



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Influencia de los Procesos administrativos en la calidad de servicio de la empresa Kennel Club Peruano, Lince Lima 2020.**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Licenciado en Administración

**AUTOR:**

Ramírez Espichan, Daniel Edmundo: (ORCID: [0000-0003-3181-2581](https://orcid.org/0000-0003-3181-2581))

**ASESOR:**

Dr. Dávila Arenaza, Víctor Demetrio (ORCID: [0000-0002-8917-1919](https://orcid.org/0000-0002-8917-1919))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

LIMA – PERÚ

2020

## DEDICATORIA

Esta investigación está dedicada a mis padres y hermanas quienes me apoyaron incondicionalmente y supieron instruirme para encaminarme en la dirección correcta.

## AGRADECIMIENTO

Otorgo un agradecimiento a mis padres, por darme un constante apoyo y fomentarme el estudio para poder lograr ser un profesional competente.

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
Resumen .....	viii
Abstract.....	ix
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	3
III METODOLOGÍA .....	10
3.1 Tipo y Diseño de investigación.....	10
3.1.1 Tipo de investigación .....	10
3.1.2 Enfoque de investigación .....	10
3.1.3 Nivel de investigación .....	10
3.1.4 Diseño de investigación .....	10
3.1.5 Método de investigación .....	10
3.2 Variables y operacionalización.....	11
3.2.1 Variable Independiente: Procesos administrativos.....	11
3.2.2 Variable Dependiente: Calidad de Servicio .....	12
3.2.3 Operacionalización de variable .....	13
3.3 Población y muestreo.....	13
3.3.1 Población .....	13
3.3.2 Muestra y muestreo .....	13
3.4 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos .....	13
3.4.1 Técnica .....	13
3.4.2 Instrumento .....	14
3.5 Procedimientos .....	14
3.6 Método de Análisis de datos 3.6.1 Método descriptivo .....	15
3.6.2 Método Inferencial .....	15
3.7 Aspectos Éticos.....	15
IV RESULTADOS: .....	16

4.1 Análisis descriptivo .....	16
4.1.1 Variable Procesos administrativos .....	16
4.1.2 Variable Calidad de Servicio .....	21
4.2. Análisis Inferencial .....	24
4.2.1 Prueba de Normalidad .....	24
4.2.2 Prueba de Hipótesis .....	25
V. Discusión .....	31
5.1 Objetivos.....	31
5.2 Objetivos específicos .....	31
5.3 Hipótesis .....	33
5.3.1 Hipótesis General .....	33
5.3.2 Hipótesis Específicas.....	34
5.3.3 Fortalezas y debilidades de la Metodología .....	35
5.3.4 Relevancia de la investigación con el contexto de estudio .....	35
5.3.5 Resultados descriptivos relevantes .....	35
VI. CONCLUSIONES .....	36
VII. RECOMENDACIONES.....	38
REFERENCIAS .....	39
ANEXOS.....	44

## Índice de tablas

Tabla N° 1: Frecuencia de la variable Procesos administrativos	16
Tabla N° 2: Frecuencia de la dimensión organización	16
Tabla N° 3: Frecuencia de la dimensión Interrelación	17
Tabla N° 4: Frecuencia de la dimensión Ejecución	17
Tabla N° 5: Frecuencia de la dimensión control	18
Tabla N° 6: Frecuencia de la variable Calidad de servicio	20
Tabla N° 7: Frecuencia de la dimensión desempeño	21
Tabla N° 8: Frecuencia de la dimensión Expectativa	22
Tabla N° 9: Frecuencia de la dimensión Satisfacción	24
Tabla N° 10: Coeficiencia de Correlación	25
Tabla N° 11: Prueba de Hipótesis General	26
Tabla N° 12: Prueba de Hipótesis específica 1	27
Tabla N° 13: Prueba de Hipótesis específica 2	28
Tabla N° 14: Prueba de Hipótesis específica 3	29

## Índice de Gráficos y Figuras

Gráfico N° 1: Distribución de frecuencia de la variable procesos administrativos.....	16
Gráfico N° 2: Distribución de frecuencia de la dimensión organización.....	17
Gráfico N° 3: Distribución de frecuencia de la dimensión interrelación.....	18
Gráfico N° 4: Distribución de frecuencia de la dimensión ejecución.....	19
Gráfico N° 5: Distribución de frecuencia de la dimensión control.....	20
Gráfico N° 6: Distribución de frecuencia de la variable calidad de servicio....	21
Gráfico N° 7: Distribución de frecuencia de la dimensión desempeño.....	22
Gráfico N° 8: Distribución de frecuencia de la dimensión expectativa.....	23
Gráfico N° 9: Distribución de frecuencia de la dimensión satisfacción.....	24

## Resumen

La tesis tuvo como objetivo determinar la influencia de los procesos administrativos en la calidad de servicio de la empresa Kennel Club Peruano, Lince, Lima 2020. El método del estudio fue hipotético deductivo, nivel explicativo causal, diseño no experimental de corte transversal, tipo aplicada, enfoque cuantitativo. La población de estuvo conformada por 300 clientes criadores que registraron camadas en lo que va del presente año y están directamente relacionados con la investigación. La muestra fue establecida a través del muestreo no probabilístico por conveniencia en la cual se determinaron 60 clientes. Asimismo, la técnica utilizada para recolección de datos fue la encuesta y como instrumento un cuestionario de tipo Likert. Los resultados obtenidos de a cuerdo análisis descriptivo e inferencial es coeficiente de correlación 0,634 y significancia 0,000,  $R^2$  0,634, información que nos permite concluir que existe influencia de la variable independiente procesos administrativos en la variable dependiente calidad de servicio en un 40.16%.

Palabras clave: Procesos Administrativos, calidad, servicio



## Abstract

The thesis aimed to determine the influence of the administrative staff on the quality of service of the company Kennel Club Peruano, Lince, Lima 2020. The study method was hypothetical deductive, causal explanatory, non-experimental cross-sectional design, applied type, approach quantitative. The population of was made up of 300 breeder clients who registered litters so far this year and are directly related to the research. The sample was established through non-probability sampling for convenience in which 60 clients were determined. Likewise, the technique used for data collection was the survey and as an instrument a Likert-type questionnaire. The results obtained from a descriptive and inferential analysis is a correlation coefficient 0.634 and significance 0.000  $R^2$  0.634, information that allows us to conclude that there is influence of the independent variable administrative processes on the dependent variable quality of service in 40.16%.

Keywords: Administrative Processes, quality, service.

## I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad para que una empresa se desempeñe efectivamente, debe tener una estructura orgánica debidamente establecida, con lineamientos de trabajo y políticas que tengan garantizado el adecuado desarrollo de los procesos administrativos los cuales, son base fundamental para que una empresa pueda brindar un servicio de excelencia, el cual se reflejará en el éxito de la misma.

Existe una equivocada creencia que la calidad brindada en una empresa recae netamente en los colaboradores, ya que, como se podrá observar en la presente investigación, los procesos administrativos de la empresa son de gran influencia y pueden ser hasta determinantes en lo que respecta a calidad de servicio brindada por las mismas.

En la actualidad, diversas empresas, tanto grandes, medianas o pequeñas, se ven afectadas por diversas falencias dentro de su esquema administrativo, debido a que contratar a un administrador que desempeñe la función de organizar de manera adecuada los puestos de trabajo, definiendo cada de uno de ellos y sus correspondientes actividades de manera óptima y efectiva para el correcto flujo de procesos. En el ámbito internacional, Ornelas (2003) en su investigación indica que las brechas de la calidad revelaron una necesidad de mejora en la calidad del servicio en general y especificaron los ámbitos con mayor necesidad de mejora, como también la evaluación sobre las expectativas y la percepción de los usuarios sobre el servicio brindado.

En el Perú, Céspedes (2016) indica que muchas empresas no tienen bien definidos los procedimientos realizándose estos de manera empírica omitiéndose o dejando de lado la calidad de servicio en estas. Este problema es persistente tanto en empresas que recién empiezan, como en otras que ya están posicionadas en el mercado debido a la reticencia al cambio y a la falta de información sobre la correcta administración de sus colaboradores y, sobre todo, a la conformidad cuando una empresa ya genera ingresos y es autosustentable, muchas veces no prestándole la debida atención a la calidad del servicio brindada por las mismas.

