que se puedan presentar.

En la actualidad en un mercado empresarial competitivo que está en constante búsqueda de mejora continua, se considera a la administración como una actividad de mucha importancia ya que permite que la empresa aumente eficazmente la productividad generando buenos resultados, Por lo tanto, las pequeñas empresas deberán aplicar herramientas como el proceso administrativo de manera adecuada, solo así lograrán ser competitivos.

En un mercado moderno y globalizado la calidad de servicio es muy importante para las empresas, ya que se observa que en muchas organizaciones vienen innovando en el servicio que se brinda con el fin de satisfacer las necesidades que tienen los clientes, para así lograr la permanencia en el mercado.

Por lo que, se considera importante y necesario desarrollar nuestro trabajo de investigación en los cuales se desarrolla de la siguiente manera:

**Capítulo I:** Se da a conocer la introducción, planteamiento del problema, justificación y objetivos de la investigación.

**Capítulo II:** Se desarrolla los antecedentes a nivel internacional, nacional y local, además el marco teórico con él, esta acuñada la investigación.



**Capítulo III:** Se detalla la metodología de la investigación como el diseño estadístico, técnicas e instrumentos para la recolección de datos. También se da a conocer la población, muestra, prueba de hipótesis.

**Capítulo IV:** Se detalla los resultados obtenidos de la investigación de acuerdo a los objetivos. Finalmente se da a conocer las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y anexos obtenidos durante la investigación.

## 1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En el Perú las pequeñas y medianas empresas no están ajenas a los cambios de un mercado moderno y competitivo teniendo dificultades en su crecimiento; las empresas familiares suelen afrontar diferentes problemas que afectan su desempeño en el mercado, uno de estos es la falta de planeación estratégica empresarial, que considere además aspectos referidos a los niveles de calidad Diario gestion (2020)

En cuanto a las empresas dedicadas a la comercialización de productos de primera necesidad; en la ciudad de Puno, se observa que la mayoría de ellas no aplica aspectos esenciales referidos al proceso administrativo puesto que los empresarios en este rubro, son emprendedores que forjan sus empresas a partir de su ámbito familiar y como respuesta a la carencia de oportunidades laborales, dejando de considerar mayormente en su accionar, mejoras en la aplicación del proceso administrativo y la calidad de sus servicios.

Distribuidora Abarrotera del Sur es una empresa que opera con el nombre comercial “DASUR” desde el año 1991 cuyo giro es la compra, venta y distribución al por mayor y menor de productos de primera necesidad; y es una de las empresas aludidas, en las que se, observan dificultades relacionadas con la aplicación inadecuada del proceso administrativo, que entre otros se vislumbra a través de la falta de compromiso de gran



parte de los colaboradores, en el desempeño de sus actividades cotidianas y en una calidad de servicio que no satisface plenamente a sus clientes; lo cual es delicado, teniendo en cuenta además que, el crecimiento del sector abarrotero se viene dando por el ingreso de nuevas empresas dedicadas al mismo rubro las cuales ofrecen productos y servicios similares, sin ningún tipo de diferenciación, Por tanto, con lo mencionado anteriormente se plantea la siguiente interrogante general, ¿Cómo es el proceso administrativo y la calidad de servicio en la Distribuidora Abarrotera del Sur E.I.R.L. de la ciudad de Puno, periodo 2022? y como interrogantes específicas: ¿Cómo es la gestión del proceso administrativo de la Distribuidora Abarrotera del Sur E.I.R.L. de la ciudad de Puno, periodo 2022?, ¿Cómo es la percepción de los clientes sobre la calidad de servicio de la Distribuidora Abarrotera del Sur E.I.R.L. de la ciudad de Puno, 2022? y ¿Cómo se puede mejorar el proceso administrativo y la calidad de servicio en la Distribuidora Abarrotera del Sur E.I.R.L. de la ciudad de Puno, periodo 2022?

## **1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.2.1 Problema general**

- ¿Cómo es la gestión del proceso administrativo y la calidad de servicio en la Distribuidora Abarrotera del Sur E.I.R.L. de la ciudad de Puno, periodo 2022?

### **1.2.2 Problemas específicos**

- ¿Cómo es la gestión del proceso administrativo de la Distribuidora Abarrotera del Sur E.I.R.L. de la ciudad de Puno, periodo 2022?
- ¿Cómo es la percepción de los clientes sobre la calidad de servicio de la Distribuidora Abarrotera del Sur E.I.R.L. de la ciudad de Puno, periodo 2022?



- ¿Cómo se puede mejorar el proceso administrativo y la calidad de servicio en la Distribuidora Abarrotera del Sur E.I.R.L. de la ciudad de Puno, periodo 2022?

### **1.3 HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **1.3.1 Hipótesis general**

- El proceso administrativo de la Distribuidora Abarrotera del Sur E.I.R.L. de la ciudad de Puno, periodo 2022. Es de conforme y la calidad de servicio es de satisfecho.

#### **1.3.2 Hipótesis específicas**

- El proceso administrativo de la Distribuidora Abarrotera del Sur E.I.R.L. de la ciudad de Puno, periodo 2022. Es de conforme.
- La percepción que tienen los clientes sobre la calidad de servicio de la Distribuidora Abarrotera del Sur E.I.R.L. de la ciudad de Puno, periodo 2022. Es de satisfecho.

### **1.4 JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO**

La administración es considerada por sus contribuciones al proceso de desarrollo de la humanidad como un fenómeno universal; que se basa en el esfuerzo cooperativo que el hombre desarrolla en todo tipo de organización, Mendez et al., (2018) a su vez Quiroa, (2020) considera que la administración se ha convertido en una exigencia para el buen funcionamiento de las organizaciones, en un mundo moderno y competitivo.

Por consiguiente, con el desarrollo del trabajo de investigación, se pretende generar nuevos conocimientos, que constituirán referencias para futuras investigaciones y servirá como antecedente en referido al tema de análisis del proceso administrativo y calidad de servicio de la Distribuidora Abarrotera del Sur E.I.R.L de la ciudad de Puno.



Asimismo, permitirá a la empresa conocer la situación actual y los factores críticos que presenta en cuanto a la planificación, organización, dirección y control para así mejorar y tomar acciones correctivas en el proceso administrativo, lo que contribuirá a que la empresa mejore su desempeño; del mismo modo, permitirá conocer la calidad de servicio que se brinda desde la percepción de los clientes para posteriormente proponer una alternativa de mejora en la calidad de atención ya que hoy en día constituye una ventaja competitiva el brindar un servicio de calidad.

El trabajo de investigación tiene como objetivo conocer si el proceso administrativo y calidad de servicio de empresas de este tipo, se están aplicando de manera apropiada y ante la posibilidad de formar parte de un negocio con características similares, estar en condiciones de aportar aspectos que contribuyan positivamente a que sea competitivo; además me permitirá acceder a que me desenvuelva en un nivel profesional.

Finalmente permitirá contribuir a que la empresa mejore su desempeño respecto a la calidad del servicio con que atiende a sus clientes actuales de la ciudad de Puno potenciales que en un futuro puedan requerir de sus servicios.

## **1.5 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.5.1 Objetivo general**

- Analizar la gestión del proceso administrativo y la calidad de servicio en la Distribuidora Abarrotera del Sur E.I.R.L. de la ciudad de Puno, periodo 2022.



### 1.5.2 Objetivos específicos

- Analizar la gestión del proceso administrativo de la Distribuidora Abarrotera del Sur E.I.R.L. de la ciudad de Puno, periodo 2022.
- Conocer la percepción de los clientes sobre la calidad de servicio de la Distribuidora Abarrotera del Sur E.I.R.L. de la ciudad de Puno, periodo 2022.
- Proponer lineamientos orientados a mejorar el proceso administrativo y la calidad de servicio en la Distribuidora Abarrotera del Sur E.I.R.L. de la ciudad de Puno, periodo 2022.



## CAPÍTULO II

### REVISIÓN DE LITERATURA

En este capítulo, se aborda los antecedentes locales, nacionales e internacionales vinculados al ámbito de estudio de la gestión del proceso administrativo y calidad de servicio.

#### 2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

##### 2.1.1 Antecedentes internacionales

Castillo et al., (2020) En su artículo que tuvo como objetivo caracterizar la calidad del servicio municipal desde la perspectiva del ciudadano, con un diseño no experimental, cuantitativo, descriptivo. Teniendo como muestra a 157 ciudadanos aplicando la técnica encuesta y el cuestionario como instrumento en el que se obtuvo los siguientes resultados, el 42.2% identificaron algo en desacuerdo con respecto a los elementos tangibles, con respecto a la fiabilidad el 53.1%, capacidad de respuesta el 45.5%, seguridad el 52.7% y empatía el 48.1% en el cual determinó que desde la perspectiva del ciudadano son bajos y eso afecta a un buen desarrollo de la organización.

Mosquera, (2018) En su trabajo de investigación con un tipo de investigación mixta cuantitativa y cualitativa. Tuvo como objetivo determinar la relación de la calidad del servicio y la satisfacción de los clientes del restaurante Rachy's de la ciudad de Guayaquil en esta investigación se evidenció que el servicio al cliente en un factor muy importante para el éxito de la organización, además se evidenció que el personal no brinda un servicio personalizado ni cuentan con una capacitación. El personal con el que trabajan es reducido



generando que la atención sea lenta. También se demostró que existe una relación significativa positiva entre la calidad del servicio y la satisfacción al cliente, esto significa un mejor servicio al cliente más probabilidades de éxito para el restaurante y que existe una correlación positiva entre la calidad de servicio y la satisfacción al cliente.

Tapia, (2017) En esta investigación se aplicó el método deductivo y descriptivo, que tuvo como objetivo principal de analizar el proceso administrativo de la microempresa “Quimi Limpieza” y conocer la situación actual del negocio y determinar estrategias administrativas de mejora, se evidenció que la empresa no cuenta con una estructura organizacional adecuada, no se ha planteado misión, visión y objetivos, no existen planes de motivación y desarrollo de talento humano y se demostró que hay deficiencias en los procesos de supervisión y control.

### **2.1.2 Antecedentes nacionales**

Cruz, (2019) en su tesis se aplicó el diseño de investigación no experimental, transversal, descriptivo con una muestra de 35 MYPEs en el que se llega a las siguientes conclusiones en las empresas ferreteras del distrito de Tocache no se aplica en un 100% el proceso administrativo esta aplicación parcial influye en la gestión empresarial de estas empresas; en cuanto a planificación se evidenció que se aplica de manera muy baja; así como organización se evidenció que se aplica de manera parcial; En cuanto a la etapa de dirección, esta se aplica de manera positiva, y estas afectan de la siguiente manera a la gestión empresarial: el 71.5% que las capacitaciones que se brindan son eficaces para las empresas, en



cuanto a control se determina de manera positiva y la gestión empresarial en un 71.4% de empresas ferreteras cuenta con un control de inventario de mercaderías.

Paredes, (2021) Su trabajo de investigación tuvo como objetivo Determinar la relación entre los procesos administrativos con la calidad de servicios de los colaboradores. El tipo de investigación cuantitativo, diseño no experimental con una muestra de 115 trabajadores en el cual se evidenció que el nivel de los procesos administrativos es regular en un 31%. Asimismo, el nivel de la calidad de servicios es muy mala en el 30%.

Huaranga, (2020) En su tesis cuyo objetivo principal fue determinar la gestión de la calidad y su influencia en los procesos administrativos. El diseño fue no experimental relacional, con una muestra de 30 Mypes. En sus resultados se obtuvo que la empresa realiza la planeación en un 50% y que toman las sugerencias de los clientes en un 47%, por lo tanto, se concluyó que la gestión de la calidad tiene relación altamente significativa con los procesos administrativos.

### **2.1.3 Antecedentes locales**

Caceres, (2019) En su trabajo de investigación cuyo objetivo general fue analizar la gestión del proceso de la administración y gestión financiera del Centro de Producción de Bienes y Servicios Panificadora de la Universidad Nacional del Altiplano. La metodología fue un enfoque cuantitativo, diseño no experimental y con un alcance descriptivo. Con una muestra conformada de 15 trabajadores y los estados financieros de la panificadora en donde se concluyó que la gestión del proceso de la administración es regular; la gestión de la rentabilidad es aceptable, la solvencia y liquidez son excesivas en el Centro de Producción de Bienes y



Servicios Panificadora de la Universidad Nacional del Altiplano - Puno, periodo 2016 - 2018.

Cucho, (2021) en su tesis, cuyo objetivo principal fue analizar el nivel de satisfacción de los clientes en base a la evaluación de la calidad de servicio. Con una metodología de alcance descriptivo, enfoque cuantitativo y de diseño no experimental y de corte transversal. Con una muestra de 384 clientes y el instrumento utilizado fue el SERVPERF. Se evidenció que la percepción de los clientes es “medio alto” de la calidad del servicio ofertados. Finalmente, se concluye que la satisfacción de los clientes en base al instrumento utilizado SERVPERF es “medio alto”.

Mamani, (2023) en su tesis cuyo objetivo principal fue analizar la gestión del proceso administrativo y la ejecución presupuestal del proyecto. Con un enfoque cuantitativo, método deductivo y alcance deductivo y diseño no experimental. La muestra estuvo conformada por 28 trabajadores y 322 beneficiarios para el procesamiento de datos se utilizó el Microsoft Excel. Por lo que se concluyó que la gestión del proceso administrativo es regular, y la ejecución presupuestal es regular.

Cruz, (2022) en su tesis que tuvo como objetivo general determinar la calidad de servicio y la rentabilidad de la Cevichería la Caleta de Salcedo de la ciudad de Puno en el 2020. La metodología que se utilizó fue un enfoque cuantitativo, alcance descriptivo de diseño no experimental transeccional. Con una muestra de 384 clientes de tipo probabilístico. Entre sus resultados se obtuvo que la expectativa de los clientes de la calidad de servicio de la cevichería es de



4.28 puntos y la percepción del servicio es de 4.05, lo que nos indica que la percepción no logra superar a la expectativa, existiendo una brecha de -0.23.

## **2.2 MARCO TEÓRICO**

El marco teórico se asentó en las teorías de diversos autores sobre el proceso administrativo y la calidad de servicio, tal como se detalla a continuación:

### **2.2.1 Proceso administrativo**

Para Munch, (2010) la gestión del proceso administrativo consta de una serie de pasos, etapas o funciones sucesivas a través de las cuales se lleva a cabo la administración, cuyo conocimiento es esencial para la aplicación exitosa de los métodos, principios y técnicas de este campo. Asu vez, Arguello et al., (2020) precisa que los procesos de administración simbolizan una forma sistemática de realizar las tareas dentro de una empresa, que consiste en precisar tareas dentro de una estructura empresarial. Asimismo, para Griffin, (2011) el proceso administrativo implica cuatro actividades importantes: planificación, organización, dirección y control. En la mayoría de los casos, los gerentes participan en una variedad de actividades y a menudo cambian entre ellas de manera impredecible.

