



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN
ADMINISTRACIÓN**

Factores de la calidad de servicio y la reactivación económica de las
micro empresas del distrito de Yanacancha.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Doctora en Administración

AUTORA:

Fuster Gómez, Jannet Karim (orcid.org/0000-0002-5975-0602)

ASESORES:

Dr. Romero Echevarria, Luis Miguel (orcid.org/0000-0002-1693-2115)

Dr. Ventura Orbegoso, Carlos Oswaldo (orcid.org/0000-0002-7465-8687)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Modelos y Herramientas Gerenciales

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA - PERÚ

2024

Dedicatoria

A Oscar mi amado esposo, mi querida madre Florentina y a mi hija Zehira Karim; quienes siempre me impulsaron, motivaron y apoyaron a seguir adelante hasta alcanzar la meta trazada.

Agradecimiento

Primeramente, agradezco a Dios, pues sin Él nada sería posible.

Así mismo, agradezco a cada uno de los docentes del doctorado que siempre nos impartieron sus conocimientos y entusiasmo para alcanzar nuestro objetivo. Igualmente, a los docentes investigadores que validaron el cuestionario utilizado en la presente investigación.

También agradecer a los micro empresarios del distrito de Yanacancha quienes aceptaron incondicionalmente responder al cuestionario aplicado.

Por último y no menos importante, agradecer al Dr. Romero Echevarria Luis M. por todo su aporte y motivación en la investigación, y que alcancemos esta meta de optar el Doctorado.

Declaratoria de Autenticidad del Asesor



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
DOCTORADO EN ADMINISTRACIÓN

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ROMERO ECHEVARRIA LUIS MIGUEL, docente de la ESCUELA DE POSGRADO DOCTORADO EN ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Factores de la calidad de servicio y la reactivación económica de las micro empresas del distrito de Yanacancha.", cuyo autor es FUSTER GÓMEZ JANNET KARIM, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 02 de Enero del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ROMERO ECHEVARRIA LUIS MIGUEL DNI: 08633338 ORCID: 0000-0002-1693-2115	Firmado electrónicamente por: ROMEROECHEVARR el 09-01-2024 15:46:51

Código documento Trilce: TRI - 0716012



Declaratoria de Originalidad del Autor



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

DOCTORADO EN ADMINISTRACIÓN

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, FUSTER GÓMEZ JANNET KARIM estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO DOCTORADO EN ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Factores de la calidad de servicio y la reactivación económica de las micro empresas del distrito de Yanacancha.", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
JANNET KARIM FUSTER GÓMEZ DNI: 04081618 ORCID: 0000-0002-5975-0602	Firmado electrónicamente por: JFUSTERGO el 02-01- 2024 12:20:12

Código documento Trilce: TRI - 0716011

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento.....	iii
Declaratoria de Autenticidad del Asesor.....	iv
Declaratoria de Originalidad del Autor	v
Índice de contenidos.....	vi
Índice de tablas.....	viii
Índice de figuras	ix
Resumen	x
Abstract	xi
Resume	xii
I. Introducción.....	1
II. Marco Teórico	8
III. Metodología	24
3.1. Tipo y diseño de investigación	24
3.2. <i>Variables y operacionalización</i>	24
3.3. Población (muestra,).....	25
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	26
3.5. Procedimientos	26
3.6. Validez	26
3.7. Confiabilidad	27

3.8.	Método de análisis de datos.....	27
3.9.	Aspectos éticos.....	28
IV.	Resultados.....	29
4.1.	Análisis descriptivo.....	29
4.2.	Prueba de hipótesis.....	29
V.	Discusión.....	43
VI.	Conclusiones.....	50
VII.	Recomendaciones.....	52
VIII.	Propuestas.....	54
	Referencias.....	58
	Anexos.....	69

Índice de tablas

Tabla 1.....	25
Selección de la muestra según variables latentes	25
Tabla 2.....	26
Juicio de expertos.....	26
Tabla 3.....	27
Estadísticas de fiabilidad Alfa de Cronbach para el cuestionario de la variable Factores de la calidad de servicio	27
Tabla 4.....	27
Estadísticas de fiabilidad Alfa de Cronbach para el cuestionario de la variable reactivación económica.....	27
Tabla 5.....	29
Distribución de frecuencia y porcentaje de la variable Género.....	29
Tabla 6.....	33
Estadísticos descriptivos del modelo externo	33
Tabla 7.....	34
Confiabilidad y Validez de constructos	34
Tabla 8.....	34
Cargas externas del modelo teórico	34
Tabla 9.....	37
Correlación de variables latentes.....	37
Tabla 10.....	40
Coefficientes Path.....	40
Tabla 11.....	56
Cronograma de Actividades	56
Tabla 12.....	57
Tabla de Presupuesto.....	57