En el contexto específico de la investigación se observa: la inadecuada

administración de los puestos de trabajo y el deficiente mejoramiento en la calidad brindada por la empresa, a consecuencia de esto, se obtiene saturación y retraso constante en los procesos administrativos y los servicios que brindados por la empresa.

Los problemas que se plantean para la investigación son los siguientes: General ¿Cómo influyen los procesos administrativos en la calidad de servicio de la empresa Kennel Club Peruano, Lince Lima 2020? Específicos: 1) ¿Cómo influye la organización en la calidad de servicio de la empresa Kennel Club Peruano, Lince Lima 2020? 2) ¿Cómo influye la interrelación en la calidad del servicio de la empresa Kennel Club Peruano, Lince Lima 2020? 3) ¿Cómo influye la ejecución en la calidad del servicio de la empresa Kennel Club Peruano, Lince Lima 2020?

La justificación metodológica es por medio de la indagación de información de distintos autores, así mismo se diseñó un instrumento de recolección de datos, las mismas que podrán servir para investigaciones posteriores. Desde el enfoque práctico esta investigación será utilizada como apoyo para el estudio de Los procesos administrativos y la calidad de servicio en la empresa Kennel Club Peruano, Lince Lima 2020. El material presentado podrá ser estudiado por el público en general y entidades afines que busquen necesiten soluciones en los procesos administrativos en la calidad de servicio. Desde el punto de vista teórico, la tesis servirá de antecedente para los estudiosos, empresas que estén identificadas con la presente problemática y se puedan beneficiar con soluciones a los procesos administrativos y calidad de servicio.

La tesis tiene como objetivo general determinar la influencia de los procesos administrativos en la calidad de servicio de la empresa Kennel Club Peruano, Lince, Lima 2020. Los objetivos específicos consisten en: 1) Determinar la influencia de la organización en la calidad de servicio de la empresa Kennel Club Peruano, 2) Determinar la influencia de la Interrelación en la calidad del servicio de la empresa Kennel Club Peruano, Lince Lima 2020 3) Determinar la influencia de la ejecución en la calidad de servicio de la empresa Kennel Club Peruano, Lince Lima 2020.

## II. MARCO TEÓRICO

Los artículos científicos considerados como antecedentes de la variable procesos administrativos son los siguientes: Briones, Guanín, Morales y Bajaña-Abril (2019) en la investigación en la empresa productora de aceite de palma, concluyeron que el éxito depende de la organización del trabajo de sus gerentes o altos mandos, lo que favorece el nivel de efectividad de las actividades, gracias al conocimiento sobre el sector y su entorno, lo que permite conocer la situación competitiva de la empresa. Alvarado, Cabral, Alvarado y Alvarado (2016) indicaron que Todos los planteamientos basados en procesos administrativos son válidos, siempre y cuando se tenga la capacidad y el talento de saberlos adaptar y adoptar a las circunstancias a las cuales se enfrenten. Velásquez (2000) plantea enfocar el proceso administrativo de las empresas desde un punto de vista sistemático desde el enfoque clásico hasta los más contemporáneos, dependiendo del tipo de organización se maneje. Bórquez (2011) Realiza un análisis de los procesos administrativos en el ámbito jurídico, estudiando particularidades de ambos procedimientos, estableciendo un vínculo entre ambos, concluyendo que al no construirse un debido sistema, se obtienen irregularidades e imprecisiones en el desarrollo de los procedimientos por lo tanto, la calidad del servicio se ve afectada. Velázquez, Zamorano y Ruíz (2017) manifiestan la importancia y relevancia de desarrollar procesos administrativos de control en una empresa de operadores de vehículos, la cual al llevarlo de forma deficiente, repercute en las conductas de riesgo en dichos conductores. Bustamante, Bustamante, Camano y Cabezas (2019) plantean un análisis de los procesos administrativos en el talento humano de las empresas, evidenciando que son una parte fundamental en dicha área, si se desean alcanzar los objetivos trazados. García, Ruiz, y Martelo (2020) describieron que el conocimiento de los procesos administrativos en las universidades de Colombia están estrechamente ligadas a las competencias personales de los trabajadores de dichas universidades, lo cual repercute en la calidad del servicio brindada por las mismas. Barajas y González (2013) analizaron y comprobaron que los procesos administrativos eran parte fundamental de las actividades diarias de las universidades, el cual se reflejaba en el óptimo desempeño de las actividades de los trabajadores brindando un servicio de calidad. Moreno y López (2018) Reflejan la importancia de los debidos procesos administrativos en una empresa de

transportes urbanos, ya que, los trabajadores tenían limitados conocimientos sobre sus responsabilidades y funciones dentro de la empresa, dando como conclusión que se debía optar por un manual de procesos para que el personal tenga clara las funciones y deberes dentro de la empresa pudiendo lograr así a un óptimo servicio brindado por la misma. Von May, Catenazzi, Angulo, Venegas y Aguilar (2012) plantean un enfoque de los procesos administrativos en una entidad pública del Perú, llegando a la conclusión de que si no se cuenta con los suficientes medios ni procesos para las autorizaciones requeridas estas resultan estas con sobrecostos y tiempos de espera muy largos. Vallejos (2013) Indica como las funciones principales de una universidad está estrechamente relacionadas con el proceso administrativo, cumpliendo con los propósitos y objetivos de la organización, se logra la calidad formativa de la misma, tomándose en cuenta como principales elementos los recursos humanos a las finanzas, el servicio y el marketing.

Las tesis, consideradas como antecedentes a nivel nacional de la variable procesos administrativos son los siguientes: Cueva (2015) su estudio tuvo el objetivo reestructurar los procesos administrativos con el fin de conllevar un mejor servicio al cliente como también un mejor desempeño en la labor diaria de la empresa. Se ejecutó un análisis profundo sobre los procesos que estaban retrasando las operaciones, como también una delegación de funciones para agilizar tanto la atención a los clientes como también agilizar el área logística de la misma. Bonilla (2016) plantea la importancia de seguir con un proceso administrativo adecuado, el cual es inexistente en la empresa de estudio, la empresa no cuenta con personal capacitado y tampoco una adecuada organización del trabajo. Se implementó un plan estratégico que involucraba las diferentes áreas de la empresa, el cual el cual pudo dar una mejora en la calidad del servicio brindado por la misma, investigación tuvo como objetivo contribuir al estudio de las variables relevantes en el ámbito empresarial. Añaños (2015) identificó debilidades como tiempos muertos, retraso en entregas de servicios, retrasos en cobranzas, reclamos de clientes, entre otros déficits en la empresa estudiada. Por lo tanto, en esta investigación tuvo como objetivo diseñar y/o implementar un sistema integral que tenga como prioridad ayude solucionar las debilidades y una mejora los procesos de la empresa, para el óptimo desempeño de la misma. Como conclusión, se implementó una metodología basada en las 5S,

que tuvo éxito en la solución a los déficits de la empresa.

Las tesis, consideradas como antecedentes a nivel internacional de la variable procesos administrativos son los siguientes: Yáñez (2004) en su tesis, trata a los procesos administrativos como una parte fundamental de las instituciones, debido a que abarca tanto el lado financiero de la empresa, como también a los mismos trabajadores que son un pilar en la estructura de la organización. La mejora en los procesos administrativos conllevan a la cultura de disciplina en la organización permitiendo definir fallas o debilidades en la estructura, como también se estudia el replanteo de las operaciones y funciones que este desempeñando cada colaborador ya que con una mejora en dichas funciones, se logra una mejora en la calidad del servicio brindado por la empresa de la mano con una mejor rentabilidad de la misma. En esta investigación se propuso una mejora en el proceso administrativo y financiero de la empresa, con una técnica de auditoría administrativa. Se concluye que los lineamientos de la presente institución no están en buenas condiciones y se requiere una reestructuración en los procesos administrativos financieros. Alfonso (2002) plantea que dentro de toda institución es muy importante que los procesos administrativos sean bien implementados, ya que estos tienen un efecto directo en la calidad del servicio ofrecido por dicha entidad ya que como muchas otras empresas, se centran en aumentar su catálogo de servicios restándole importancia a la percepción que puedan tener los clientes tienen frente a la calidad de sus procesos que son de trato directo con los clientes. Se concluye que, los resultados de las encuestas indican un 70% de conformidad con la calidad brindada y para llegar al 100% de satisfacción se debe prestar una mayor atención en las áreas con un déficit de satisfacción.