#### **2.2.1.1 Planeación**

Según Koontz y Weihrich, (2013) la planificación consiste en definir objetivos organizacionales, establecer estrategias para lograr estos objetivos y crear planes para integrar y coordinar cada actividad laboral y tomar decisiones adecuadas para el futuro. A su vez, Luna, (2020) define que la planificación es el establecimiento de metas, estrategias, políticas,



programas, procedimientos y presupuestos en donde se implementan con éxito las demás etapas del proceso. También Griffin, (2011) menciona que la planificación es el proceso de tomar decisiones consciente y sistemáticamente sobre las metas y actividades que un individuo, grupo, unidad de trabajo u organización perseguirá en el futuro. Por ultimo Arguello et al., (2020) define que la planificación representa el primer elemento a ejecutar dentro de los procesos de administración.

### **2.2.1.2 Organización**

Luna, (2020) define a la organización como el proceso de agrupar, estructurar y ordenar una empresa en función del tamaño e industria, puestos de trabajo, departamentalización, autoridad, responsabilidad, equipos y grupos para que los planes definidos se lleven a cabo de manera eficaz y eficiente. Además, Bernal y Sierra, (2008) considera a la organización como una función que se refiere a organizar actos, incluyendo la emisión de órdenes y el establecimiento de estructuras administrativas que aclaren las relaciones de autoridad y responsabilidades de las personas para el desarrollo de las actividades. Por otro lado, Arguello et al., (2020) afirman que el proceso de la organización consiste en conjunto de reglas, estructuras, posiciones y comportamientos que deben ser respetados por todos los involucrados en la empresa.

### **2.2.1.3 Dirección**

Según Luna, (2015) determina que el propósito de la dirección es brindar liderazgo a través de una adecuada comunicación, motivación, supervisión y toma de decisiones para lograr efectivamente lo planeado y



organizado, logrando así los objetivos de la organización social. Además, Munch, (2010) define que dirección es donde se llevará a cabo todo lo previsto. Esta fase consta de toma de decisiones, liderazgo, motivación y comunicación, donde las decisiones seleccionan la alternativa más acertada para lograr los objetivos de la organización. La comunicación transmite la información necesaria para cumplir planes y tareas, y utiliza la motivación para determinar las acciones y acciones del personal para que puedan trabajar de manera eficiente. El liderazgo influye en el liderazgo y la gestión de los miembros de una organización para lograr el mismo objetivo. Sin embargo, Arguello et al., (2020) señala que es un proceso de gestión que implica la influencia gerencial sobre la implementación de planes y la obtención de respuestas positivas de los empleados a través de la comunicación, el seguimiento y la motivación.

Los elementos fundamentales del concepto son:

- Toma de decisiones.
- Motivación.
- Liderazgo.
- Comunicación.
- Supervisión.

#### **2.2.1.4 Control**

Según, Munch, (2010) en esta etapa del proceso de gestión es donde se evalúan los resultados alcanzados de acuerdo al plan, se establecen estándares para medir los resultados alcanzados y luego se miden y detectan los errores y desviaciones para que puedan corregirse



para mejorar continuamente el desempeño de su organización. También para Griffin, (2011) el control es la etapa final del proceso de gestión e implica monitorear el progreso de las actividades de una organización hacia el logro de sus objetivos. El control es la fase final de proceso administrativo que concierne en monitorear el avance de las actividades de la organización para el logro de sus objetivos. Asimismo, Stoner et al., (2006) afirma que los gerentes deben asegurarse de que los miembros de la organización realicen actividades consistentes con sus objetivos. La función de control incluye los siguientes elementos esenciales:

- Establecer estándares de desempeño
- Medir resultados
- Comparar resultados con estándares establecidos
- Finalmente, tomar medidas correctivas si se encuentra algún error.

### **2.2.2 El Servicio**

Para Bateman y Snell, (2009) el servicio significa proporcionar algo que un consumidor necesita o quiere en un momento específico. Por ello, el foco de nuestro servicio es la satisfacción del cliente. Sin embargo, para Camisón et al., (2006) la calidad del servicio surge de la cercanía entre el servicio esperado y el percibido. La calidad del servicio mide el grado en que los clientes son conscientes de los requisitos deseados después de formarse una impresión del servicio que reciben. También es una medida de satisfacción del cliente, que define la "percepción del cliente sobre el nivel de cumplimiento de los requisitos".



### **2.2.3 La gestión de la calidad**

Según Riquelme, (2021) la gestión de la calidad es un principio de los negocios, que orienta a garantizar la excelencia en los productos, servicios y procesos internos de una empresa. Sin embargo para Moya, (2016) la calidad de servicio es uno de los pilares para asegurar la permanencia de las empresas en el mercado, considerando además que los clientes son cada vez más exigentes

### **2.2.4 La calidad en los servicios**

Las empresas que fabrican bienes de consumo también cuentan con atención al cliente (entrega, soporte técnico, reclamaciones, etc.). Esto es fundamental para la competitividad porque, como hemos visto, requiere atención directa a los clientes, su calidad percibida y sus quejas sobre una conducta de calidad. Cuatrecasas, (2000)

### **2.2.5 Características de la calidad en los servicios**

Según las normas ISO, Hay varias razones para prestar especial atención a la calidad del servicio. Cuatrecasas, (2000) considera las siguientes características:

- Mejorar la prestación de servicios y la satisfacción del cliente.
- Incrementar la productividad y eficiencia y reducir costos.
- Mejorar el mercado.

### **2.2.6 Modelo service performance SERVPERF de Cronin y Taylor (1992)**

El modelo SERVPERF se basa en críticas de varios autores al modelo SERVQUAL, particularmente en lo que respecta a las escalas que miden las expectativas. Cronin y Taylor (1992) proponen un modelo alternativo para evaluar



la calidad del servicio basado únicamente en las percepciones de los usuarios sobre el desempeño del servicio. En esta escala, los valores esperados no están disponibles para esta evaluación. Utiliza una escala similar a SERVQUAL, por lo que los 22 ítems sólo se utilizan para evaluar la percepción, simplificando este proceso. Argumentaron que hay poca evidencia de que los usuarios califiquen la calidad del servicio como una diferencia entre expectativas y percepciones, y agregaron que también tienden a calificar las expectativas más alto.

Soret y De Obesso, (2013) muestra el modelo de evaluación de la calidad.

Estas incluyen las siguientes dimensiones:

#### **Dimensión 1: Elementos tangibles**

Aspecto de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación:

- Las buenas empresas cuentan con equipos modernos.
- Las instalaciones y el equipo físico de la empresa serán visualmente atractivos.
- Los empleados de buenas empresas tienen una apariencia limpia.
- Los materiales relacionados con el servicio (como instrucciones y manuales de instrucciones) son visualmente atractivos en las buenas empresas.

#### **Dimensión 2: Confiabilidad**

- La capacidad de cumplir de manera confiable y cuidadosa el desempeño prometido:
- Cuando las buenas empresas prometen hacer algo dentro de un cierto período de tiempo, lo hacen.



- Cuando un cliente tiene un problema, las grandes empresas muestran un interés genuino en encontrar una solución.
- Las grandes empresas cuentan con personal de servicio que realiza el servicio correctamente la primera vez.
- Las grandes empresas cumplen lo que prometen.
- Las buenas empresas exigen archivos sin errores.

### **Dimensión 3:** Capacidad de respuesta

- Voluntad y disposición de los empleados para ayudar y servir a los clientes:
- Los empleados de buenas empresas informan a los clientes exactamente cuándo se brindará el servicio.
- Los empleados de buenas empresas brindan un excelente servicio al cliente.
- Los empleados de grandes empresas siempre están dispuestos a ayudar a los clientes.
- Los empleados de las grandes empresas nunca están demasiado ocupados satisfaciendo las necesidades de los clientes.

### **Dimensión 4:** Seguridad:

Conocimiento y atención de los empleados y capacidad para generar confiabilidad y confianza:

- El comportamiento del cliente en buenas empresas genera confianza en los clientes.
- Los clientes pueden hacer negocios con confianza en esta gran empresa.
- Los empleados de las grandes empresas siempre velan por sus clientes.



- Los empleados de grandes empresas tienen el conocimiento necesario para responder las preguntas de los clientes.

**Dimensión 5: Empatía:**

Atención personalizada que las empresas brindan a los consumidores:

- Las grandes empresas brindan atención personalizada a sus clientes.
- Una buena empresa tiene horarios comerciales convenientes para satisfacer las necesidades comerciales de sus clientes.
- Las grandes empresas tienen empleados que se preocupan personalmente por sus clientes.
- Las grandes empresas tienen en mente los mejores intereses de sus clientes.
- Los empleados de grandes empresas comprenden las necesidades específicas de sus clientes.



## CAPÍTULO III

### MATERIALES Y MÉTODOS

En este capítulo se describe la población, muestra y el procedimiento metodológico empleado para el trabajo de investigación, también técnicas y herramientas aplicadas, las que se detallan a continuación.

#### 3.1 UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL ESTUDIO

El presente trabajo de investigación se realizó en la Distribuidora Abarrotera del Sur E.I.R.L, ubicada en la av. el Sol N° 652, departamento, provincia y distrito Puno. El departamento Puno está ubicado al sur este del Perú, entre los 13°00'00" y 17°17'30" de latitud sur y los 71°06'57" y 68°48'46" de longitud oeste del meridiano de Greenwich cuenta con una extensión territorial de 71 999,0 km<sup>2</sup>.

#### 3.2 MATERIALES Y MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN

A continuación, se detalla los métodos de investigación que se aplicó.

##### 3.2.1 Enfoque de investigación

El presente trabajo de investigación es de enfoque de tipo cuantitativo, ya que se utilizó instrumentos para la recolección de datos en base a la medición numérica y probar las hipótesis planteadas, los cuales permitieron realizar el análisis estadístico con ayuda del paquete de Microsoft Excel y SPSS, de tal manera que, se obtuvieron promedios y frecuencias que ayudaron a probar los aspectos teóricos referidos a la gestión del proceso administrativo y la calidad de servicio. Basándonos en Hernandez, (2014) quien caracteriza al enfoque cuantitativo como la recolección de datos para probar hipótesis con base en la



medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías.

### **3.2.2 Diseño de investigación**

Para esta investigación se aplicó el diseño no experimental - transversal, puesto que se observó y recolectaron datos en su entorno natural y en un único momento de tal manera que las variables proceso administrativo y la calidad de servicio no se manipularon de manera intencional durante el proceso de la investigación. Teniendo en cuenta a Hernández y Mendoza, (2018) define como la investigación que se realizada sin manipular variables intencionalmente

### **3.2.3 Alcance de la investigación**

En el presente trabajo de investigación se consideró de alcance descriptivo. debido a que se describe las dimensiones de cada variable con claridad los datos obtenidos en el que se analizó el proceso administrativo y la calidad de servicio de la distribuidora abarrotera de sur E.I.R.L. Según Hernández y Mendoza (2018) señala que los estudios descriptivos tienen como finalidad especificar propiedades y características de conceptos, fenómenos, variables o hechos en un contexto determinado.

## **3.3 ÁMBITO DE ESTUDIO**

### **3.3.1 Población**

Para el presente trabajo de investigación se determinó dos poblaciones, para la variable proceso administrativo estuvo compuesto por el total de colaboradores que son 8 colaboradores y para la variable calidad de servicio el promedio anual de los clientes de Distribuidora Abarrotera del Sur E.I.R.L.

Considerando que Vara, (2012) define que una población es el conjunto de todos los individuos, como objetos, personas, documentos, información, situaciones o empresas, que se estudian.

A continuación, el ingreso de clientes por mes:

**Tabla 1**

*Distribución de clientes que acuden a la Distribuidora Abarrotera del Sur*

*E.I.R.L. del 2022.*

<b>Mes</b>	<b>N° de clientes por mes</b>
Enero	1089
Febrero	1121
Marzo	1252
Abril	1089
Mayo	1207
Junio	1119
Julio	1195
Agosto	1094
Setiembre	1057
Octubre	1242
Noviembre	1378
Diciembre	2654
<b>PROMEDIO</b>	<b>1291</b>

NOTA: Información obtenida del sistema de ventas de la Distribuidora Abarrotera de Sur E.I.R.L.

En la tabla N° 1 se muestra el número de clientes que frecuentan cada mes a la distribuidora y en el total se calculó el promedio mensual que frecuentaron en el año 2022, el que se tomó como población para la variable calidad de servicio.

### **3.3.2 Muestra**

Para la investigación se determinó dos muestras; la variable proceso administrativo está conformada por 8 colaboradores de la distribuidora abarrotera del Sur que se considera de tipo censal; para la variable calidad de servicio se aplicó un muestreo probabilístico, considerando que para Vara, (2012) el muestreo



probabilístico implica que todos los elementos de la población tienen la misma posibilidad de ser elegido dentro de una muestra. Se tomó en cuenta a Ñaupas et al., (2014) quien considera recurrir a un procedimiento matemático para calcular la muestra con la siguiente formula:

Donde:

$$n = \frac{z^2 * p * q * N}{e^2(N - 1) + z^2 * p * q}$$

n = tamaño de muestra	?
z = nivel de confianza	1.95
p = probabilidad de éxito	0.5
q = porcentaje complementario	0.5
N = tamaño de la población	1291
e = error máximo permitido	0.1

Reemplazamos:

$$n = \frac{1.95^2 * 0.5 * 0.5 * 1291}{0.1^2(1291 - 1) + 1.95^2 * 0.5 * 0.5}$$

Obtenemos la muestra de 88 clientes.

### 3.4 TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS

Las técnicas e instrumentos que se aplicaron a la investigación son las que se detallan a continuación.



### **3.4.1 Técnicas: Encuesta**

En el presente trabajo de investigación se consideró la encuesta como la técnica más adecuada para recabar datos y medir las variables proceso administrativo y calidad de servicio en la Distribuidora Abarrotera del Sur E.I.R.L. Considerando a Palella y Martins, (2012) quienes definen que una encuesta es un método destinado a obtener datos de múltiples personas de interés para el investigador

### **3.4.2 Instrumentos: Cuestionario**

Según Ñaupas et al., (2014) el cuestionario es un instrumento de investigación que consiste en formular un conjunto sistemático de preguntas escritas en un formato relacionado a la hipótesis de trabajo, con la finalidad de recopilar información para probar hipótesis las hipótesis de la investigación. Por lo tanto para la presente investigación se consideró dos cuestionarios; para la primera variable se adaptó al trabajo de investigación de Percca, (2019), que se visualiza en el anexo 2, este cuestionario consiste en 24 preguntas que está dividida en 4 dimensiones (planeación, organización, dirección y control) Además, para la variable calidad de servicio se adaptó al trabajo de investigación de Cucho, (2021), que se muestra en el anexo 4. Este cuestionario consta de 22 preguntas que está dividida en 5 dimensiones, conformada por elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

Para la variable proceso administrativo se aplicó la escala de Likert con valoraciones de: muy disconforme, parcialmente Disconforme, Regular, Parcialmente Conforme, Muy conforme.



Para la variable calidad de servicio se consideró la escala de valoración de Totalmente insatisfecho, Insatisfecho, Ni insatisfecho, ni satisfecho, satisfecho, Totalmente satisfecho.

### 3.4.3 Fiabilidad de instrumento

Para el análisis del coeficiente de alfa de Cronbach consideramos que Hernández y Mendoza, (2018) define que los resultados que oscilan entre cero y uno, donde un coeficiente de cero (0) significa nula confiabilidad y uno (1) representa un máximo de confiabilidad (fiabilidad total, perfecta). Cuanto más se acerque el coeficiente cero, mayor error habrá en la medición. En la investigación para medir la variable proceso administrativo se tomó el instrumento validado por Percca, (2019), que se muestra en el anexo 2. Para determinar la fiabilidad se aplicó el coeficiente alfa de Cronbach en donde el cuestionario tuvo un valor de 0.987 en una muestra de 8 colaboradores de la Distribuidora Abarrotera del Sur E.I.R.L, por ende, el instrumento es muy confiable según los valores que muestra la tabla N° 2.