Índice de figuras

Figura 1	16
Dimensiones de la calidad de servicio.....	16
Figura 2	32
Modelo teórico a contrastar	32
Figura 3	36
Correlación de las variables latentes.....	36
Figura 4	36
Significancia de las variables latentes	36
Figura 5	37
Reajuste del modelo teórico	37
Figura 6	38
Modelo reestructurado para el análisis de ecuaciones estructurales.....	38
Figura 7	39
Modelo de las relaciones entre variables latentes	39
Figura 8	39
Nivel de significancia de las variables latentes.....	39
Figura 9	42
Modelo final reajustado midiendo el nivel de correlación de las variables para la prueba de hipótesis.....	42

Resumen

El Análisis de Ecuaciones Estructurales (SEM) es una ampliación de diversas técnicas multivariantes, incluyendo el análisis factorial. Ello nos brinda una manera directa de analizar las relaciones entre múltiples variables, observables y no observables. Se asumió como objetivo general: Explicar la influencia de los factores de la calidad de servicio sobre la reactivación económica de las micro empresas en el Distrito de Yanacancha. Fue un estudio de enfoque cuantitativo, de tipo aplicada de nivel explicativo, con diseño no experimental, y de corte transversal, lo que implica que se logró demostrar que los factores de la calidad de servicio que explican sobre la variable reactivación económica, así mismo la recolección de datos se realizó en un momento determinado. La muestra fue 88 microempresas de estudio de una población de 112 microempresarios. Los resultados alcanzados sobre los factores de calidad de servicio que influyen de manera positiva y significativa son los factores: elementos tangibles y empatía sobre la reactivación económica. Mientras que los otros factores: fiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad no influyen sobre la variable reactivación económica. Esto permite manifestar que los factores de la calidad de servicio influyen sobre la reactivación económica en las micro empresas del distrito de Yanacancha.

Palabras clave: Factores de calidad de servicio, elementos tangibles, capacidad de respuesta, reactivación económica, económica-financiera.

Abstract

Structural Equation Analysis (SEM) is an extension of various multivariate techniques, including factor analysis. This gives us a direct way to analyze the relationships between multiple variables, observable and unobservable. The general objective was assumed: Explain the influence of service quality factors on the economic reactivation of micro businesses in the Yanacancha District. It was a study with a quantitative approach, of an applied type of explanatory level, with a non-experimental design, and cross-sectional, which implies that it was possible to demonstrate that the factors of the quality of service that explain the economic reactivation variable, as well as the Data collection was carried out at a specific time. The sample was 88 microenterprises from a population of 112 microentrepreneurs. The results achieved on the service quality factors that influence positively and significantly are the factors: tangible elements and empathy on economic reactivation. While the other factors: reliability, responsiveness and security do not influence the economic reactivation variable. This allows us to show that service quality factors influence the economic reactivation in micro businesses in the Yanacancha district.

Keywords: Service quality factors, tangible elements, answer's capacity, economic reactivation, economic-financial,

Resume

A análise de equações estruturais (SEM) é uma extensão de diversas técnicas multivariadas, incluindo análise fatorial. Isto nos dá uma maneira simples de analisar as relações entre múltiplas variáveis, tanto observáveis quanto não observáveis. O objetivo geral foi: Explicar a influência dos fatores de qualidade do serviço na reativação econômica das microempresas do Distrito de Yanacancha. Tratou-se de um estudo de abordagem quantitativa, de tipo aplicado, de nível explicativo, de desenho não experimental e transversal, o que implica que foi possível demonstrar que os factores de qualidade do serviço que explicam a variável reactivação económica, bem como já que a coleta de dados foi feita em horário específico. A amostra foi composta por 88 microempresas de uma população de 112 microempreendedores. Os resultados alcançados na qualidade do serviço são os fatores que influenciam positiva e significativamente: elementos tangíveis e empatia na reativação económica. Enquanto os demais fatores: confiabilidade, capacidade de resposta e segurança não influenciam a variável reativação económica. Isto permite-nos mostrar que os factores de qualidade do serviço influenciam a reactivação económica das microempresas no distrito de Yanacancha.

Palavras-chave: Fatores de qualidade do serviço, elementos tangíveis, capacidade de resposta, reativação económica, económico-financeira.