Los artículos científicos considerados como antecedentes de la variable calidad de servicio son: Moliner (2001) Nos indica que la calidad de servicio, es aquel valor extra que buscan los clientes al consumir un producto o servicio, el cual dependiendo de ello, puede dar un comentario positivo a otros clientes, concluyendo por lo tanto, de esto depende la prosperidad de la organización. Montelongo (2010) buscaron en la investigación presentar a la calidad de servicio como un centro de información de una institución, concluyendo que en que teniendo como base un ordenado y riguroso seguimiento a los cambios realizados en la percepción de los clientes entre la calidad de servicio esperada y recibida, se tiene

un mayor margen de oportunidad de mejora por parte de la empresa. Mora (2011) plantea una relación entre calidad de servicio y satisfacción del consumidor, mostrando los fundamentos básicos de los conceptos de satisfacción e insatisfacción, llegando a concluir que no necesariamente hablar de satisfacción y calidad va a ser netamente positivo, si no que influyen muchos otros factores externos que deben ser tomados en cuenta. Useche y García (2012) analizan la calidad del servicio en el financiamiento de los organismos públicos desde la perspectiva de las pymes. Los resultados arrojaron que estos mismos, presentaban deficiencias en los estándares del servicio brindado por lo tanto la satisfacción de los clientes era baja, llegando a la conclusión que, los organismos públicos no cumplía las expectativas de los usuarios en la calidad del servicio brindado. Hernández de Velazco, Chumaceiro y Atencio (2009) evaluaron la calidad de servicio de una tienda por departamentos, en la cual se buscaba evaluar la calidad del servicio y la importancia de un programa de entrenamiento para los colaboradores y así mejorar la misma dentro de la empresa, dando como resultados que efectivamente los colaboradores necesitaban un programa de entrenamiento ya que habían muchas falencias dentro del trato con los clientes. Ornelas, Montelongo y Nájera (2010) implementaron un análisis dentro del centro de información de una institución de educación para identificar los problemas en la calidad brindada por este servicio para poder dar ideas de mejora en los puntos débiles, llegándose a la conclusión en que la empatía hacia el cliente dentro del área estudiada, creaban una brecha entre los objetivos planteados y el logro de los mismos. Torres y Vásquez (2015) se enfoca en informar cómo se puede medir la calidad del servicio gracias a los métodos servqual y servperf los cuales a pesar de ser criticados y tener muchos años de ser publicados, dieron resultados satisfactorios al momento de evaluar, llegando a la conclusión de que depende en cómo se realice dicha investigación dependerá el resultado de la misma. Cervantes, Stefanell, Peralta y Salgado (2018) realizan la medición del servicio de una institución de acuerdo a las necesidades y requerimientos que sus clientes externos. Nos indican que hoy en día hay una necesidad constante de las empresas en alcanzar los estándares de calidad mejorando sus productos y servicios los cual los hará diferenciarse de sus competidores. La investigación llega a la conclusión en que se debe mejorar los productos y servicios que ofrecen, sino las condiciones

en las cuales los clientes van recibiendo dicho servicio. Guzmán, Tarapuez y Parra (2017) buscaron analizar la relación que hay entre una buena estrategia y la calidad en las empresas ganadoras del reconocimiento a la calidad en gestión en el sector servicios, lo cual se concluyó en que están estrechamente relacionadas ya que, las empresas con estrategias claras pueden adaptarse al cambio proporcionando estabilidad al momento de establecer procesos en base a los mismo cambios realizados, repercutiendo en que se mantiene o mejorará la calidad del servicio brindado por la empresa. Colmenares y Saavedra (2007) en su investigación nos indican que la calidad de servicio es un factor determinante para el desempeño en el ámbito empresarial, siendo capaz de incrementar la competitividad y el crecimiento económico, teniendo como conclusión que es primordial estudiar la actitud del consumidor ante el servicio que se brinda sobre todo enfocándonos en sus expectativas y percepciones, para llegar a un resultado de valor. Arellano (2017) plantea que hay una relación estrecha entre la capacidad para captar y fidelizar clientes y la subsistencia de una empresa en el mercado ya que, esto marca una amplia diferencia entre la empresa y sus principales competidores. La investigación tiene como conclusiones que hay una relación existente entre la calidad de servicio y la ventaja competitiva, debiendo ser el cliente y su satisfacción la principal prioridad. Ruiz (2018) se enfoca en la calidad del servicio brindada a los clientes externos, ya que plantea en su investigación que existen diversos factores en los vendedores que influyen en que se muestre interesado en adquirir el producto o servicio brindado midiendo la satisfacción con la cual estos fueron atendidos, llegando a la conclusión de que la empresa no contaba con talleres que reforzaran y desarrollaran las habilidades de captación de clientes para la empresa, la cual se concluye en sugerir dichas capacitaciones. Castellano y Gonzales (2010) plantearon en su investigación analizar la calidad de servicio en farmacias tradicionales y de autoservicio, llegando a la conclusión de que se debe agregar un valor agregado por el servicio que prestan para así lograr satisfacer a los clientes, ya que estos siempre buscan los precios más bajos por un mejor servicio.

**Las tesis** a nivel nacional consideradas como antecedentes de la variable calidad de Servicio son las siguientes Landa (2015) que relación existe entre los usuarios y la calidad de servicio brindada por municipalidad distrital de Pachuca, la investigación surge por un constante descontento de los usuarios de dicha entidad



por la deficiente calidad de los servicios brindados. Se utilizó una muestra de 339 personas de una población total de 2919 personas; concluyendo que existe una estrecha relación a la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios. Jara (2017) Buscó en su tesis investigar la relación entre la calidad de servicio y satisfacción al cliente, las cuales para la tienda Trek significaba todo un reto mantener el liderazgo en el mercado peruano, concluyó que entre mayor sea la calidad de servicio en la tienda de bicicletas Trek, mayor será el nivel de satisfacción para los clientes.

**Las tesis** a nivel internacional consideradas como antecedentes de la variable calidad de Servicio son las siguientes Sandoval (2002) el investigador trata de dar mejora a la calidad de servicio ofrecido en las micro empresas en la ciudad de Huajuapán. Según el investigador la calidad es un factor fundamental que no debe ser dejado de lado al momento de empezar las operaciones de una empresa por más pequeña que sea, se deben ser capacitados tanto a gerentes como a colaboradores conociendo estos en su totalidad los servicios y productos que la empresa ofrece. La calidad de servicio debe ser una de las prioridades ya que esta influye directamente en el movimiento económico de la empresa. Se concluye que, darle la debida importancia a la calidad de servicio, hará que la empresa sea más competitiva aumentando y manteniendo el número de clientes de la misma. Gutiérrez (2012) en su tesis manifiesta que la calidad de servicio es utilizada como una herramienta para diferenciar a las empresas competitivas de las que no, debido a la gran competencia tanto nacional como extranjera. El autor nos indica también que la calidad cuenta con elementos que los clientes evalúan como lo son el profesionalismo, la rapidez de respuesta entre otros. La investigación tiene como propósito evaluar deficiencias e implementar mejoras en la calidad de servicio en la empresa. Ventura (2008) sustenta que la calidad de servicio es el pilar de aquellas organizaciones en las cuales su negocio es el de satisfacer necesidades de los individuos, los cuales de no ser brindada de manera óptima conlleva a una recesión en el desarrollo de la empresa. Indica que se este tipo de organizaciones no solo deben contar con tecnología de punta ni instalaciones cómodas, si no el brindarlo siempre con calidad cumpliendo así con las expectativas del cliente. Según resultados, se llegó a la conclusión de que uno de los más importantes factores de baja satisfacción, es la sensibilidad con la que se trata a los clientes en

dicha organización, siendo corregida con una mejora en los procesos operativos del área, como también con un fortalecimiento en las habilidades del personal a cargo del área. Rojas (2017) en su tesis indica que los atributos mejor valorados de la empresa son la calidad y fidelización de clientes, que van de la mano con la adecuada y constante capacitación para los empleados, los cuales se desempeñan óptimamente en sus funciones, teniendo como consecuencia clientes fidelizados.