#### Tabla 2

##### *Fiabilidad del instrumento de proceso administrativo*

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0.987	24

NOTA: Información obtenida de la encuesta aplicada a los colaboradores de la distribuidora Abarrotera de Sur E.I.R.L.

Para demostrar la fiabilidad del instrumento para la variable proceso administrativo en la presente investigación, se determinó mediante el alfa de Cronbach con 8 encuestados como se muestra en la tabla N° 2 es muy confiable.

**Tabla 3**

*Fiabilidad del instrumento de calidad de servicio*

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N° de elementos</b>
0.893	22

**NOTA:** Información obtenida de la encuesta aplicada a los colaboradores de la distribuidora Abarrotera de Sur E.I.R.L.

Del mismo modo para medir la variable calidad de servicio se tomó el instrumento validado por Cucho, (2021), que se muestra en el anexo 4. Se determinó la fiabilidad con el coeficiente alfa de Cronbach en donde el cuestionario tuvo un valor de 0.893 en una muestra de 88 clientes de la Distribuidora Abarrotera de Sur E.I.R.L. por consiguiente, el instrumento es muy confiable según los valores que muestra la tabla N° 3.

### **3.5 Procesamiento de datos**

El procesamiento de datos se realizó de acuerdo a la información que se obtuvo de los colaboradores y clientes de la Distribuidora Abarrotera del Sur fueron sistematizado a una base de datos el cual ayudó al procesamiento, análisis e interpretación de manera apropiada de los resultados obtenidos, apoyados en el paquete de Office Microsoft Excel y sistema SPSS un programa estadístico informático, estos programas ayudaron a comprender e interpretar las cantidades, frecuencias, porcentajes, promedios y figuras. Cabe precisar que los datos obtenidos a través de los instrumentos aplicados del proceso administrativo se presentan en el anexo 3 y de la calidad de servicio se muestra en el anexo 5.



## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En el presente capítulo, se presentan los resultados obtenidos sobre el proceso administrativo y la calidad de servicio de la Distribuidora Abarrotera del Sur E.I.R.L que fueron analizadas cuidadosamente, los cuales están presentadas en tablas, figuras con sus respectivas interpretaciones.

A continuación, el análisis e interpretación de resultados en función a cada uno de los objetivos específicos.

#### **4.1 Analizar el proceso administrativo de la Distribuidora Abarrotera del Sur E.I.R.L. de la ciudad de Puno, periodo 2022**

Para el análisis del proceso administrativos se realizó en 4 partes donde se muestra los resultados de las dimensiones del proceso administrativo (planeación, organización, dirección y control), las que se presentan en tablas y figuras que ayudaran a determinar las conclusiones y recomendaciones.

##### **4.1.1 Análisis del proceso de Planeación de la Distribuidora Abarrotera del Sur E.I.R.L.**

El proceso de planeación es una herramienta muy importante para el manejo adecuado de la empresa, a través de ella se define el futuro de la organización. También nos ayuda a optimizar los recursos y esfuerzos para evitar posibles errores que se presentan en el desarrollo de las actividades. Por ende, los resultados se presentan en la tabla 4 que describe cada uno de los ítems.

**Tabla 4**

*Análisis del proceso de Planeación de la Distribuidora Abarrotera del Sur*

*E.I.R.L.*

Planeación	ESCALA DE MEDICION					Total
	Muy disconforme	Disconforme	Regular	Conforme	Muy conforme	
1 ¿La entidad donde labora realiza procesos de planeación?	1	2	5	0	0	8
2 ¿La empresa estimula a los trabajadores para alcanzar los objetivos?	2	2	3	1	0	8
3 ¿La entidad aplica el diagnostico de problemas para proyectar mejoras?	1	4	3	0	0	8
4 ¿La entidad capacita al personal sobre los procedimientos a seguir para mejorar?	1	3	4	0	0	8
5 ¿La empresa establece apropiadamente las metas institucionales?	1	2	5	0	0	8
6 ¿La entidad planifica los recursos para alcanzar las metas?	2	3	3	0	0	8
<b>PROMEDIO</b>	1.3	2.7	3.8	0.2	0	8
<b>PORCENTAJE TOTAL</b>	16.7%	33.3%	47.9%	2.1%	0.0%	100%

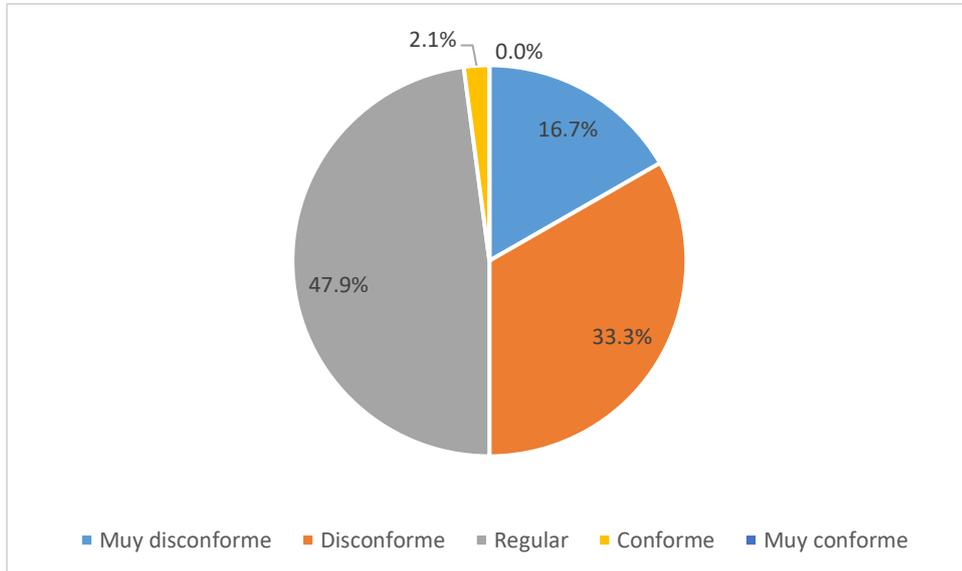
**Nota:** Información obtenida de la encuesta aplicada a los colaboradores de la Distribuidora Abarrotera del Sur E.I.R.L. (ANEXO 3)

**Interpretación:** Según los resultados obtenidos de la encuesta realizada a los colaboradores de la Distribuidora Abarrotera del Sur E.I.R.L., se muestra en la tabla N° 4 que el 47.9 % de los encuestados mostraron regular interés en cuanto a la planeación; mientras que un 33.3% se muestran parcialmente disconforme, asimismo un 16.7% se muestran muy disconformes. Del mismo modo, el 2.1 % de los encuestados mostraron un interés parcialmente conforme en la planeación.

## Figura 1

*Análisis del proceso de Planeación de la Distribuidora Abarrotera del Sur*

*E.I.R.L.*



**Nota:** Figura obtenida de tabla N° 4.

**Análisis:** De acuerdo a los resultados obtenidos de la tabla 4 y figura 1, del 100 % de los encuestados, el 47.9% consideran regular la gestión de planeación. Debido a que presuntamente los planes y metas de la empresa son implícitos, lo que provocaría que no haya una buena planificación para lograr metas.

### **4.1.2 Analizar el proceso de Organización de la Distribuidora Abarrotera del Sur E.I.R.L.**

El proceso de organización se considera de relevancia para la organización ya que se determina los procesos y responsabilidades de los colaboradores facilitando la realización eficiente de actividades.

**Tabla 5**

*Análisis del proceso de Organización de la Distribuidora Abarrotera del Sur*

*E.I.R.L.*

Organización	ESCALA DE MEDICION					Total
	Muy disconforme	Disconforme	Regular	Conforme	Muy conforme	
7 ¿La empresa actualiza continuamente la estructura organizacional?	2	1	5	0	0	8
8 ¿La administración tiene claramente establecidas las jerarquías?	1	2	5	0	0	8
9 ¿La entidad cuenta con el personal adecuado de acuerdo al diseño de cargos?	1	2	3	2	0	8
10 ¿Los directivos promueven el trabajo en equipo en el ámbito laboral?	0	3	3	2	0	8
11 ¿La entidad efectúa las coordinaciones de las actividades laborales?	0	3	4	1	0	8
12 ¿La entidad propicia la integración de sus colaboradores?	1	2	5	0	0	8
PROMEDIO	0.8	2.2	4.2	0.8	0.0	8
PORCENTAJE TOTAL	10.4%	27.1%	52.1%	10.4%	0.0%	100%

**Nota:** Información obtenida de la encuesta aplicada a los colaboradores de la Distribuidora Abarrotera del Sur E.I.R.L. (ANEXO 3)

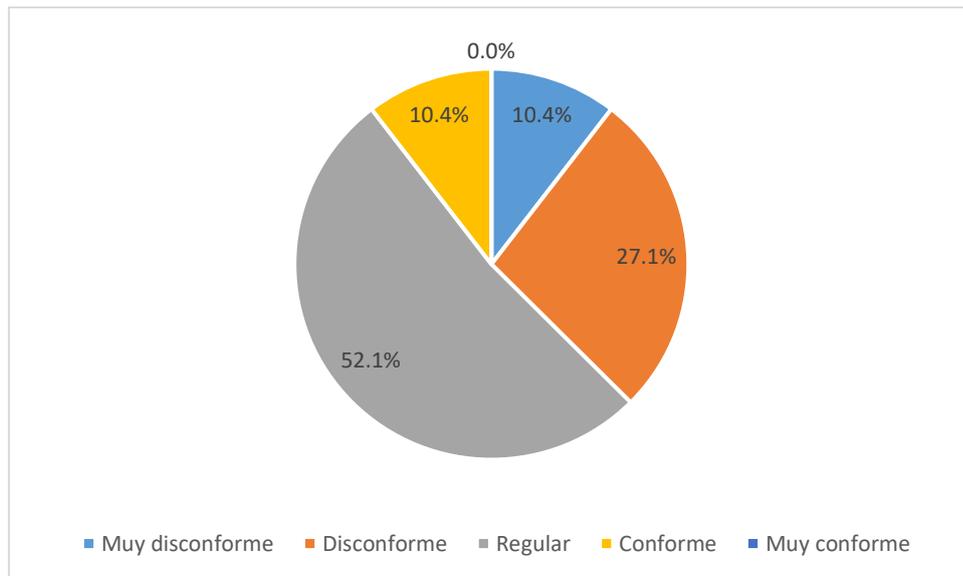
**Interpretación:** Según los resultados obtenidos de la encuesta realizada a los colaboradores de la Distribuidora Abarrotera del Sur E.I.R.L., se muestra en la tabla N° 5 que un 52.1% de los encuestados percibieron regular interés respecto al proceso de la organización. Mientras que, un 27.1 % de los colaboradores indicaron estar parcialmente disconformes con la aplicación del proceso de la

organización. Asimismo, el 10.4% de los colaboradores se mostraron muy disconformes en cuanto a la aplicación del proceso de la organización.

## Figura 2

*Análisis del proceso de Organización de la Distribuidora Abarrotera del Sur*

*E.I.R.L.*



**Nota:** Figura obtenida de tabla N° 5.

**Análisis:** De acuerdo a los resultados obtenidos de la tabla 5 y figura 2, del 100 % de los encuestados, el 52.1 % consideran regular la gestión de este proceso. Debido a que frecuentemente la gerente y el jefe de ventas (su esposo) generan contradicciones en las tareas encomendadas a los colaboradores. Asimismo, la empresa no establece claramente las jerarquías, ni actualiza su estructura organizacional. Lo que origina molestias hacía los colaboradores afectando a las labores encomendadas.

#### 4.1.3 Analizar el proceso de Dirección de la Distribuidora Abarrotera del Sur E.I.R.L.

El proceso de dirección es fundamental para la realización de actividades dentro de la empresa ya que gracias a la toma de decisiones y una acertada comunicación motivación y liderazgo lleva hacia el logro de objetivos de la empresa.

**Tabla 6**

*Análisis del proceso de Dirección de la Distribuidora Abarrotera del Sur E.I.R.L.*

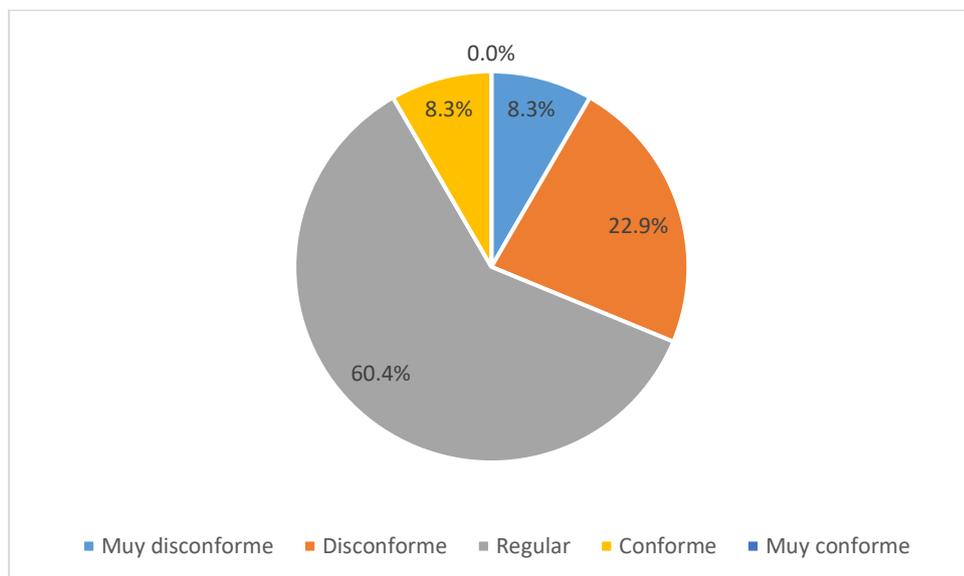
Dirección	ESCALA DE MEDICION					Total
	Muy disconforme	Disconforme	Regular	Conforme	Muy conforme	
13 ¿El liderazgo influye en el logro de objetivos?	1	2	4	1	0	8
14 ¿La entidad propicia una adecuada comunicación a todo el personal?	0	2	6	0	0	8
15 ¿La empresa promueve la motivación del personal para alcanzar las metas propuestas?	0	2	5	1	0	8
16 ¿La entidad respalda que los equipos de trabajo tomen decisiones en el logro de los objetivos?	0	2	6	0	0	8
17 ¿La administración propicia que los colaboradores sientan identificados con la institución?	1	2	4	1	0	8
18 ¿La entidad brinda las condiciones para que realicen las actividades laborales?	2	1	4	1	0	8
<b>PROMEDIO</b>	0.7	1.8	4.8	0.7	0.0	8
<b>PORCENTAJE TOTAL</b>	8.3%	22.9%	60.4%	8.3%	0.0%	100%

**Nota:** Información obtenida de la encuesta aplicada a los colaboradores de la Distribuidora Abarrotera del Sur E.I.R.L. (ANEXO 3)

**Interpretación:** Según los resultados obtenidos de la encuesta realizada a los colaboradores de la Distribuidora Abarrotera del Sur E.I.R.L., se muestra en la tabla N° 6 que el 60.4 % de los encuestados consideran regular el proceso de dirección. Asimismo, el 22.9 % se muestran parcialmente disconformes respecto a la dirección. Por otro lado, el 8.3% de los colaboradores se mostraron muy disconformes.

### Figura 3

*Análisis del proceso de Dirección de la Distribuidora Abarrotera del Sur E.I.R.L.*



**Nota:** Figura obtenida de tabla N° 6.

**Análisis:** De acuerdo a los resultados obtenidos de la tabla 6 y figura 3, del 100 % de los encuestados, el 60.4 % identificaron regular la gestión del proceso dirección. Debido a que no se tiene una adecuada comunicación y liderazgo entre jefe y colaboradores generando deficiencias en la realización de sus actividades

#### 4.1.4 Analizar el proceso de Control de la Distribuidora Abarrotera del Sur E.I.R.L.

El proceso de control es esencial en una empresa ya que permite evaluar los resultados obtenidos, para verificar si se ha logrado lo planeado y realizar una retroalimentación certera sobre las falencias que se tuvo en la realización de actividades.

**Tabla 7**

*Análisis del proceso de Control de la Distribuidora Abarrotera del Sur E.I.R.L.*

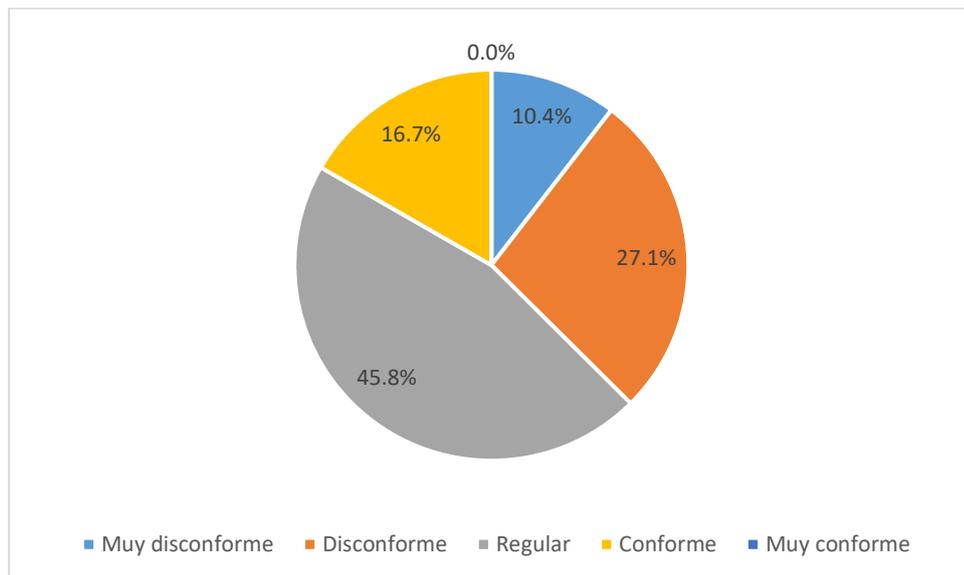
Control	ESCALA DE MEDICION					Total
	Muy disconforme	Disconforme	Regular	Conforme	Muy conforme	
19 ¿La entidad cuenta con un órgano de control?	2	2	3	1	0	8
20 ¿La empresa verifica el desarrollo de las actividades planificadas?	1	2	5	0	0	8
21 ¿La entidad realiza un inventario de sus bienes?	0	1	3	4	0	8
22 ¿La entidad realiza un control de calidad de los servicios que realiza?	0	3	3	2	0	8
23 ¿La administración evalúa la responsabilidad laboral de sus colaboradores?	1	2	4	1	0	8
24 ¿el gerente lleva el registro del cumplimiento de las normas?	1	3	4	0	0	8
PROMEDIO	0.8	2.2	3.7	1.3	0.0	8
PORCENTAJE TOTAL	10.4%	27.1%	45.8%	16.7%	0.0%	100%

**Nota:** Información obtenida de la encuesta aplicada a los colaboradores de la Distribuidora Abarrotera del Sur E.I.R.L. (ANEXO 3)

**Interpretación:** Según los resultados obtenidos de la encuesta realizada a los colaboradores de la Distribuidora Abarrotera del Sur E.I.R.L., se muestra en la tabla N° 7 que el 45.8%, indicaron regular la gestión del proceso de control. Asimismo, un 27.1 % se muestran parcialmente disconformes. Por otro lado, el 16.7 % de los colaboradores indican que están parcialmente conformes con la gestión del proceso control.

#### Figura 4

*Análisis del proceso de Control de la Distribuidora Abarrotera del Sur E.I.R.L.*



**Nota:** Figura obtenida de tabla N° 7.

**Análisis:** De acuerdo a los resultados obtenidos de la tabla N° 7 y figura N°4, del 100 % de los encuestados, el 45.8% consideran regular la gestión de este proceso. Debido a que la empresa no presta mucha atención a evaluar de cómo se desarrolló las actividades de tal manera que no se puede disminuir errores y no registran adecuadamente el cumplimiento de políticas.

**Tabla 8**

*Resumen de promedios del proceso administrativo de la Distribuidora*

*Abarrotera del Sur E.I.R.L.*

Dimensiones del proceso administrativo	ESCALA DE MEDICION					Total
	Muy disconforme	Disconforme	Regular	Conforme	Muy conforme	
Planeación	16.7%	33.3%	47.9%	2.1%	0.0%	100.0%
Organización	10.4%	27.1%	52.1%	10.4%	0.0%	100.0%
Dirección	8.3%	22.9%	60.4%	8.3%	0.0%	100.0%
Control	10.4%	27.1%	45.8%	16.7%	0.0%	100.0%

**Nota:** Información obtenida de la encuesta aplicada a los colaboradores de la Distribuidora Abarrotera del Sur E.I.R.L. (ANEXO 3)

**Interpretación:** en la tabla N° 8 se muestra un resumen y comparación de los procesos de administración en el que se observa, que el proceso de dirección obtuvo el 60.4% señala que se aplica de manera regular este proceso siendo el más alto, debido a que se presentan deficiencia en la comunicación y liderazgo. Seguido por el 52.1% de los colaboradores consideran regular la gestión del proceso de organización. Mientras que un 47.9% de los encuestados identifican regular la gestión del proceso de planeación. Asimismo, el 45.8% de los encuestados consideran regular la gestión del proceso de control.

**Análisis:** De acuerdo a los resultados obtenidos de la tabla N° 8, se considera regular la aplicación del proceso administrativo. Esto se debe a que en la empresa se presentan deficiencias con respecto a un planteamiento adecuado de un plan estratégico, asimismo no existe una estructura organizacional a vista de los colaboradores lo que impide que se conozcan las tareas que corresponden a cada uno, además la comunicación entre jefe y subordinado no es la más adecuada



por ende el liderazgo no es la adecuada. Por último, no presentan evaluaciones del desarrollo de las actividades

#### **4.2 Conocer la percepción de los clientes sobre la calidad de servicio de la Distribuidora Abarrotera del Sur E.I.R.L. de la ciudad de Puno, periodo 2022.**

Para el análisis de la calidad de servicio se realizó en base a las 5 dimensiones de la calidad de servicio (elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía) las que se presentan en tablas y figuras que ayudaran a determinar las conclusiones y recomendaciones.

##### **4.2.1 Análisis de la dimensión elementos tangibles desde la percepción del cliente de la Distribuidora Abarrotera del Sur E.I.R.L.**

Para realizar el análisis la dimensión elementos tangibles de toma en cuenta los bienes físicos como la infraestructura, uniforme de los empleados y materiales para brindar el servicio como se muestra en los ítems de la tabla 9.

**Tabla 9**

*Análisis de los elementos tangibles desde la percepción del cliente de la Distribuidora Abarrotera del Sur E.I.R.L.*

Elementos tangibles	ESCALA DE MEDICION					TOTAL
	Totalmente insatisfecho	Insatisfecho	Ni insatisfecho, ni satisfecho	Satisfecho	Totalmente satisfecho	
1 La distribuidora abarrotera de Sur cuenta con una infraestructura en buen estado y moderna.	0	25	45	18	0	88
2 Los empleados de la distribuidora abarrotera de sur tienen buena apariencia.	0	20	22	27	19	88
3 Las instalaciones físicas de la distribuidora son visualmente atractivas.	0	36	48	4	0	88
4 Los materiales de la distribuidora son suficientes para la presentación del servicio.	0	6	42	35	5	88
5 Las instalaciones de la distribuidora son limpias.	0	5	10	42	31	88
PROMEDIO	0	18.4	33.4	25.2	11	88
PORCENTAJE	0.0%	20.9%	38.0%	28.6%	12.5%	100.0%

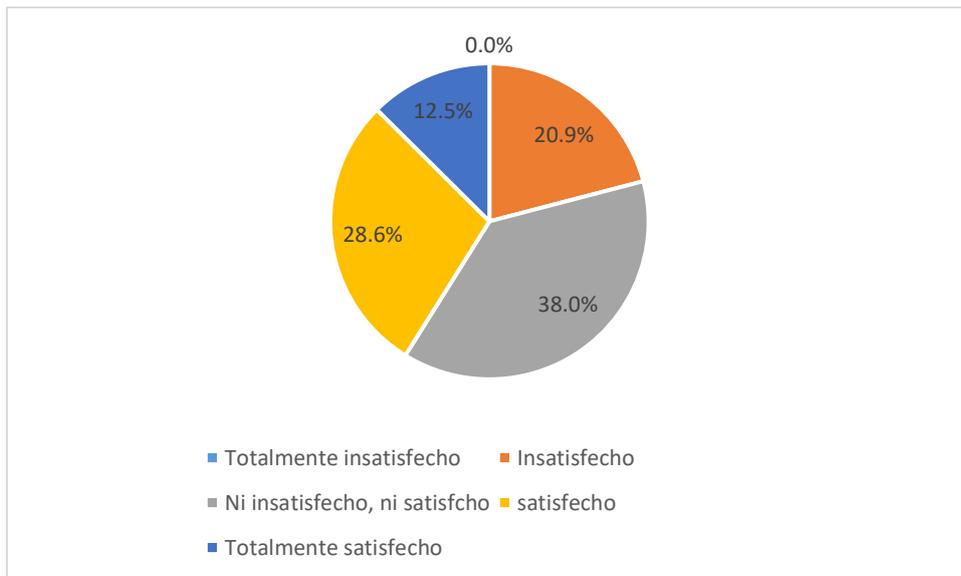
**Nota:** Información obtenida de la encuesta aplicada a los colaboradores de la Distribuidora Abarrotera del Sur E.I.R.L. (ANEXO 5)

**Interpretación:** Según los resultados obtenidos de la encuesta realizada a los clientes de la Distribuidora Abarrotera del Sur E.I.R.L., se muestra en la tabla N° 9 que el 38.0% de los clientes encuestados identificaron estar ni insatisfechos ni satisfechos respecto a los elementos intangibles. Asimismo, el 28.6% de los encuestados se mostraron satisfechos respecto a los elementos intangibles. Por otro lado, el 20.9% se consideran insatisfechos en cuanto a los elementos

intangibles. Mientras que un 12.5% se consideran totalmente satisfechos respecto a los elementos tangibles.

### Figura 5

*Análisis de los elementos tangibles desde la percepción del cliente de la Distribuidora Abarrotera del Sur E.I.R.L.*



**Nota:** Figura obtenida de tabla N° 9

**Análisis:** De acuerdo a los resultados obtenidos de la tabla N° 9 y figura N°5, se muestra que del 100% de los encuestados el 38.0% opinan estar ni insatisfechos ni satisfechos con respecto a los elementos tangibles, puesto que las instalaciones no son modernas, los espacios para exhibir los productos son reducidos, por lo tanto, los materiales para la presentación de servicios no son suficientes.

#### 4.2.2 Análisis de la dimensión fiabilidad desde la percepción del cliente de la Distribuidora Abarrotera del Sur E.I.R.L.

Esta dimensión tiene que si los colaboradores brindan el servicio con precisión y cumple lo que promete.

**Tabla 10**

*Análisis de la dimensión fiabilidad desde la percepción del cliente de la  
Distribuidora Abarrotera del Sur E.I.R.L.*

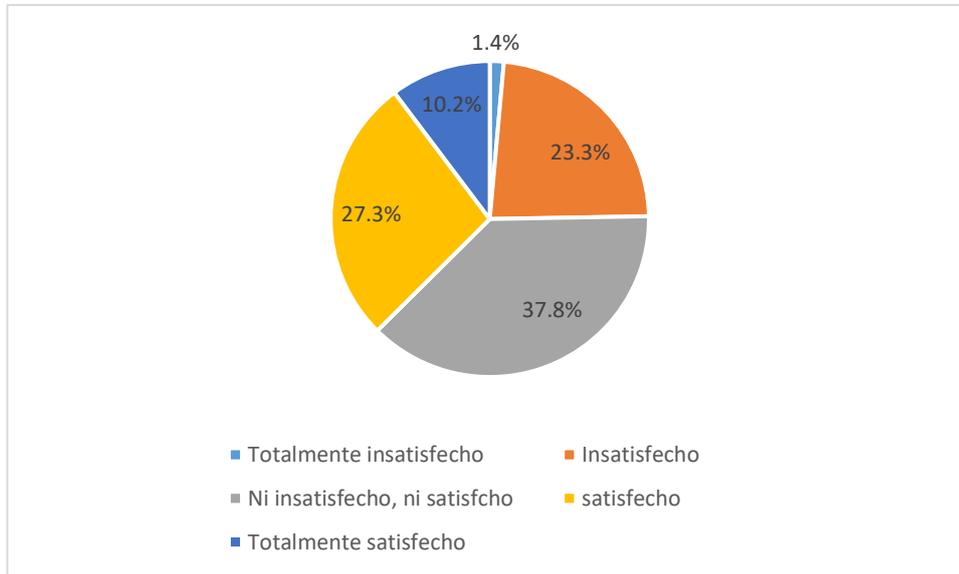
FIABILIDAD	ESCALA DE MEDICION					TOTAL
	Totalmente insatisfecho	Insatisfecho	Ni insatisfecho, ni satisfecho	satisfecho	Totalmente satisfecho	
1 El servicio de la distribuidora responde a la necesidad que usted tiene	2	20	40	22	4	88
2 Cuando el colaborador de servicios promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumple	1	20	19	29	19	88
3 Cuando un cliente tiene un problema el colaborador demuestra interés en solucionarlo	1	31	39	12	5	88
4 La distribuidora realiza bien el servicio la primera vez	1	11	35	33	8	88
PROMEDIO	1.25	20.5	33.25	24	9	88
PORCENTAJE	1.4%	23.3%	37.8%	27.3%	10.2%	100.0%

**Nota:** Información obtenida de la encuesta aplicada a los colaboradores de la Distribuidora Abarrotera del Sur E.I.R.L. (ANEXO 5)

**Interpretación:** Según los resultados obtenidos de la encuesta realizada a los clientes de la Distribuidora Abarrotera del Sur E.I.R.L., se muestra en la tabla N° 10 que el 37.8% de los clientes encuestados se consideran ni insatisfechos, ni satisfechos respecto a fiabilidad. Asimismo, el 27.3 % de los encuestados consideran satisfechos en cuanto a la fiabilidad. Mientras que un 23.3% de los clientes encuestados se consideran insatisfechos en cuanto a la aplicación de la fiabilidad. Por otro lado, el 10.2 % se encuentran totalmente satisfechos con la fiabilidad de la empresa.