La presente tesis indagará en teorías de investigación que presentan directa relación con la problemática, como es la teoría de clásica de la administración de Fayol (1916) la cual busca la eficiencia en una organización principalmente haciendo énfasis en la estructura y funciones que se deben implementar para alcanzar los resultados deseados y la teoría general de los sistemas de Betarlanfy (1988) quien define en esta teoría a que todas las partes de un sistema interactúan entre sí y una alteración o cambio en cualquiera de las partes, repercute en las demás. Como también podremos ahondar en la teoría humanista de Mayo (1932) quien considera al trabajador un hombre social, y las aportaciones es que estudia a la organización como grupos de personas, indicando que el nivel de producción depende de la integración social, logrando así la eficiencia óptima.

Los enfoques conceptuales y definiciones de la variable Procesos administrativos son: Blandez (2014) se define a los procesos como una herramienta fundamental utilizada por administradores dentro de una organización, permitiendo a los mandos técnicos la planeación, organización, dirección y control. Munich y García (2009) definen los procesos administrativos como un grupo de fases y etapas consecuentes se interrelacionadas entre sí por las cuales se hace efectiva la administración para un fin mutuo. Stoner (1984) define los procesos administrativos como una sucesión de funciones que constituyen un proceso total para un fin determinado.

Los enfoques conceptuales y definiciones de la variable calidad de servicio son: Taguchi (1989) indica que la calidad no debe ser tomada como un arreglo a ciertas especificaciones sino que, debe ser reafirmada como la satisfacción de las expectativas de los clientes. Montgomery (1985) define a la calidad como el grado en el que las exigencias de los clientes son cumplidas. Duque (2005) plantea a la calidad de servicio como un arma estratégica que sirve para en el mercado y sobre todo en entornos altamente competitivos.

### III METODOLOGÍA

#### **3.1 Tipo y Diseño de investigación**

##### **3.1.1 Tipo de investigación**

De tipo aplicada, lo cual se sustenta con el libro de Hernández, Fernández y Baptista (2014) quienes definen que la investigación de tipo aplicada ayuda a la producción del conocimiento y a la resolución de problemas planteados.

##### **3.1.2 Enfoque de investigación**

La investigación ha tenido un enfoque cuantitativo, afirmación que se sustenta en el libro de Hernández, Fernández y Baptista (2014) quienes indican que dicho enfoque emplea medios para recolectar datos y probar las hipótesis que se plantearon en base a una medición y análisis estadísticos para probar teorías.

##### **3.1.3 Nivel de investigación**

Fue de nivel explicativo causal lo cual es sustentado en el libro de metodología científica de Bernal (2010) quien define que la investigación explicativa causal se fundamenta en la prueba de hipótesis y contrastar leyes o principios científico, analizando en estas las causas y efectos de la relación entre variables.

##### **3.1.4 Diseño de investigación**

Tuvo un diseño no experimental de corte transaccional lo cual se sustenta con el libro de metodología de la investigación científica de Hernández, Fernández y Baptista (2014) quienes indican que la investigación no experimental radica en desarrollar investigaciones sin manipular deliberadamente las variables en estudio; observando los fenómenos en su ámbito natural para realizar un análisis posterior. Es transaccional porque los datos se obtienen en un determinado momento.

##### **3.1.5 Método de investigación**

El método empleado fue Hipotético deductivo sustentado por el libro de metodología de la investigación de Bernal (2010) quien define que este método radica en plantear afirmaciones anticipadas a las cuales que busca refutar o falsear, llevando a conclusiones que deben ser comparados con hechos.

## **3.2 Variables y operacionalización**

### **3.2.1 Variable Independiente: Procesos administrativos**

Según Moratto (2007) indica que es una actividad que se compone por etapas las cuales forman un proceso estructurado para organizar, ejecutar, controlar e interrelacionar con personas. Munich y Garcia (2009) definen los procesos administrativos como un conjunto de fases y etapas consecuentes a través de las cuales se hace efectiva la administración los cuales son interrelacionados y pertenecen a un sistema integrado. Stoner (1984) define a los procesos administrativos como una serie de partes separadas que forman un proceso total.

#### **Dimensión 1: Organización**

Blandez (2014) define la organización como un instrumento para establecer la estructura necesaria para sistematizar los recursos de una organización. Esta se realiza asignando jerarquías, así como la disposición, correlación y agrupación de actividades.

Indicadores: Estructura, Funciones, Actividades, estrategias.

#### **Dimensión 2: Interrelación**

Rizo (2006) define que las relaciones e interrelaciones por las cuales se constituye la sociedad, a través de la asociación, tiene tres características importantes: no son simétricas, la distancia social separa y une personas entre sí; y los universos sociales son galaxias de interrelaciones.

Indicadores: Comunicación, Retroalimentación, Trabajo en Equipo

#### **Dimensión 3: Ejecución**

Calderón (1982) define a la ejecución como un proceso dinámico el cual consiste en llevar a la realidad las acciones que han sido planeadas y organizadas para lograr los objetivos.

Indicadores: Procesos, Objetivos, rendimiento

#### **Dimensión 4: Control**

Blandez (2014) precisa que el control es la comparación del desempeño obtenido con lo planeado con el fin de detectar variaciones; estas mismas se analizan luego para determinar que causó que no se cumpla lo esperado.

Indicadores: Verificación, evaluación, prioridades.

#### **3.2.2 Variable Dependiente: Calidad de Servicio**

Taguchi (1987) indica que la calidad de ser reafirmada como la satisfacción de las expectativas del cliente y el desempeño logrado. Montgomery (1985) define a la calidad es como el grado en el que los productos y servicios cumplen con las exigencias que la gente los utiliza. Crosby (1984) define a la calidad de servicio como un ajuste a los requerimientos de los clientes y no como a una bondad.

#### **Dimensión 1: Desempeño**

Según Chiavenato (2009) el desempeño laboral es una herramienta que sirve tanto para los proveedores como clientes, para medir el concepto que se tiene de un colaborador.

Indicadores: Disciplina, Capacidad, Compromiso, Eficiencia

#### **Dimensión 2: Expectativa**

Mernies (2014) Indica que las expectativas empresariales consideradas frecuentemente como un indicador adelantado de la actividad económica por diversas razones ya que disponen de suficiente información acerca del entorno económico más directo a sus negocios y, por lo tanto, pueden percibir con anterioridad la reducción o el aumento del nivel de producción, lo cual puede indicar si las perspectivas económicas mejoran o empeoran.

Indicadores: Actitudes, Necesidades, Cumplimiento

#### **Dimensión 3: Satisfacción**

Según Armstrong y Kotler (2003) define satisfacción al comparar el estado de ánimo de una persona antes y después de recibir un bien o servicio.

Indicadores: Atención, habilidades, percepción

### 3.2.3 Operacionalización de variable

Ver Anexo N° 1 “Operacionalización de Variables”

## 3.3 POBLACION Y MUESTREO

### 3.3.1 Población

La investigación tuvo una población de 300 clientes que registraron camadas en lo que va del año del 2020.

#### **Criterios de Inclusión:**

- a) Criadores que registraron camadas en el mes de agosto
- b) Criadores que Cuentan con afijo aceptado en FCI

#### **Criterios de Exclusión:**

- a) Criadores sin registrar camadas en el presente año
- b) Criadores que no cuentan con Afijo
- c) Criadores que no están al día en su cuota social

### 3.3.2 Muestra y muestreo

Muestra:

Estuvo constituida por 60 clientes que registraron camada en el mes de agosto del 2020.

#### **Muestreo:**

Muestreo no probabilístico por conveniencia.

## 3.4 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

### 3.4.1 Técnica

La técnica utilizada para recolectar datos es la encuesta la misma que tiene como sustento el libro de Malhotra (2004) quien define que la encuesta es una entrevista con un amplio número de personas en la cual es utilizada un cuestionario

previamente diseñado que permite la recolección de datos.

### 3.4.2 Instrumento

Para recolectar los datos relacionados a la investigación el instrumento utilizado fue el cuestionario, lo que se sustenta en el libro El proyecto de investigación, inducción a la metodología científica de Arias (2004) quien define al cuestionario como una modalidad de encuesta, realizada con unan serie de preguntas.

- Validez

El instrumento fue validado por el método de juicio de expertos, mismos que estuvieron conformados por docentes especializados con grado de Doctor o maestría, los mismo que están comprendidos en el anexo N° 2.

- Confiabilidad

Se obtuvo a través del estadístico Alfa de Cronbach, previo procesamiento de los datos obtenidos mediante la encuesta piloto a 35 clientes de la empresa Kennel Club Peruano. Logrando como resultado Alfa de cronbach 0.854 que es de alta confiabilidad. Los mismos que se encuentran en el anexo N° 3.