## Figura 6

*Análisis de la dimensión fiabilidad desde la percepción del cliente de la Distribuidora Abarrotera del Sur E.I.R.L.*



**Nota:** Figura obtenida de tabla N° 10.

**Análisis:** De acuerdo a los resultados obtenidos de la tabla N° 10 y figura N°6, se muestra que el 37.8% de los clientes encuestados de la Distribuidora Abarrotera del Sur E.I.R.L. opinaron estar ni insatisfechos ni satisfechos respecto a la fiabilidad. Debido a que en ocasiones el inventario de la empresa no está actualizado ya que en el sistema de ventas se visualizan productos que no hay en stock generando duda en el servicio que desean recibir. Además, en ocasiones los colaboradores muestran poco interés en solucionar problemas esto se debe a que no hay un ambiente laboral adecuado.

### **4.2.3 Análisis de la dimensión capacidad de respuesta desde la percepción del cliente de la Distribuidora Abarrotera del Sur E.I.R.L.**

Esta dimensión está relacionada más que todo con ofrecer el servicio lo más pronto posible.

**Tabla 11**

*Análisis de la dimensión capacidad de respuesta desde la percepción del cliente de la Distribuidora Abarrotera del Sur E.I.R.L.*

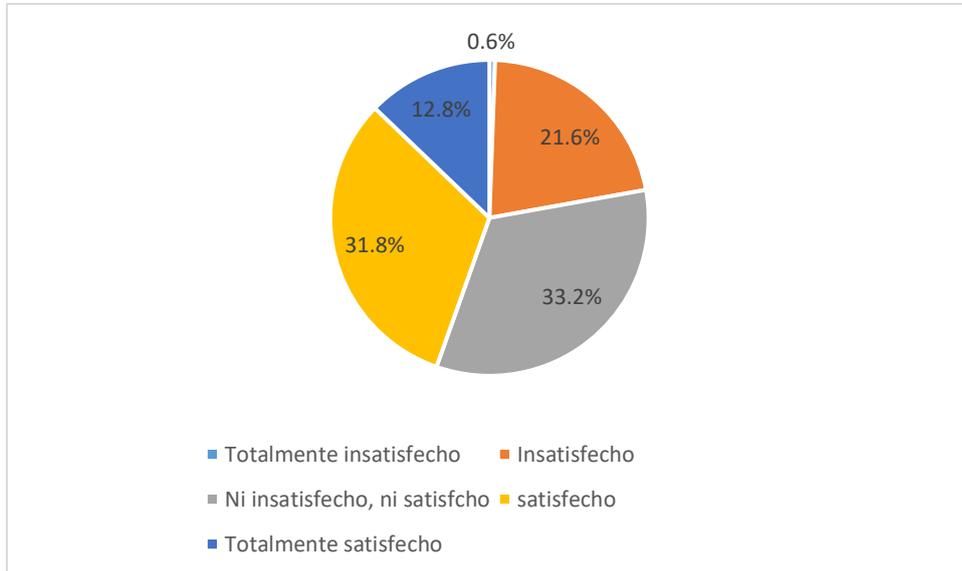
CAPACIDAD DE RESPUESTA	ESCALA DE MEDICION					TOTAL
	Totalmente insatisfecho	Insatisfecho	Ni insatisfecho, ni satisfecho	satisfecho	Totalmente satisfecho	
1 Los colaboradores demuestran estar capacitados para responder a sus preguntas.	0	16	23	32	17	88
2 El tiempo que aguardo para obtener el servicio fue satisfactorio	1	20	29	29	9	88
3 Los colaboradores nunca están demasiado ocupados para atenderle	0	21	31	24	12	88
4 Si necesitó resolver algunas dudas se le atendió en un tiempo adecuado	1	19	34	27	7	88
PROMEDIO	0.5	19	29.25	28	11.25	88
PORCENTAJE	0.6%	21.6%	33.2%	31.8%	12.8%	100.0%

**Nota:** Información obtenida de la encuesta aplicada a los clientes de la Distribuidora Abarrotera del Sur E.I.R.L. (ANEXO 5).

**Interpretación:** Según los resultados obtenidos de la encuesta realizada a los clientes de la Distribuidora Abarrotera del Sur E.I.R.L., se muestra en la tabla N° 11 que el 33.2% indicó que se encuentran ni insatisfecho, ni satisfechos respecto a la calidad de respuesta. Mientras que el 31.8% mostraron satisfacción en cuanto a la calidad de respuesta. Asimismo, el 21.6% se mostraron insatisfechos respecto a la calidad de respuesta y un 12.8% se mostraron totalmente satisfechos respecto a la calidad de respuesta.

### Figura 7

*Análisis de la dimensión capacidad de respuesta desde la percepción del cliente de la Distribuidora Abarrotera del Sur E.I.R.L.*



**Nota:** Figura obtenida de tabla N° 11.

**Análisis:** De acuerdo a los resultados obtenidos de la tabla N° 11 y figura N°7, se muestra que el 33.2% de los clientes encuestados de la Distribuidora Abarrotera del Sur E.I.R.L. indican que se encuentran ni insatisfechos, ni satisfechos respecto a la dimensión calidad de respuesta. Debido a que en ocasiones no se puede ubicar con facilidad los productos generando demoras en la entrega de producto, también el sistema de ventas es lento. Además, los colaboradores en momentos están ocupados en actividades alternas y no brindan solución inmediata a los inconvenientes que tienen los clientes.

#### 4.2.4 Análisis de la dimensión seguridad desde la percepción del cliente de la Distribuidora Abarrotera del Sur E.I.R.L.

En esta dimensión se toma en cuenta los aspectos de que los colaboradores deben tener la capacidad de resolver sus inquietudes.

**Tabla 12**

*Análisis de la dimensión seguridad desde la percepción del cliente en la*

*Distribuidora Abarrotera del Sur E.I.R.L*

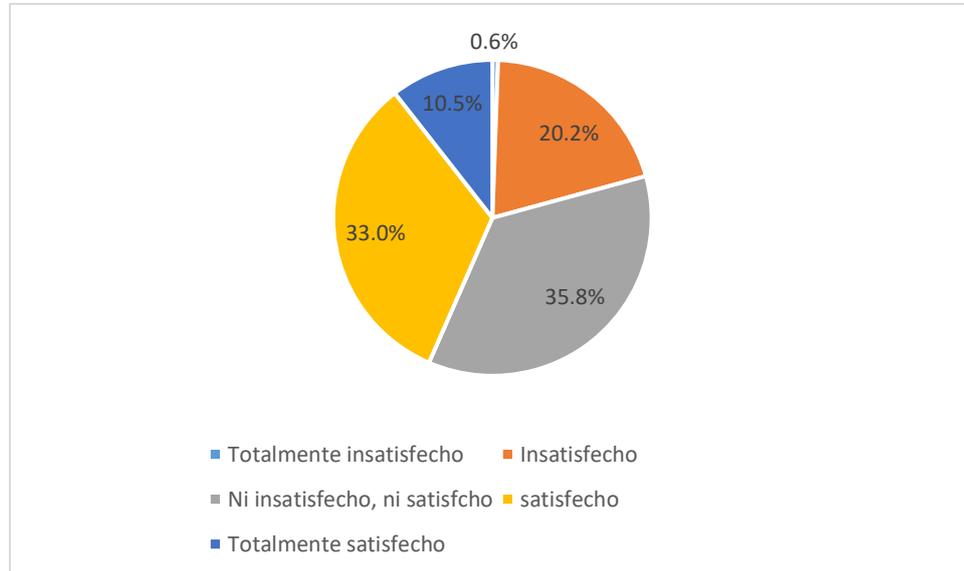
SEGURIDAD	ESCALA DE MEDICION					TOTAL
	Totalmente insatisfecho	Insatisfecho	Ni insatisfecho, ni satisfecho	satisfecho	Totalmente satisfecho	
1 Los colaboradores demuestran estar capacitados para ofrecer un pronto servicio.	1	16	35	27	9	88
2 Los colaboradores siempre están dispuestos en ayudar a sus clientes	0	19	24	31	14	88
3 El comportamiento de los colaboradores le inspira confianza y seguridad	1	22	28	28	9	88
4 Los colaboradores tienen conocimientos suficientes para responder a sus preguntas	0	14	39	30	5	88
PROMEDIO	0.5	17.75	31.5	29	9.25	88
PORCENTAJE	0.6%	20.2%	35.8%	33.0%	10.5%	100.0%

**Nota:** Información obtenida de la encuesta aplicada a los clientes de la Distribuidora Abarrotera del Sur E.I.R.L. (ANEXO 5).

**Interpretación:** Según los resultados obtenidos de la encuesta realizada a los clientes de la Distribuidora Abarrotera del Sur E.I.R.L., se muestra en la tabla N° 12 que el 35.8% de los clientes encuestados se consideran ni insatisfechos, ni satisfechos respecto a la aplicación de la seguridad. Por otro lado 33.0 % se mostraron satisfechos con la seguridad. Mientras que un 20.2% expresaron que se encuentran insatisfechos y un 10.5% de los clientes se mostraron totalmente satisfechos respecto a la seguridad.

### Figura 8

*Análisis de la dimensión seguridad desde la percepción del cliente en la Distribuidora Abarrotera del Sur E.I.R.L*



**Nota:** Figura obtenida de tabla N° 12.

**Análisis:** De acuerdo a los resultados obtenidos de la tabla N° 12 y figura N°8, se muestra que el 35.8% de los clientes encuestados de la Distribuidora Abarrotera del Sur E.I.R.L. indicaron estar ni insatisfechos, ni satisfechos. Es decir, en ocasiones los colaboradores desconocen las cualidades de un producto determinado generando desconfianza, también en momentos es necesario acceder a información en las cámaras no se cuenta con personal capacitado para manipular las cámaras generando demoras para dar solución a un problema determinado.

#### 4.2.5 Análisis de la dimensión empatía desde la percepción del cliente de la Distribuidora Abarrotera del Sur E.I.R.L.

En esta dimensión se toma en cuentas aspectos de capacidad de comprender lo que desea el cliente.

**Tabla 13**

*Análisis de la dimensión empatía desde la percepción del cliente de la Distribuidora Abarrotera del Sur E.I.R.L.*

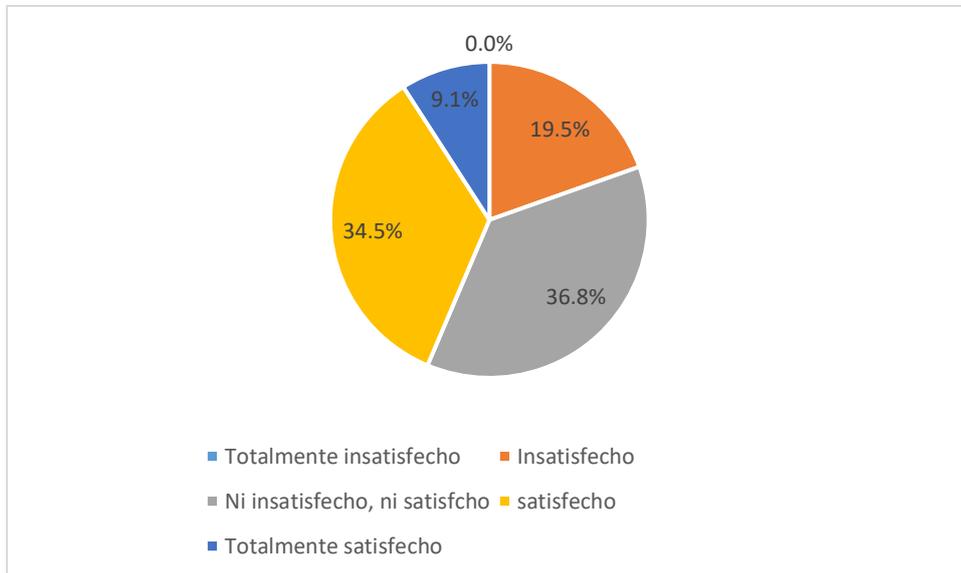
EMPATIA	ESCALA DE MEDICION					TOTAL
	Totalmente insatisfecho	Insatisfecho	Ni insatisfecho, ni satisfecho	satisfecho	Totalmente satisfecho	
1 Los colaboradores demuestran igualdad para todos sus clientes.	0	24	28	28	8	88
2 Los colaboradores demuestran capacidad de organización del servicio.	0	22	36	22	8	88
3 El colaborador se preocupa por los intereses de sus clientes	0	17	37	25	9	88
4 La distribuidora ofrece horarios convenientes para todos los usuarios.	0	12	30	38	8	88
5 El colaborador entiende las necesidades específicas del cliente.	0	11	31	39	7	88
PROMEDIO	0	17.2	32.4	30.4	8	88
PORCENTAJE	0.0%	19.5%	36.8%	34.5%	9.1%	100.0%

**Nota:** Información obtenida de la encuesta aplicada a los clientes de la Distribuidora Abarrotera del Sur E.I.R.L. (ANEXO 5).

**Interpretación:** Según los resultados obtenidos de la encuesta realizada a los clientes de la Distribuidora Abarrotera del Sur E.I.R.L., se muestra en la tabla N° 13 que el 36.8% indicó que se encuentran ni insatisfecho, ni satisfechos respecto a la aplicación de la empatía. Asimismo, el 34.5% se mostraron satisfacción con la aplicación de la empatía. Mientras que 19.5% mencionan que se encuentran insatisfechos y un 9.1% de los clientes se encuentran totalmente satisfechos con la aplicación de la empatía.

### Figura 9

*Análisis de la dimensión empatía desde la percepción del cliente de la Distribuidora Abarrotera del Sur E.I.R.L.*



**Nota:** Figura obtenida de tabla N° 13.

**Análisis:** De acuerdo a los resultados obtenidos de la tabla N° 13 y figura N°9, se muestra que el 36.8% de los clientes encuestados de la Distribuidora Abarrotera del Sur E.I.R.L. opinan estar ni insatisfechos, ni satisfechos respecto a la dimensión empatía. Esto se debe a que en momentos a los colaboradores les falta percibir y comprender las necesidades de los clientes. Además, el jefe de ventas no hace respetar el orden de llegada ocasionando molestias en los clientes.

**Tabla 14**

*Resumen de promedios de cada dimensión según las percepciones de la Distribuidora Abarrotera del Sur E.I.R.L.*

Dimensiones de calidad	ESCALA DE MEDICION					TOTAL
	Totalmente insatisfecho	Insatisfecho	Ni insatisfecho, ni satisfecho	satisfecho	Totalmente satisfecho	
Elementos tangibles	0.0%	20.9%	38.0%	28.6%	12.5%	100.0%
Fiabilidad	1.4%	23.3%	37.8%	27.3%	10.2%	100.0%
Capacidad de respuesta	0.6%	21.6%	33.2%	31.8%	12.8%	100.0%
Seguridad	0.6%	20.2%	35.8%	33.0%	10.5%	100.0%
Empatía	0.0%	19.5%	36.8%	34.5%	9.1%	100.0%

**Nota:** Información obtenida de la encuesta aplicada a los clientes de la Distribuidora Abarrotera del Sur E.I.R.L. (ANEXO 5).

**Interpretación:** En la tabla N° 14 donde se muestra un resumen y comparación entre las dimensiones de calidad de servicio se observa que en la dimensión elementos tangibles obtuvo el 38% de los encuestados opinan estar ni satisfechos ni. Seguido por el 37.8% de los encuestados se muestran ni satisfechos, ni insatisfechos respecto a la fiabilidad. Asimismo, 36.8% se muestran ni insatisfechos ni satisfechos con respecto a la empatía. Mientras que en la dimensión seguridad el 35.8% de los encuestados opinan estar ni insatisfecho ni satisfecho. Por último, en la dimensión capacidad de respuesta el 33.2% opinan estar ni satisfecho, ni insatisfecho.

**Análisis:** De acuerdo a los resultados obtenidos de la tabla N° 14, se muestran que en su mayoría de las dimensiones los clientes opinan estar ni satisfechos, ni insatisfechos con la calidad de servicio, lo que implica que se presentan deficiencias como que no se cuenta con muebles modernos para expender los productos y que la atención del cliente no es fiable ya que en



ocasiones los colaboradores no pueden explicar la calidad y cualidades, también no se tiene un buen manejo de mercadería dentro del almacén ya que esto implica demoras en la atención de clientes.

#### **4.3 Proponer lineamientos orientados a mejorar el proceso administrativo y la calidad de servicio en la Distribuidora Abarrotera del Sur E.I.R.L. de la ciudad de Puno, periodo 2022.**

A continuación, se propone algunos lineamientos para la mejorar la gestión del proceso administrativo de la Distribuidora Abarrotera del Sur E.I.R.L



### 4.3.1 Lineamientos para la mejora del proceso administrativo

A continuación, se detalla lineamientos que se han propuesto.

**Tabla 15**

*Lineamientos para la mejora de los procesos administrativos*

<b>LINEAMIENTOS PARA LA MEJORA DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS</b>	
Planeación	En base a los resultados obtenidos en la tabla 4, se propone que la empresa debe plantearse un plan estratégico estableciendo políticas y procedimientos claros. Dar a conocer el plan a los colaboradores de la Distribuidora abarrotera del Sur E.I.R.L. a la participación objetiva de las actividades.
Organización	De acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla 5, se propone plantearse un organigrama estableciendo claramente la división de tareas y desarrollar capacitaciones para los colaboradores de la Distribuidora Abarrotera del Sur E.I.R.L. lo que permitirá mejorar el manejo de mercadería y mejorar la calidad de atención.
Dirección	En base a los resultados obtenidos de la tabla 6, se propone que la gerente aplique de manera eficiente un liderazgo estratégico, propiciar la comunicación integral y buscar comportamientos para motivar a los colaboradores para mejorar el desempeño en sus labores.
Control	Según los resultados obtenidos en la tabla 7, se propone supervisar las actividades que se realizan en la organización y recabar información de los errores que se presentaron y realizar una retroalimentación.

**NOTA:** Elaboración propia

#### 4.3.2 Lineamientos para la mejora de la calidad de servicio

Proponer lineamientos teniendo en cuenta las dimensiones establecidas por el modelo SERVPERF

##### Tabla 16

*Lineamientos para la mejorar de la calidad de servicio de la Distribuidora*

*Abarrotera del Sur E.I.R.L.*

---

#### **LINEAMIENTOS PARA LA MEJORA DE LA CALIDAD DE SERVICIO**

---

Elementos tangibles	De acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla 9, se propone innovar el equipamiento moderno y mejorar la infraestructura interna e implementar góndolas para exhibir mejor los productos que se ofrecen y confeccionar uniformes de acuerdo a las actividades que realiza cada colaborador.
Fiabilidad	Según a los resultados mostrados en la tabla 10, se propone realizar capacitaciones dirigido a los colaboradores sobre el manejo de mercadería y conocer las cualidades de los productos para que los clientes puedan sentir garantía del producto ofrecido
Capacidad de respuesta	en base a los resultados obtenidos en la tabla 11, se propone realizar reuniones cuando vea necesario por parte del almacenero para dar a conocer la ubicación de cada producto e informar el ingreso de nuevos productos de tal manera que se evite demoras en el servicio.
Seguridad	Según a los resultados obtenidos en la tabla 12, se propone mejorar en poner señalizaciones del proceso de compra hasta la obtención del producto para evitar inconvenientes.
Empatía	De acuerdo a los resultados obtenidos de la tabla 13, se propone mejorar el ambiente laboral y reclutar personal con alto grado de compromiso.

---

**NOTA:** Elaboración propia



## 4.4 CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

A continuación, se realiza la contrastación de cada una de las hipótesis específicas que fueron planteadas en el trabajo de investigación.

### 4.4.1 El proceso administrativo de la Distribuidora Abarrotera del Sur E.I.R.L. de la ciudad de Puno, periodo 2022. Es de conforme.

Según los resultados obtenidos en las tablas analizadas anteriormente del proceso administrativo de la distribuidora abarrotera del sur E.I.R.L. se determinó que el proceso administrativo es regular; de acuerdo a la tabla 4 y figura 1 los colaboradores encuestados identificaron que el proceso de planeación es regular, sin embargo, se aprecia una inclinación de disconformidad, existen deficiencias con respecto a la elaboración de procesos de la planeación. Del mismo modo, en el proceso de organización según la tabla N° 5 y figura N° 2 el personal encuestado identificó regular la gestión de este proceso, se debe a que los directivos no fomentan la integración de todo el personal, ni tiene bien establecidas las jerarquías. Con respecto al proceso de dirección según la tabla N° 6 y figura 3 se ha determinado que los colaboradores encuestados tienen un grado de conformidad regular. observamos que hay una inclinación de inconformidad, existen problemas relacionados con el ambiente de trabajo. También existen deficiencias en cuanto a la comunicación y motivación de los colaboradores. Por último, en el proceso de control según la tabla N° 7 y figura N° 4, se observa que existe un grado de conformidad regular. Mostrándose una tendencia de inconformidad ya que la empresa no verifica las actividades desarrolladas según lo planificado. En tal sentido se rechaza la primera hipótesis específica.



#### **4.4.2 La percepción que tienen los clientes sobre la calidad de servicio de la Distribuidora Abarrotera del Sur E.I.R.L. de la ciudad de Puno, periodo 2022. Es de satisfecho**

Según los resultados obtenidos en las tablas analizadas anteriormente la calidad de servicio de la distribuidora abarrotera del sur E.I.R.L. se determinó que los clientes tienen una percepción media (ni insatisfecho, ni satisfecho) de las cinco dimensiones (elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía) los mismos que se detallan en las tablas N° 9,10,11,12 y 13 en donde la mayoría de los clientes encuestados manifiestan que el servicio brindado muestra ni insatisfecho, ni satisfecho, lo que implica que se presentan deficiencias como que no se cuenta con muebles modernos para expender los productos y que la atención del cliente no es fiable ya que en ocasiones los colaboradores no pueden explicar la calidad y cualidades, también no se tiene un buen manejo de mercadería dentro del almacén ya que esto implica demoras en la atención de clientes. Por lo tanto, se rechaza segunda hipótesis específica.

#### **4.4.3 El proceso administrativo de la Distribuidora Abarrotera del Sur E.I.R.L. de la ciudad de Puno, periodo 2022. Es de conforme y la calidad es de satisfecho.**

Al ser la congregación de las de las hipótesis específica 1 y 2 se considera que la gestión del proceso administrativo es regular y la calidad de servicio según la percepción del cliente se muestran estar ni insatisfecho, ni satisfecho. Por lo que se rechaza la hipótesis general.



## 4.5 DISCUSIÓN

De acuerdo a los resultados obtenidos del trabajo de investigación de procesos administrativos de la Distribuidora Abarrotera del Sur E.I.R.L. se identificó que el proceso de planeación el 43% de los colaboradores indicaron regular la gestión de este proceso, debido a que la Distribuidora Abarrotera del Sur E.I.R.L no tiene bien definido sus objetivos, carece de estrategias y políticas que ayuden al crecimiento de la organización, de la misma manera en el proceso de organización se evidenció que el 52.1% de los colaboradores consideraron regular la gestión de este proceso debido a que no cuenta con una estructura organizacional para la realización de sus actividades. Asimismo, en el proceso de dirección el 60.4% de los colaboradores identifican regular la gestión de este proceso, se debe a que se presentan problemas con la comunicación entre subordinado y jefe; en el proceso control el 45.8% de los colaboradores encuestados indicaron regular la gestión del proceso control, debido a que no se realizan revisiones periódicas del desarrollo de las tareas.

De forma similar Tapia, (2017) evidenció que la empresa no cuenta con una estructura organizacional adecuada y que no se han planteado un plan estratégico, tampoco cuenta con planes de motivación ni desarrollo del talento humano. Este resultado concuerda con lo que se halló. Paredes, (2021) quien evidenció que el nivel de procesos administrativos es regular en un 31%, asimismo el nivel de calidad es muy malo en un 30%. Por su parte Cruz, (2019) encontró que el proceso administrativo no se aplica en un 100%, en cuanto a la planeación se aplica de muy baja y la organización se aplica de manera parcial; en la dirección se aplica de manera positiva y en el proceso control se aplica de manera positiva. Estos resultados se cierta manera concuerda con la investigación.



Con respecto a la calidad de servicio de la Distribuidora Abarrotera del Sur E.I.R.L los resultados obtenidos evidencian que el 38.0% de los clientes encuestados indicaron estar ni insatisfechos ni satisfechos con la percepción de los elementos tangibles de la empresa, debido los interiores de la distribuidora son poco atractivas y falta implementar un equipamiento moderno; en el la fiabilidad los clientes consideraron que el 37.8% estar ni insatisfechos ni satisfechos, debido a que .en ciertas ocasiones no se conoce en su totalidad las cualidades del producto generando desconfianza, con respecto a la capacidad de respuesta. También el 33.2% indicaron estar ni insatisfechos ni satisfechos ya que se presentaron deficiencias en el tiempo de entrega de los productos; en la seguridad el 33.0% de los clientes indicaron un nivel medio, debido a que en momentos el colaborador no da solución rápida e efectivas a los problemas que se presentan. Por último, en la empatía el 36.8% de los clientes identificaron un nivel medio ya que los colaboradores en momentos no empatizan con las necesidades de los clientes lo que evidencia que la empresa puede mejorar y ofrecer un servicio de calidad.

De manera similar Castillo et al., (2020) en su investigación concluyó que la calidad de servicio brindado desde la perspectiva del ciudadano son bajos, esto afecta al desarrollo de la organización. Por otro lado Paredes, (2021) en su tesis evidenció que el servicio ofrecido es muy mala. Estos resultados de cierta manera concuerdan con los resultados obtenidos de la Distribuidora Abarrotera del E.I.R.L.



## V. CONCLUSIONES

En base a los resultados obtenidos y el análisis de las mismas en el presente proyecto de investigación se llegó a las siguientes conclusiones:

**PRIMERA:** Se concluye que la gestión del proceso de dirección se presenta más deficiencias con el 60.4% ya que el gerente no fomenta la comunicación integral de los colaboradores generando inconvenientes en la realización de las actividades seguido por el proceso de planeación el 52.1% de los colaboradores identificaron regular la gestión de este proceso debido a que no tienen un plan estratégico, considerando que el proceso de planeación es fundamental para que las demás etapas se ejecuten eficientemente. Con respecto a la calidad de servicio el 38% de los encuestados perciben estar ni satisfechos ni insatisfechos con los elementos tangibles, siendo el más alto a comparación de las demás dimensiones ya que el ambiente donde se brinda el servicio no es suficiente como el sistema de ventas es lento y las vitrinas son pocas para exhibir la variedad de productos que se tiene en stock

**SEGUNDA:** Se concluye que la gestión del proceso administrativo es regular. el 43% de los colaboradores indicaron que la gestión de la planeación es regular; debido a que no se plantearon un plan estratégico en el que se plasmen los objetivos, políticas, por ende, los colaboradores no conocen las políticas, misión, visión a donde quiere llegar la distribuidora. Asimismo, el 52.1% de los encuestados evidenciaron como regular la gestión del proceso de organización, ya que no cuenta con una estructura organizacional que ayude al conocimiento de las funciones de cada colaborador ocasionando



desorden en las actividades que se desarrollan. Mientras, que el 60.4% de los colaboradores consideran regular la gestión del proceso de dirección ya que en esta etapa se presentan deficiencias en cuanto a la comunicación entre jefe y subordinados, también no hay motivación que ayude en el desenvolvimiento de los colaboradores; en el proceso control el 45.8% de los colaboradores encuestados regular la gestión de este proceso debido a que no se realizan revisiones periódicas del desarrollo de las tareas.

**TERCERA:** Con respecto a la percepción de la calidad de servicio que brinda la distribuidora, los clientes opinan estar ni satisfechos, ni insatisfecho en todas las dimensiones evaluadas, en donde la dimensión de elementos tangibles obtuvo un promedio de 38.0%, ya que el ambiente para realizar el servicio de la distribuidora no es moderno y que falta implementar más vitrinas para mostrar las variedades de productos que se ofrece. En cuanto fiabilidad se alcanzó el 37.8% debido a que en ocasiones los colaboradores desconocen las calidades de los productos generando duda para finalizar la atención; con respecto a la capacidad de respuesta se obtuvo el 33.2% como se mencionó se presentan deficiencias en el tiempo de atención al cliente ocasionando molestias. Mientras que en la dimensión seguridad mostró el 35.8%, por último, empatía alcanzó 36.8%. Por los tanto, en la calidad de servicio que brinda la Distribuidora Abarrotera del Sur E.I.R.L. existen algunas deficiencias al momento de brindar el servicio.

**CUARTA:** Se realiza una propuesta con el objetivo de contribuir en el proceso de mejora en la realización de las actividades de la Distribuidora abarrotera del sur E.I.R.L.



## VI. RECOMENDACIONES

**PRIMERA:** Se recomienda al gerente prestar más atención a la gestión de cada uno de los procesos de administración, además realizar capacitaciones con respecto a la calidad de servicio.

**SEGUNDA:** Se recomienda al gerente de la Distribuidora Abarrotera del Sur E.I.R.L. implementar un plan estratégico que permita tener una visión clara a donde quiere llegar la empresa y fomentar la participación integral de los colaboradores para lograr los objetivos y metas trazados por la empresa, también realizar revisiones sobre las tareas con el fin de detectar errores.

**TERCERA:** Se recomienda al gerente de la empresa prestar más atención de la percepción que tienen los clientes del servicio brindado por la Distribuidora Abarrotera del sur E.I.R.L, además mejorar la infraestructura interna de la empresa las debilidades y deficiencias del servicio brindado y así mejorar los aspectos de la calidad en el servicio.

**CUARTA:** Se recomienda al gerente aplicar las medidas detalladas en los lineamientos a fin de disminuir las deficiencias encontradas que tienen que ver con el proceso administrativo y la calidad de servicio.



## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arguello Pazmiño, A. M., Llumiguano Poma, M. E., & Gavilanez Cardenas, Clarita Vanessa, Torres Ordoñez, L. H. (2020). Administracion de empresas. In *Revista de gestion de empresa* (Pons Publi, Vol. 1).
- Bateman, T., & Snell, S. (2009). *ADMINISTRACION liderazgo y colaboracion en un mundo competitivo* (octava edici).  
[https://www.elmayorportaldegerencia.com/Libros/Personal/%5BPD%5D\\_Libros\\_-\\_Administracion.pdf](https://www.elmayorportaldegerencia.com/Libros/Personal/%5BPD%5D_Libros_-_Administracion.pdf)
- Bernal Torres, C. A., & Sierra Arango, H. D. (2008). *Proceso Administrativo para las Organizaciones del siglo XXI* (Pearson Ed).  
[https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w24802w/Bernal\\_C.Sierra\\_H\\_2008\\_El\\_Proceso\\_Administrativo\\_para\\_las\\_organizaciones\\_del\\_siglo\\_XXI\\_CAP3.pdf](https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w24802w/Bernal_C.Sierra_H_2008_El_Proceso_Administrativo_para_las_organizaciones_del_siglo_XXI_CAP3.pdf)
- Caceres, luigui johan. (2019). Gestion del Proceso de la Administracion y Gestion Financiera del Centro de Produccion de bienes y servicios panificadora de la Universidad Nacional del Altiplano - Puno, periodo 2016-2018. In *Tesis*.  
[file:///D:/TESIS/LOCAL/Caceres\\_Mamani\\_Luigui\\_Johan.pdf](file:///D:/TESIS/LOCAL/Caceres_Mamani_Luigui_Johan.pdf)
- Camisón, C., Cruz, S., & Gonzalez, T. (2006). *Gestión de la Calidad: conceptos, enfoques, modelos, y sistemas*. <https://porquenotecallas19.wordpress.com/wp-content/uploads/2015/08/gestion-de-la-calidad.pdf>
- Castillo Salazar, R. N., Cárdenas Murrieta, M., & Palomino Alvarado, G. del P. (2020). *Calidad del servicio municipal desde la perspectiva del ciudadano*. 2215, 898–913. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/130>
- Cruz Palacios, M. M. (2019). El Proceso Administrativo y su Influencia en la Gestión Empresarial de las MYPEs ferreteras en el Distrito de Tocache – San Martin, 2019. In *Mayra Yanira Gomez Moran*.  
<https://bibliotecadigital.oducal.com/Record/ir-20.500.13032-17967/Similar?sid=4469>
- Cruz Vargas, J. R. (2022). *Calidad de servicio en la atencion y la rentabilidad de la*



*cevichería la Caleta de Salcedo se la ciudad de Puno 2020.*  
[http://tesis.unap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14082/19101/Cruz\\_Vargas\\_Jheydy\\_Romina.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://tesis.unap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14082/19101/Cruz_Vargas_Jheydy_Romina.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Cuatrecasas, L. (2000). *Gestión Integral de la Calidad*.

Cucho Bustinza, F. A. (2021). *La calidad de servicio y la satisfacción del cliente del Restaurant turístico Tulipans - Puno, periodo 2020.*

Estos son los principales problemas que afrontan las empresas familiares peruanas. (2020). *Diario Gestion*.

Griffin, R. W. (2011). *Administracion* (Cengage Le).  
<https://es.scribd.com/document/374717050/Administracion-de-Ricky-W-Griffin>

Hernandez Sampieri, R. (2014). *Metodologia de la investigacion*.

Hernández Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2018). Metodología de la investigación: las tres rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. In *Mc Graw Hill* (McGRAW-HIL, Vol. 1, Issue Mexico).

Huaranga Orizano, L. E. A. (2020). *Gestión de la calidad y procesos administrativos de las micro y pequeñas empresas en el sector comercio de ventas de abarrotes al por menor del distrito de Rupa Rupa, Provincia de Leoncio Prado, 2020.*  
[https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/19556/GESTION\\_CALIDAD\\_HUARANGA\\_ORIZANO\\_LUIS\\_ENRIQUE\\_ANDERSON.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/19556/GESTION_CALIDAD_HUARANGA_ORIZANO_LUIS_ENRIQUE_ANDERSON.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Koontz, H., & Weihrich, H. (2013). *Elementos de Administracion* (W-HILL/INT).  
<https://es.scribd.com/document/714231130/Koontz-Harold-Weihrich-Heinz-2013-Elementos-de-Administracion>

Luna Gonzales, A. (2020). *Proceso Administrativo*.  
[https://books.google.com.gt/books?id=b8\\_hBAAQBAJ&printsec=copyright&hl=es#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.gt/books?id=b8_hBAAQBAJ&printsec=copyright&hl=es#v=onepage&q&f=false)

Luna Gonzales, A. C. (2015). *Proceso administrativo*.  
[https://books.google.com.pe/books/about/Proceso\\_Administrativo.html?id=b8\\_hBAAQBAJ](https://books.google.com.pe/books/about/Proceso_Administrativo.html?id=b8_hBAAQBAJ)



- Mamani Melo, K. M. (2023). GESTIÓN DEL PROCESO ADMINISTRATIVO Y EJECUCIÓN PRESUPUESTAL DEL PROYECTO MEJORAMIENTO DE CAPACIDADES PRODUCTIVAS Y COMPETITIVAS EN CRIANZA DE OVINOS: DISTRITO DE AYAVIRI - PUNO 2020- 2021. In *Tesis*. [http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/7104/Molleapaza\\_Mamani\\_Joel\\_Neftali.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/7104/Molleapaza_Mamani_Joel_Neftali.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Mendez Sanchez, M. V., Mendez Ortiz, L., & Cruz Landa, A. J. (2018). La importancia de la administracion en las organizaciones como forma para lograr competitividad. *Revista Caribeña de Ciencias Sociales*, 2018–01.
- Mosquera López, D. C. (2018). *Calidad del servicio y la Satisfacción de los clientes del Restaurante Rachy´s de la ciudad de Guayaquil*.
- Moya, M. V. (2016). *Estrategia: Calidad de Servicio*.
- Munch, L. (2010). *ADMINISTRACION Gestion organizacional y proceso administrativo*.
- Ñaupas Paitán, H., Mejía Mejía, E., Novoa Ramírez, E., & Villagómez Paucar, A. (2014). *Metodologia de la Investigacion Cuantitativa - Cualitativa y Redaccion de la Tesis*.  
[https://books.google.com.pe/books?id=VzOjDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=valderrama+s.\(2015\).+pasos+para+elaborar+proyectos+de+investigación+científica+pdf&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwj3-czh6YbxAhVlk-AKHQ1ABlkQ6AEwBXoECAgQA#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=VzOjDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=valderrama+s.(2015).+pasos+para+elaborar+proyectos+de+investigación+científica+pdf&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwj3-czh6YbxAhVlk-AKHQ1ABlkQ6AEwBXoECAgQA#v=onepage&q&f=false)
- Parella Stracuzzi, S., & Martins Pestana, F. (2012). *Metodología de la investigación cuantitativa*.
- Paredes Tuanama, H. S. (2021). Procesos administrativos y Calidad de Servicios de los colaboradores en la Municipalidad Provincial de Picota, 2021. In *Psikologi Perkembangan* (Vol. 0).
- Percca Cutipa, E. R. (2019). *Determinacion de la relacion entre los Procesos Administrativos y el Desempeño laboral en la municipalidad distrital de Acora. periodo 2018*.
- Quiroa, M. (2020). *Evolución de la Administración*.



<https://economipedia.com/definiciones/evolucion-de-la-administracion.html>

Riquelme, M. (2021). *La importancia de la gestión de la calidad.*

[https://scholar.google.cl/citations?view\\_op=list\\_works&hl=es&hl=es&user=o94VVPEAAAAJ](https://scholar.google.cl/citations?view_op=list_works&hl=es&hl=es&user=o94VVPEAAAAJ)

Soret los Santos, I., & De Obesso, M. M. (2013). *La Gestion de la Calidad.*

Stoner, J., Freeman, E., & Gilbert, D. (2006). *Administración* (Vol. 6).

[https://alvarezrubenantonio.milaulas.com/pluginfile.php/76/mod\\_resource/content/1/LIBRO DE ADMINISTRACION.pdf](https://alvarezrubenantonio.milaulas.com/pluginfile.php/76/mod_resource/content/1/LIBRO_DE_ADMINISTRACION.pdf)

Tapia Lopez, T. de J. (2017). *Analisis del Proceso Administrativo de la Microempresa*

*Quimilimpieza en la ciudad de Esmeraldas.*

<https://repositorio.puce.edu.ec/server/api/core/bitstreams/af3ebcd1-aa4b-4bea-a834-ca5a3e2530ec/content>

Vara Horna, A. A. (2012). *Desde la idea hasta la sustentación: 7 pasos para una tesis exitosa.*

## ANEXOS

### ANEXO 1 Matriz de consistencia

#### PROCESO ADMINISTRATIVO Y CALIDAD DE SERVICIO DE LA DISTRIBUIDORA ABARROTERA DEL SUR E.I.R.L. DE LA CIUDAD DE PUNO, PERIODO 2022.

<p><b>PROBLEMA GENERAL</b> ¿Cómo es el proceso administrativo y la calidad de servicio en la Distribuidora Abarrotera del Sur E.I.R.L. de la ciudad de Puno, periodo 2022?</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL</b> Analizar el proceso administrativo y la calidad de servicio en la Distribuidora Abarrotera del Sur E.I.R.L. de la ciudad de Puno, periodo 2022.</p>	<p><b>HIPÓTESIS GENERAL</b> El proceso administrativo de la Distribuidora Abarrotera del Sur E.I.R.L. de la ciudad de Puno, periodo 2022, es regular y la calidad de servicio no muestra satisfacción ni insatisfacción.</p>	<p><b>VARIABLE 1:</b> PROCESO ADMINISTRATIVO</p>	<p><b>PLANEACION</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Visión</li> <li>- Objetivos</li> <li>- Proceso de planeación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Estructura organizacional</li> <li>- Jerarquía</li> <li>- Comunicación</li> <li>- Descripción de puestos</li> </ul>	<p><b>ENFOQUE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cuantitativo</li> </ul> <p><b>ALCANCE:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Descriptivo</li> </ul> <p><b>DISEÑO:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- No experimental</li> <li>- Corte transversal</li> </ul>	<p><b>TÉCNICAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Encuesta</li> </ul> <p><b>INSTRUMENTOS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cuestionarios</li> </ul>	<p><b>POBLACION</b> Colaboradores de la Distribuidora Abarrotera del Sur E.I.R.L. – 8 personas.</p> <p>Clientes de la empresa, definidos a través del promedio mensual del año 2021. Que representan un total de 1341 clientes.</p> <p><b>MUESTRA</b> Colaboradores: Tipo censal, compuesta por los 8 Colaboradores de la empresa Distribuidora Abarrotera del Sur E.I.R.L.</p> <p>Clientes: 85 calculadas mediante fórmula.</p>
<p><b>PROBLEMA ESPECIFICO 1</b> ¿Cómo es el proceso administrativo de la Distribuidora Abarrotera del Sur E.I.R.L. de la ciudad de Puno, periodo 2022?</p>	<p><b>OBJETIVO ESPECIFICO 1</b> Analizar el proceso administrativo de la Distribuidora Abarrotera del Sur E.I.R.L. de la ciudad de Puno, periodo 2022.</p>	<p><b>HIPÓTESIS ESPECIFICA 1</b> El proceso administrativo de la Distribuidora Abarrotera del Sur E.I.R.L. de la ciudad de Puno, periodo 2022, es regular.</p>	<p><b>VARIABLE 2:</b> CALIDAD DE SERVICIO</p>	<p><b>ORGANIZACIÓN</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Liderazgo</li> <li>- Motivación</li> <li>- Trabajo en equipo</li> <li>- Toma de decisiones</li> </ul> <p><b>CONTROL</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Desempeño organizacional</li> <li>- Desempeño del personal</li> <li>- Control de labores</li> <li>- Recursos humanos</li> <li>- Infraestructura</li> </ul> <p><b>FIABILIDAD</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tiempo de espera</li> <li>- Atención oportuna a los clientes</li> <li>- Gestión de problemas de clientes</li> </ul> <p><b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tiempo de atención</li> <li>- Disposición de atención al cliente</li> <li>- Conocimiento de stock de productos</li> </ul> <p><b>SEGURIDAD</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Amabilidad con el cliente</li> <li>- Confianza inspirada por el comportamiento de los colaboradores.</li> </ul> <p><b>EMPATIA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Amabilidad</li> <li>- Respeto</li> <li>- Los colaboradores atienden a necesidades de los clientes.</li> </ul>	<p><b>DIRECCION</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Liderazgo</li> <li>- Motivación</li> <li>- Trabajo en equipo</li> <li>- Toma de decisiones</li> </ul>	<p><b>ENFOQUE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cuantitativo</li> </ul> <p><b>ALCANCE:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Descriptivo</li> </ul> <p><b>DISEÑO:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- No experimental</li> <li>- Corte transversal</li> </ul>	<p><b>TÉCNICAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Encuesta</li> </ul> <p><b>INSTRUMENTOS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cuestionarios</li> </ul>	<p><b>POBLACION</b> Colaboradores de la Distribuidora Abarrotera del Sur E.I.R.L. – 8 personas.</p> <p>Clientes de la empresa, definidos a través del promedio mensual del año 2021. Que representan un total de 1341 clientes.</p> <p><b>MUESTRA</b> Colaboradores: Tipo censal, compuesta por los 8 Colaboradores de la empresa Distribuidora Abarrotera del Sur E.I.R.L.</p> <p>Clientes: 85 calculadas mediante fórmula.</p>
<p><b>PROBLEMA ESPECIFICO 2</b> ¿Cómo es la percepción de los clientes sobre la calidad de servicio de la Distribuidora Abarrotera del Sur E.I.R.L. de la ciudad de Puno, periodo 2022?</p>	<p><b>OBJETIVO ESPECIFICO 2</b> Conocer la percepción de los clientes sobre la calidad de servicio de la Distribuidora Abarrotera del Sur E.I.R.L. de la ciudad de Puno, periodo 2022.</p>	<p><b>HIPÓTESIS ESPECIFICA 2</b> La percepción que tienen los clientes sobre la calidad de servicio de la Distribuidora Abarrotera del Sur E.I.R.L. de la ciudad de Puno, periodo 2022 no muestra satisfacción ni insatisfacción.</p>						
<p><b>PROBLEMA ESPECIFICO 3</b> ¿Cómo se puede mejorar el proceso administrativo y la calidad de servicio en la Distribuidora Abarrotera del Sur E.I.R.L. de la ciudad de Puno, periodo 2022?</p>	<p><b>OBJETIVO ESPECIFICO 3</b> Proponer lineamientos orientados a mejorar el proceso administrativo y la calidad de servicio en la Distribuidora Abarrotera del Sur E.I.R.L. de la ciudad de Puno, periodo 2022.</p>							



## ANEXO 2 Cuestionario del proceso administrativo

### CUESTIONARIO PARA ANALIZAR EL PROCESO ADMINISTRATIVO EN LA DISTRIBUIDORA ABARROTERA DEL SUR E.I.R.L.

#### UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO

Encuesta para medir el **PROCESO ADMINISTRATIVO** de la Distribuidora Abarrotera del Sur.  
Por favor señale con una “X” su opinión en relación con las siguientes afirmaciones:

1= Muy disconforme

2= Disconforme

3= Regular

4= Conforme

5= Muy conforme

	DIMENSION: PLANEACION	1	2	3	4	5
1	¿La empresa donde labora realiza procesos de planeación?					
2	¿La empresa estimula a los trabajadores para alcanzar los objetivos?					
3	¿La entidad aplica el diagnostico de problemas para proyectar mejoras?					
4	¿La entidad capacita al personal sobre los procedimientos a seguir para mejorar?					
5	¿La empresa establece apropiadamente las metas institucionales?					
6	¿La entidad planifica los recursos para alcanzar las metas?					
	DIMENSION: ORGANIZACIÓN					
7	¿La empresa actualiza continuamente la estructura organizacional?					
8	¿La administración tiene claramente establecidas las jerarquías?					
9	¿La entidad cuenta con el personal adecuado de acuerdo al diseño de cargos?					
10	¿el gerente promueve el trabajo en equipo en el ámbito laboral?					
11	¿La entidad efectúa las coordinaciones de las actividades laborales?					
12	¿La entidad propicia la integración de sus colaboradores?					
	DIMENSION: DIRECCION					
13	¿El liderazgo directivo influye en el logro de objetivos?					
14	¿La entidad propicia una adecuada comunicación a todo el personal?					
15	¿La empresa promueve la motivación del personal para alcanzar las metas propuestas?					
16	¿La entidad respalda que los equipos de trabajo tomen decisiones en el logro de los objetivos?					
17	¿La administración propicia que los colaboradores sientan identificados con la institución?					
18	¿La entidad brinda las condiciones para que realicen las actividades laborales?					
	DIMENSION: CONTROL					
19	¿La entidad cuenta con un órgano de control?					
20	¿La empresa verifica el desarrollo de las actividades planificadas?					
21	¿La entidad realiza un inventario de sus bienes?					
22	¿La entidad realiza un control de calidad de los servicios que realiza?					
23	¿La administración evalúa la responsabilidad laboral de sus colaboradores?					
24	¿el gerente lleva el registro del cumplimiento de las normas?					