### 3.5 Procedimientos

**Primero:** Para obtener datos de los clientes de la empresa Kennel Club Peruano, se solicitó autorización al jefe de registros mediante un documento formal, el mismo que se encuentra adjunto como anexo.

**Segundo:** Terminada la revisión del instrumento de recolección de datos, se remitió vía correo electrónico a 60 clientes de la empresa Kennel Club Peruano, los cuales tuvieron un plazo máximo de 2 días para remitir el cuestionario los datos requeridos

**Tercero:** El control de las variables se realizó a través del instrumento de investigación, el cual comprende variables, dimensiones e indicadores, los cuales permitieron la medición de variables.

### **3.6 Método de Análisis de datos**

#### **3.6.1 Método descriptivo**

A través de dicho método y con ayuda el programa estadísticos SPSS, se logró las tablas y graficas de frecuencia por variables y dimensiones agrupadas, las cuales fueron debidamente interpretadas. Lo anterior dicho tiene sustento en el libro de Metodología de la investigación científica de Hernández, Fernández y Baptista (2014) los cuales afirman que en el método descriptivo se especifican puntuaciones, datos y valores agrupados de las variables y dimensiones de estudio, las cuales están reflejadas en las tablas y graficas de frecuencia.

#### **3.6.2 Método Inferencial**

A través de dicho método, se realizaron pruebas de hipótesis con el estadístico R Sperman, logrando como resultado tablas de índices de correlación y las significancias de cada una de las hipótesis general y específicas, el análisis también permitió instaurar la relación que hay entre las dos variables en estudio, lo referido a esto se sustenta en el libro de metodología de la investigación científica Hernández, Fernández y Baptista (2014), quienes determinan que la estadística inferencial es aquella que permite probar hipótesis, estimar parámetros y lograr resultados de muestra de la investigación

### **3.7 Aspectos Éticos**

Para el desarrollo de la investigación se ha tomado en cuenta los aspectos legales, los derechos humanos de los participantes; Se procedió con honestidad en la búsqueda de la verdad y se respetó el rigor científico.



## IV RESULTADOS:

### 4.1 Análisis descriptivo

#### 4.1.1 Variable Procesos administrativos

Tabla 1: Frecuencia de la variable Procesos administrativos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	EN DESACUERDO	5	8,3	8,3	8,3
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	18	30,0	30,0	38,3
	DE ACUERDO	29	48,3	48,3	86,7
	MUY DE ACUERDO	8	13,3	13,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

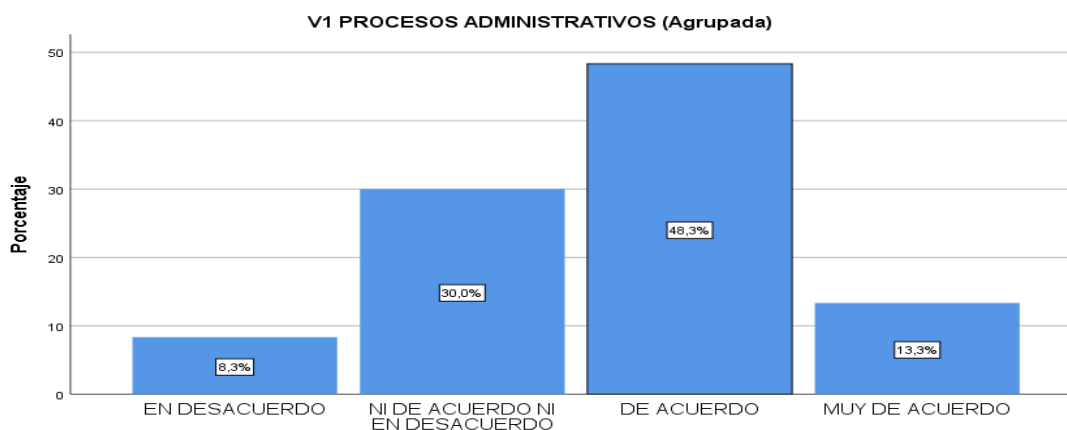


Gráfico 1: Frecuencia de la variable Procesos administrativos

**Interpretación:** Como se muestra en la tabla N° 1, los datos obtenidos mediante el cuestionario aplicado a 60 clientes del Kennel Club Peruano respecto a que si los Procesos Administrativos influyen en la calidad de servicio, que incluye las dimensiones organización, interrelación, ejecución y control; los resultados son: 48.33% de acuerdo, el 30% ni de acuerdo ni en desacuerdo, 13.33% muy de acuerdo y 8.33% en desacuerdo.

## Dimensión: Organización (Agrupada)

Tabla 2: Frecuencia de la dimensión organización

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MUY EN DESACUERDO	1	1,7	1,7	1,7
	EN DESACUERDO	4	6,7	6,7	8,3
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	15	25,0	25,0	33,3
	DE ACUERDO	34	56,7	56,7	90,0
	MUY DE ACUERDO	6	10,0	10,0	100,0
	Total		60	100,0	100,0

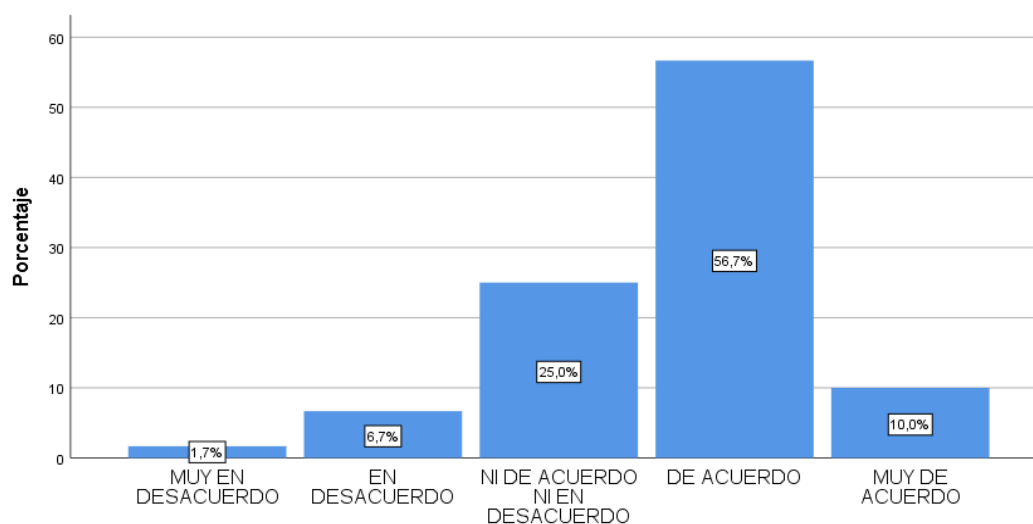


Gráfico 2: Frecuencia de la dimensión organización

**Interpretación:** Como se muestra en la tabla N° 2, los datos obtenidos mediante el cuestionario aplicado a 60 clientes del Kennel Club Peruano respecto a que si la organización influye en la calidad de servicio, que incluye los indicadores estructura, funciones, actividades y estrategias; los resultados son: 56.7% de acuerdo, 25% ni de acuerdo ni en desacuerdo, 10% muy de acuerdo, 6.7% en desacuerdo y 1.7% en desacuerdo.