**NOTA:** Cuestionario adaptado al trabajo de investigación de Percca, (2019)



**ANEXO 3** Base de datos del proceso administrativo de la Distribuidora Abarrotera del Sur E.I.R.L.

N° de	PLANEACION						ORGANIZACIÓN						DIRECCION						CONTROL					
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	3	1	1	1	1	2	2	1	1
2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	1	1	2	3	2	2	2
3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2
4	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2
5	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
7	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3
8	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	5	3	4	3	4	2	4	4	4	3	4	4	4	3



**ANEXO 4** Cuestionario de la calidad de servicio.

**CUESTIONARIO PARA ANALIZAR LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA  
DISTRIBUIDORA ABARROTERA DEL SUR E.I.R.L**

Encuesta para medir la **PERCEPCIÓN** de calidad de servicio en la Distribuidora Abarrotera del Sur. Por favor señale con una “X” su opinión en relación con las siguientes afirmaciones:

- 1= Totalmente insatisfecho
- 2= Insatisfecho
- 3= Ni insatisfecho, ni satisfecho
- 4= Satisfecho
- 5= Totalmente satisfecho

ELEMENTOS TANGIBLES		ESCALA DE MEDICIÓN				
		1	2	3	4	5
1	La distribuidora abarrotera de Sur cuenta con una infraestructura en buen estado y moderna					
2	Los empleados de la distribuidora abarrotera de sur tienen buena apariencia					
3	Las instalaciones físicas de la distribuidora son visualmente atractivas					
4	Los materiales de la distribuidora son suficientes para la presentación del servicio					
5	Las instalaciones de la distribuidora son limpias					
<b>FIABILIDAD</b>						
6	El servicio de la distribuidora responde a la necesidad que usted tiene					
7	Cuando el colaborador de servicios promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumple					
8	Cuando un cliente tiene un problema el colaborador demuestra interés en solucionarlo					
9	La distribuidora realiza bien el servicio la primera vez					
<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>						
10	Los colaboradores demuestran estar capacitados para responder a sus preguntas.					
11	El tiempo que aguardo para obtener el servicio fue satisfactorio					
12	Los colaboradores nunca están demasiado ocupados para atenderle					
13	Si necesitó resolver algunas dudas se le atendió en un tiempo adecuado					
<b>SEGURIDAD</b>						
14	Los colaboradores demuestran estar capacitados para ofrecer un pronto servicio.					
15	Los colaboradores siempre están dispuestos en ayudar a sus clientes					
16	El comportamiento de los colaboradores le inspira confianza y seguridad					
17	Los colaboradores tienen conocimientos suficientes para responder a sus preguntas					
<b>EMPATIA</b>						
18	Los colaboradores demuestran igualdad para todos sus clientes					
19	Los colaboradores demuestran capacidad de organización del servicio.					
20	El colaborador se preocupa por los intereses de sus clientes					
21	La distribuidora ofrece horarios convenientes para todos los usuarios					
22	El colaborador entiende las necesidades específicas del cliente					

**NOTA:** Cuestionario adaptado al trabajo de investigación de Cucho, (2021)



**ANEXO 5** Base de datos del proceso administrativo de la Distribuidora Abarrotera del  
Sur E.I.R.L

N° de encuestados	ELEMENTOS TANGIBLES					FIABILIDAD					CAPACIDAD DE RESPUESTA				SEGURIDAD				EMPATIA			
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22
1	3	3	2	2	2	1	1	2	3	4	2	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4
2	3	3	3	4	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	4	3	4	4	3
3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
5	2	2	2	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3
6	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4
7	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8	3	4	2	4	5	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	2	5	2	4	5	5	5	5	5	2	4	4	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4
10	3	3	3	3	4	3	3	2	2	4	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	4	3
11	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
12	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
13	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	4	4	2	2	2	4	2
14	2	2	2	4	4	4	2	2	2	2	2	4	2	3	4	4	4	3	2	4	2	2
15	3	3	2	2	2	1	2	1	1	2	3	4	2	4	4	3	4	3	3	3	4	3
16	3	4	2	4	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	4	3	4
17	3	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
18	3	2	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4
19	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
20	2	5	2	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5
21	4	4	2	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
22	4	5	3	4	5	4	5	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
23	3	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	2	4	4	4	4	4	3	2	3	4	
24	2	4	3	3	4	3	4	3	3	2	2	4	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2
25	3	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
26	3	2	2	3	4	4	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3
27	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	4	4	2	2	2
28	2	3	2	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	4	2	3	4	4	4	3	2	4
29	2	4	3	2	4	3	3	2	2	2	1	2	1	1	2	3	4	2	4	4	3	4
30	3	5	3	4	5	3	4	2	4	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2
31	3	2	3	3	4	3	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
32	3	4	2	4	5	3	2	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4
33	3	5	2	3	5	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3



34	2	4	3	5	4	2	5	2	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4
35	2	5	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5
36	3	3	3	4	4	4	5	3	4	5	4	5	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4
37	3	4	3	4	3	3	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	2	4	4	4	4	4
38	3	3	3	3	4	2	4	3	3	4	3	4	3	3	2	2	4	3	3	3	2	3
39	3	2	2	3	2	3	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4
40	4	2	2	3	3	3	2	2	3	4	4	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3
41	2	2	3	3	4	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2
42	4	4	3	4	5	2	3	2	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	4	2	3	4
43	4	5	3	2	4	3	2	2	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
44	3	4	3	4	5	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	4	4	3	3	4	3

45	2	5	2	3	4	2	3	2	4	4	4	4	4	2	2	2	2	5	2	5	5	4
46	3	3	2	4	5	2	4	3	2	4	3	3	2	2	2	1	4	4	2	4	4	4
47	3	4	3	3	5	3	5	3	4	5	3	4	2	4	3	2	4	5	3	4	5	4
48	3	3	3	5	4	3	2	3	3	4	3	5	3	3	4	4	3	3	3	4	5	5
49	3	2	2	4	5	3	4	2	4	5	3	2	3	4	5	5	2	4	3	3	4	3
50	3	2	3	4	4	3	5	2	3	5	4	4	3	3	4	3	3	3	2	3	4	4
51	4	3	3	4	5	2	4	3	5	4	2	5	2	5	5	4	3	2	2	3	4	4
52	2	4	3	3	5	2	5	2	4	4	4	4	2	4	4	4	3	2	2	3	3	3
53	4	5	2	3	4	3	3	3	4	4	4	5	3	4	5	4	2	3	2	4	4	4
54	4	2	2	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	5	5	3	2	2	3	4	4
55	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	2	4	3	3	4	3	3	2	2	3	3	3
56	2	5	3	4	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	4	4	2	3	2	4	4	4
57	3	4	3	3	4	4	2	2	3	3	3	2	2	3	4	4	2	4	3	2	4	3
58	3	5	3	3	2	2	2	3	3	4	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	4	4
59	3	3	2	3	3	4	4	3	4	5	2	3	2	4	4	4	3	2	2	3	3	3
60	2	3	2	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	2	4	4	4
61	2	4	3	4	5	2	3	3	4	2	3	3	4	2	3	3	4	3	4	3	4	3
62	3	5	3	2	4	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	4	2
63	3	4	3	3	4	2	4	3	4	5	2	3	3	4	2	3	3	4	2	2	3	3
64	2	3	2	3	5	3	5	3	2	4	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3
65	2	2	3	4	5	3	2	2	4	5	3	2	4	3	3	2	4	3	3	3	2	4
66	3	2	2	4	5	3	2	4	3	3	2	4	3	3	2	4	3	3	2	3	3	2
67	3	4	3	3	4	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	4	3	2



68	4	5	3	4	5	2	4	2	3	2	4	2	3	2	4	2	3	3	2	2	3	4
69	2	4	3	3	5	2	5	2	4	2	5	2	4	2	5	2	4	2	4	2	3	5
70	4	5	2	5	4	3	4	3	2	3	4	3	2	3	4	3	2	2	5	2	4	4
71	4	3	2	4	5	3	5	3	4	3	5	3	4	3	5	3	4	3	4	3	2	5
72	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	4	3
73	2	3	3	4	5	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4
74	3	2	3	3	5	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	4	4	3	4	3
75	3	2	4	3	4	4	2	2	3	4	2	2	3	4	2	2	3	2	3	2	3	2
76	3	2	2	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	2	2	3	3
77	2	4	2	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4
78	2	5	2	4	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	4	3	3	3
79	3	4	3	2	4	2	2	3	4	2	2	3	4	2	2	3	4	2	3	2	3	3
80	3	5	3	4	2	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	2	4	3	3	3	4	3
81	3	3	3	3	3	2	5	3	4	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3
82	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3
83	2	3	2	3	5	3	5	3	3	2	2	2	3	3	4	3	2	2	3	4	3	4
84	4	2	2	3	4	3	3	2	3	3	4	4	3	4	5	2	3	2	4	5	2	3
85	4	3	3	3	5	2	3	2	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	2
86	3	4	3	3	4	2	4	3	4	5	2	3	3	4	2	3	3	4	2	2	3	3
87	2	3	2	3	5	3	5	3	2	4	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3
88	2	2	3	4	5	3	2	2	4	5	3	2	4	3	3	2	4	3	3	3	2	4



**ANEXO 6** Resumen de procesamiento de datos de la fiabilidad del proceso  
administrativo.

**Resumen de procesamiento de casos**

		N	%
Casos	Válido	8	100.0
	Excluido <sup>a</sup>	0	.0
	Total	8	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.



**ANEXO 7** Resumen de procesamiento de datos de la fiabilidad de la calidad de servicio.

<b>Resumen de procesamiento de casos</b>			
		N	%
Casos	Válido	88	100.0
	Excluido <sup>a</sup>	0	.0
	Total	88	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

## ANEXO 8 Evidencias







## DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD DE TESIS

Por el presente documento, Yo Natalia Regina Uruchi Osco  
identificado con DNI 47443015 en mi condición de egresado de:

Escuela Profesional,  Programa de Segunda Especialidad,  Programa de Maestría o Doctorado

Administración

, informo que he elaborado el/la  Tesis o  Trabajo de Investigación para la obtención de  Grado  
 Título Profesional denominado:

" Proceso administrativo y calidad de servicio de la Distribuidora

Abarrotera del Sur E.I.R.L. de la Ciudad de Puno, Periodo 2022

" Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

En caso de incumplimiento de esta declaración, me someto a las disposiciones legales vigentes y a las sanciones correspondientes de igual forma me someto a las sanciones establecidas en las Directivas y otras normas internas, así como las que me alcancen del Código Civil y Normas Legales conexas por el incumplimiento del presente compromiso

Puno 05 de AGOSTO del 2024

FIRMA (obligatoria)



Huella



## AUTORIZACIÓN PARA EL DEPÓSITO DE TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL

Por el presente documento, Yo Natalia Regina Urochi Cusco  
identificado con DNI 47443015 en mi condición de egresado de:

Escuela Profesional,  Programa de Segunda Especialidad,  Programa de Maestría o Doctorado

Administración

informo que he elaborado el/la  Tesis o  Trabajo de Investigación para la obtención de  Grado

Título Profesional denominado:

"Proceso administrativo y calidad de servicio de la Distribuidora Abarrotera del Sur E.I.E.L de la ciudad de Puno, Período 2022"

"Por medio del presente documento, afirmo y garantizo ser el legítimo, único y exclusivo titular de todos los derechos de propiedad intelectual sobre los documentos arriba mencionados, las obras, los contenidos, los productos y/o las creaciones en general (en adelante, los "Contenidos") que serán incluidos en el repositorio institucional de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno.

También, doy seguridad de que los contenidos entregados se encuentran libres de toda contraseña, restricción o medida tecnológica de protección, con la finalidad de permitir que se puedan leer, descargar, reproducir, distribuir, imprimir, buscar y enlazar los textos completos, sin limitación alguna.

Autorizo a la Universidad Nacional del Altiplano de Puno a publicar los Contenidos en el Repositorio Institucional y, en consecuencia, en el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto, sobre la base de lo establecido en la Ley N° 30035, sus normas reglamentarias, modificatorias, sustitutorias y conexas, y de acuerdo con las políticas de acceso abierto que la Universidad aplique en relación con sus Repositorios Institucionales. Autorizo expresamente toda consulta y uso de los Contenidos, por parte de cualquier persona, por el tiempo de duración de los derechos patrimoniales de autor y derechos conexos, a título gratuito y a nivel mundial.

En consecuencia, la Universidad tendrá la posibilidad de divulgar y difundir los Contenidos, de manera total o parcial, sin limitación alguna y sin derecho a pago de contraprestación, remuneración ni regalía alguna a favor mío; en los medios, canales y plataformas que la Universidad y/o el Estado de la República del Perú determinen, a nivel mundial, sin restricción geográfica alguna y de manera indefinida, pudiendo crear y/o extraer los metadatos sobre los Contenidos, e incluir los Contenidos en los índices y buscadores que estimen necesarios para promover su difusión.

Autorizo que los Contenidos sean puestos a disposición del público a través de la siguiente licencia:

Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional. Para ver una copia de esta licencia, visita: <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

En señal de conformidad, suscribo el presente documento.

Puno 05 de Agosto del 2024

FIRMA (obligatoria)



Huella