Dimensión: Interrelación

Tabla 3: Frecuencia de la dimensión Interrelación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	EN DESACUERDO	10	16,7	16,7	16,7
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	16	26,7	26,7	43,3
	DE ACUERDO	25	41,7	41,7	85,0
	MUY DE ACUERDO	9	15,0	15,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

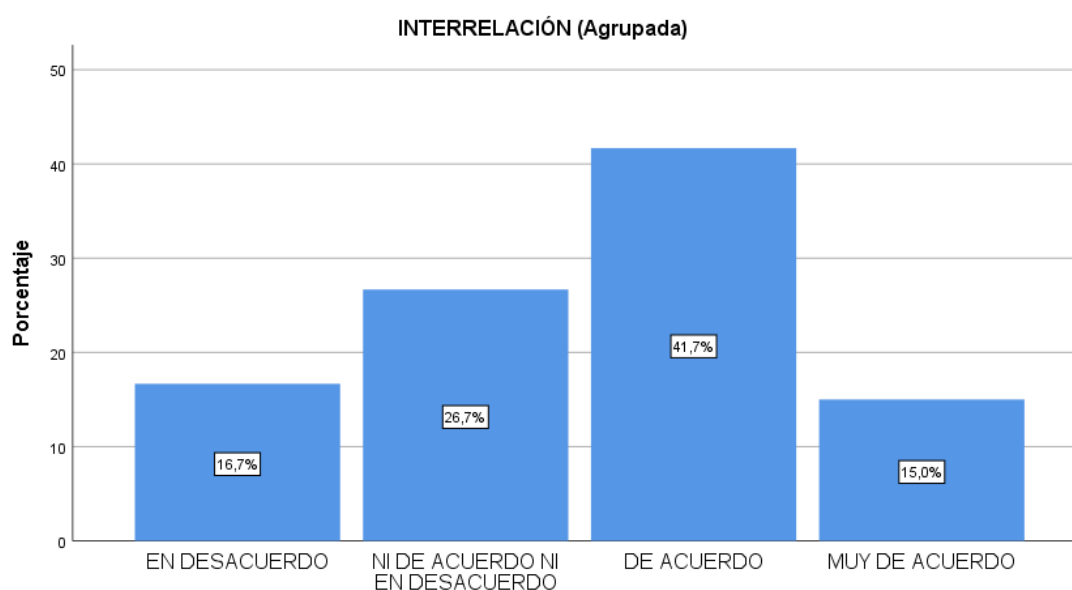


Grafico 3: Frecuencia de la dimensión Interrelación

**Interpretación:** Como se muestra en la tabla N° 3, los datos obtenidos mediante el cuestionario aplicado a 60 clientes del Kennel Club Peruano respecto a que si la interrelación influye en la calidad de servicio que incluye los indicadores comunicación, retroalimentación y trabajo en equipo, los son resultados son: 41.7% de acuerdo, 26.7% ni de acuerdo ni en desacuerdo, 16.7% en desacuerdo y 15% muy de acuerdo.

Dimensión: Ejecución

Tabla 4: Frecuencia de la dimensión ejecución

		EJECUCIÓN (Agrupada)			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	EN DESACUERDO	2	3,3	3,3	3,3
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	21	35,0	35,0	38,3
	DE ACUERDO	24	40,0	40,0	78,3
	MUY DE ACUERDO	13	21,7	21,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

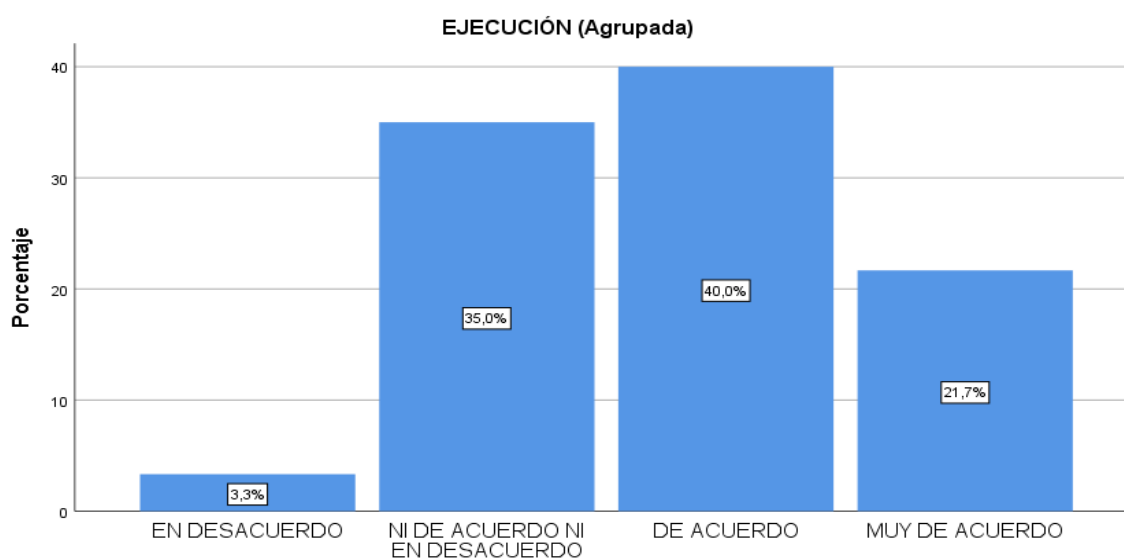


Gráfico 4: Frecuencia de la dimensión ejecución

**Interpretación:** Como se muestra en la tabla N° 4, los datos obtenidos mediante el cuestionario aplicado a 60 clientes del Kennel Club Peruano respecto a que si la ejecución influye en la calidad de servicio que incluye los indicadores procesos, objetivos y rendimiento, los resultados son: 40% de acuerdo, 35% ni de acuerdo ni en desacuerdo, 21.7% muy de acuerdo y 3.3% en desacuerdo.

Dimensión: Control

Tabla 5: Frecuencia de la dimensión control

		<b>CONTROL (Agrupada)</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MUY EN DESACUERDO	2	3,3	3,3	3,3
	EN DESACUERDO	10	16,7	16,7	20,0
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	16	26,7	26,7	46,7
	DE ACUERDO	22	36,7	36,7	83,3
	MUY DE ACUERDO	10	16,7	16,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

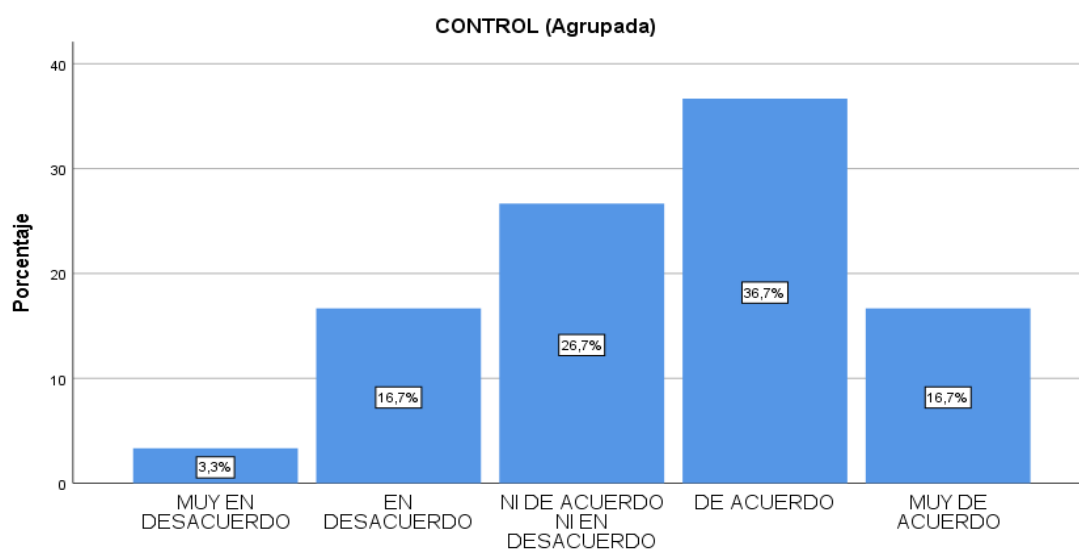


Grafico 5: Frecuencia de la dimensión control

**Interpretación:** Como se muestra en la tabla N° 5, los datos obtenidos mediante el cuestionario aplicado a 60 clientes del Kennel Club Peruano respecto a que si el control influye en la calidad de servicio que incluye los indicadores verificación, evaluación y prioridades, se indica que el 36.7% está de acuerdo, 26.7% ni de acuerdo ni en desacuerdo, 16.7% en desacuerdo y 3.3% muy en desacuerdo.

#### 4.1.2 Variable Calidad de Servicio

Tabla 6: Frecuencia de la variable calidad de servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	EN DESACUERDO	2	3,3	3,3	3,3
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	16	26,7	26,7	30,0
	DE ACUERDO	31	51,7	51,7	81,7
	MUY DE ACUERDO	11	18,3	18,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

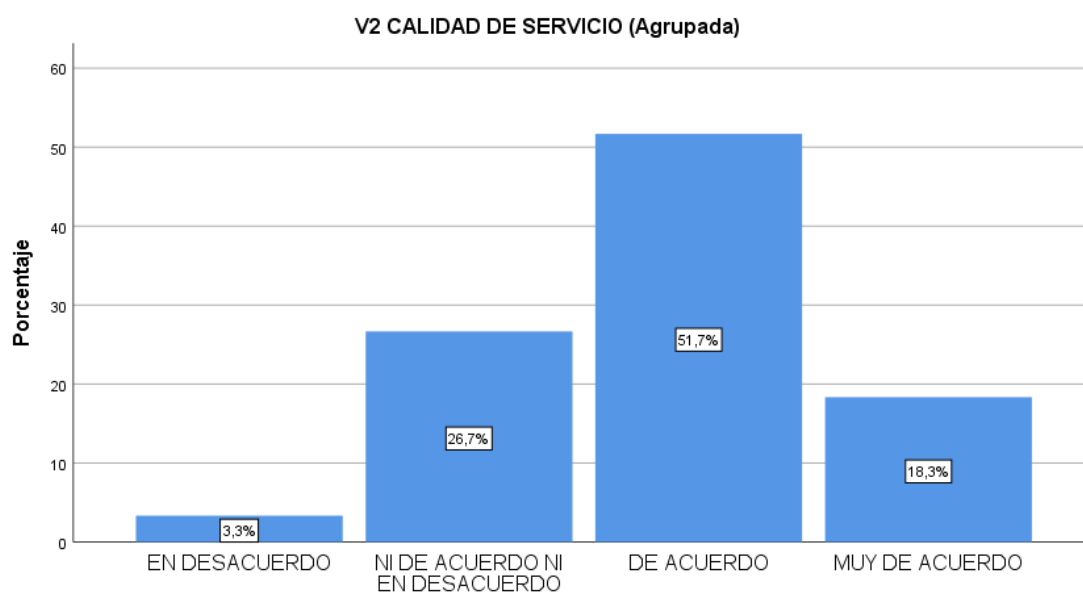


Grafico 6: Frecuencia de la variable calidad de servicio

**Interpretación:** Como se muestra en la tabla N° 6, los datos obtenidos mediante la encuesta a 60 clientes de la empresa Kennel Club Peruano respecto a que si la Calidad de Servicio que comprende las dimensiones desempeño, expectativa y satisfacción es influenciada por los procesos administrativos el 51.7% está de acuerdo, 26.7% ni de acuerdo ni en desacuerdo, 18.3% muy de acuerdo y 3.3% en desacuerdo.

Dimensión: Desempeño

Tabla 7: Frecuencia de la dimensión desempeño

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	EN DESACUERDO	7	11,7	11,7	11,7
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	15	25,0	25,0	36,7
	DE ACUERDO	27	45,0	45,0	81,7
	MUY DE ACUERDO	11	18,3	18,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

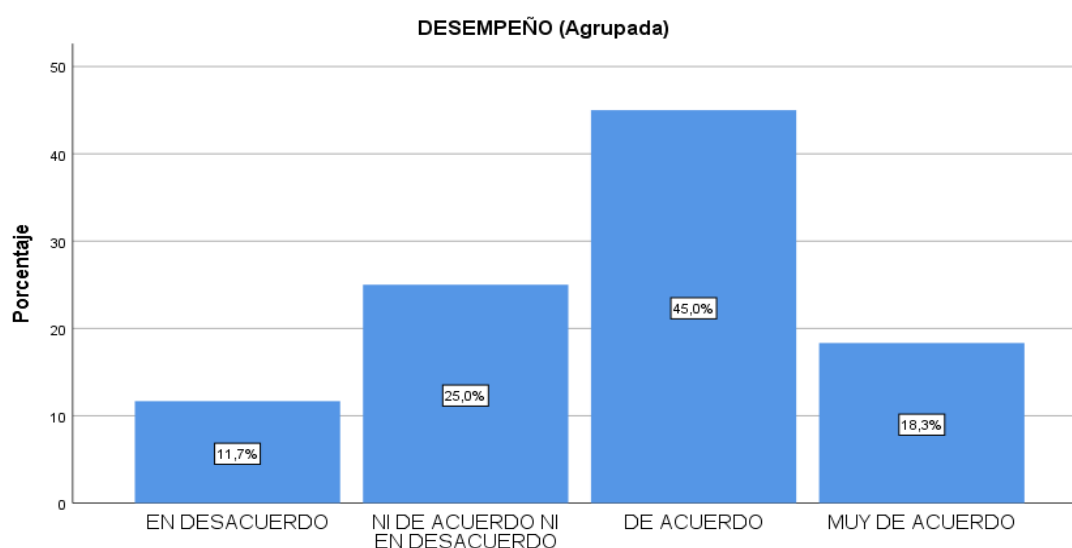


Gráfico 7: Frecuencia de la dimensión *desempeño*

**Interpretación:** Como se muestra en la tabla N° 7, los datos obtenidos mediante la encuesta a 60 clientes de la empresa Kennel Club Peruano respecto a que si el desempeño que comprende los indicadores disciplina, capacidad compromiso y eficiencia es influenciada por los procesos administrativos, el 45% está de acuerdo, 25% ni de acuerdo ni en desacuerdo, 18.3% muy de acuerdo y 11.7% en desacuerdo.7

Dimensión: Expectativa

Tabla 8: Frecuencia de la dimensión expectativa

### EXPECTATIVA (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	EN DESACUERDO	5	8,3	8,3	8,3
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	18	30,0	30,0	38,3
	DE ACUERDO	25	41,7	41,7	80,0
	MUY DE ACUERDO	12	20,0	20,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

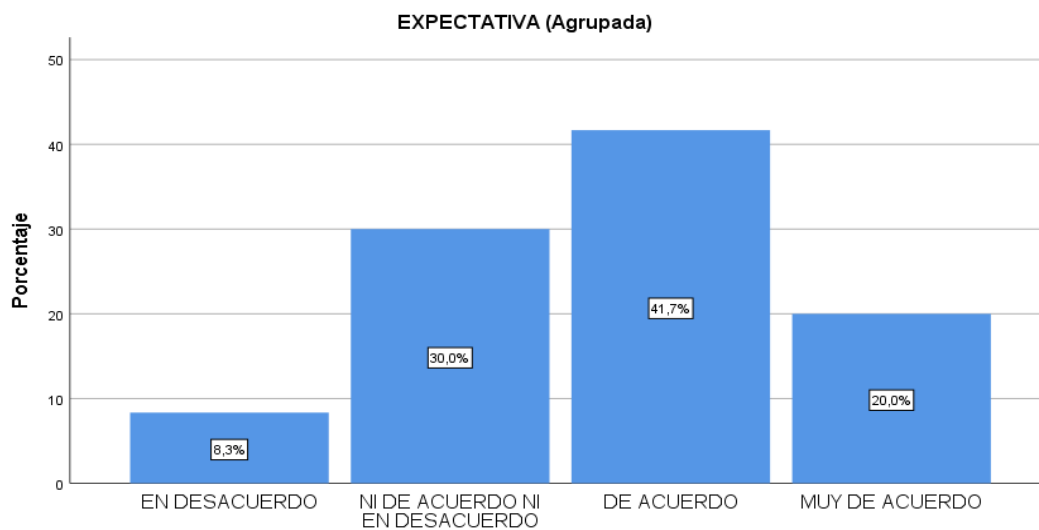


Grafico 8: Frecuencia de la dimensión expectativa

**Interpretación:** Como se muestra en la tabla N° 8, los datos obtenidos mediante la encuesta a 60 clientes de la empresa Kennel Club Peruano respecto a que si la expectativa que incluye los indicadores actitudes, necesidades y cumplimiento, es influenciada por los procesos administrativos, el 41.7% está de acuerdo, 30% ni de acuerdo ni en desacuerdo, 20% muy de acuerdo y 8.3% en desacuerdo.

Dimensión: Satisfacción

Tabla 9: Frecuencia de la dimensión satisfacción

### SATISFACCIÓN (Agrupada)



		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MUY EN DESACUERDO	1	1,7	1,7	1,7
	EN DESACUERDO	3	5,0	5,0	6,7
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	12	20,0	20,0	26,7
	DE ACUERDO	32	53,3	53,3	80,0
	MUY DE ACUERDO	12	20,0	20,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

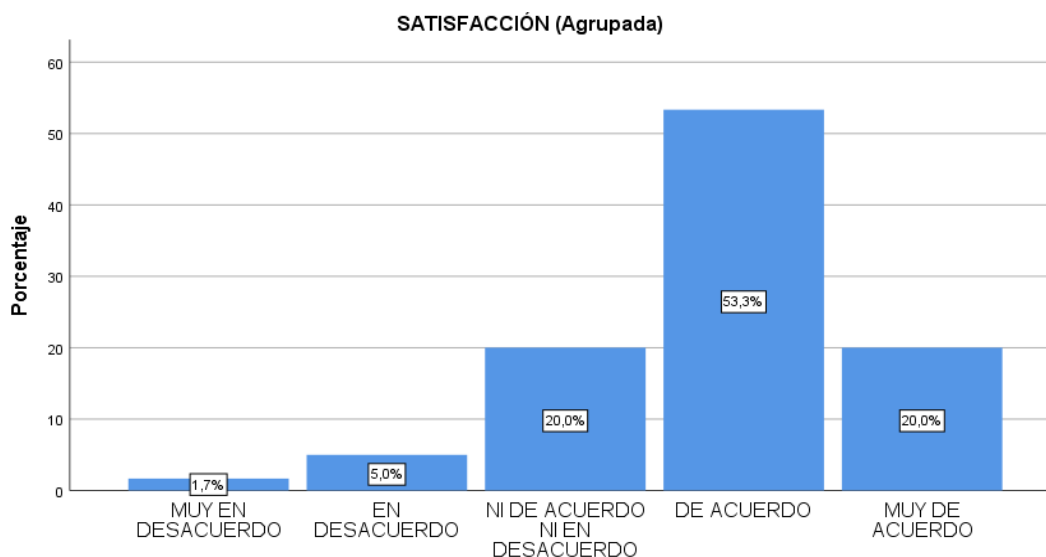


Grafico 9: Frecuencia de la dimensión satisfacción

**Interpretación:** Como se muestra en la tabla N° 9, los datos obtenidos mediante la encuesta a 60 clientes de la empresa Kennel Club Peruano respecto a que si la satisfacción que comprende los indicadores atención, habilidades y percepción es influenciada por los procesos administrativos, el 53.3% está de acuerdo, 20% ni de acuerdo ni en desacuerdo, 20% muy de acuerdo, 5% en desacuerdo y 1.7% muy en desacuerdo.

## 4.2. Análisis Inferencial

### 4.2.1 Prueba de Normalidad

Las variables de la investigación son cualitativas y tienen escala de medición ordinal, la distribución de la muestra es no paramétrica; por lo tanto se utilizará para la prueba de hipótesis un estadístico no paramétrico, dado el caso se utilizó el

RHo de Spearman lo que se sustenta en el libro de metodología de la investigación científica de Hernandez, Fernández y Baptista (2014) quienes definen que Rho de spearman es una medida de correlación para las variables de medida ordinal en la cual, los individuos de la muestra pueden ordenarse por rangos.

#### 4.2.2 Prueba de Hipótesis

Coeficiente de correlación y reglas de decisión

**Tabla 10:** Coeficiencia de Correlación

<b>RANGO</b>	<b>RELACIÓN</b>
- 1.00	Correlación negativa perfecta
- 0.90	Correlación negativa muy fuerte
- 0.75	Correlación negativa considerable
- 0.50	Correlación negativa media
- 0.25	Correlación negativa débil
- 0.10	Correlacion negativa muy débil
0.00	No existe correlación alguna entre las variables
+ 0.10	Correlación positiva muy débil
+ 0.25	Correlación positiva débil
+ 0.50	Correlación positiva media
+ 0.75	Correlación positiva considerable
+ 0.90	Correlación positiva muy fuerte
+ 1.00	Correlación positiva perfecta

Tomado de Metodología de la investigación, quinta edición, por Hernández, R.,Fernandez y Batpista 2014.

#### Condiciones:

- Sig T = 5%
- Nivel de aceptación 95%, Z=1,96
- Ho = Hipótesis nula
- Ha = Hipótesis alterna

#### Regla de decisión:

- a) Si valor  $p > 0.05$ , se acepta la Ho y se rechaza la Ha.
- b) Si valor  $p < 0.05$ , se rechaza la Ho y se acepta la Ha.

## Prueba de Hipótesis General

Ho: Los procesos Administrativos no influyen en la calidad de servicio de la empresa Kennel Club Peruano, Lima Lince 2020.

Ha: Los procesos Administrativos influyen en la calidad de servicio de la empresa Kennel Club Peruano, Lima Lince 2020

**Tabla 11:** Prueba de Hipótesis General

			<b>Correlaciones</b>	
			V1 PROCESOS ADMINISTRATIVOS (Agrupada)	V2 CALIDAD DE SERVICIO (Agrupada)
Rho de Spearman	V1 PROCESOS ADMINISTRATIVOS (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000	,634**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	V2 CALIDAD DE SERVICIO (Agrupada)	Coeficiente de correlación	,634**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

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

**Interpretación:** Como se muestra en la tabla N° 11, el coeficiente de correlación Rho Spearman es 0,634 y la significancia 0,000; considerando la tabla N° 11 coeficiente de correlación; el nivel de correlación es positiva media y teniendo en cuenta la regla de decisión Sig. T, Si  $p < 0,05$  se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; en consecuencia se ha determinado que existe correlación entre la variable Procesos administrativos y la variable Calidad de servicio.

### Calculo del coeficiente de determinación:

$$CD = R^2$$

$$CD = 0,634$$

R<sup>2</sup>= 40.16

**Interpretación:** La variable independiente Procesos Administrativos está influyendo en la variable dependiente Calidad de servicio en 40.16%

### Prueba de hipótesis específica 1

Ho: La organización no influye en la calidad de servicio de la empresa Kennel Club Peruano, Lince Lima 2020.

Ha: La organización influye en la calidad de servicio de la empresa Kennel Club Peruano, Lince Lima 2020.

**Tabla 12:** Prueba de hipótesis específica 1

			Correlaciones	
			ORGANIZACIÓN (Agrupada)	V2 CALIDAD DE SERVICIO (Agrupada)
Rho de Spearman	ORGANIZACIÓN (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000	,570**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	V2 CALIDAD DE SERVICIO (Agrupada)	Coeficiente de correlación	,570**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

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

**Interpretación:** Como se muestran en la tabla N° 12, el coeficiente de correlación Rho Spearman es 0,570 y la significancia 0,000; considerando la tabla N° 12 coeficiente de correlación; el nivel de correlación es positiva media y teniendo en cuenta la regla de decisión Sig. T, Si  $p < 0,05$  se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; en consecuencia se ha determinado que la organización

influye en la calidad de servicio.

### Calculo del coeficiente de determinación:

$$CD = R^2$$

$$CD = 0,570$$

$$R^2 = 32.49$$

**Interpretación:** La organización está influyendo en la variable dependiente Calidad de servicio en 32.49%

### Prueba de Hipótesis Específica 2

Ho: La interrelación influye en la calidad del servicio de la empresa Kennel Club Peruano, Lince Lima 2020

Ha: La interrelación no influye en la calidad del servicio de la empresa Kennel Club Peruano, Lince Lima 2020

**Tabla 13:** Prueba de Hipótesis especifica 2

			<b>Correlaciones</b>	
			INTERRELACIÓN (Agrupada)	V2 CALIDAD DE SERVICIO (Agrupada)
Rho de Spearman	INTERRELACIÓN (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000	,575**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	V2 CALIDAD DE SERVICIO (Agrupada)	Coeficiente de correlación	,575**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

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

**Interpretación:** Como se muestra en la tabla N° 13, el coeficiente de correlación Rho Spearman es 0,575 y la significancia 0,000; considerando la tabla N° 13 coeficiente de correlación; el nivel de correlación es positiva media y teniendo en cuenta la regla de decisión Sig. T, Si  $p < 0,05$  se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; en consecuencia se ha determinado que la Interrelación

influye en la calidad de servicio.

**Calculo del coeficiente de determinación:**

$$CD= R^2$$

$$CD=0,575$$

$$R^2= 33.06\%$$

**Interpretación:** La organización está influyendo en la variable dependiente Calidad de servicio en 36.49%.

**Prueba de Hipótesis especifica 3**

Ho: La ejecución no influye en la calidad del servicio de la empresa Kennel Club Peruano, Lince Lima 2020

Ha: La ejecución influye en la calidad del servicio de la empresa Kennel Club Peruano, Lince Lima 2020 7

**Tabla 14:** Prueba de Hipótesis especifica 3

			<b>Correlaciones</b>	
			EJECUCIÓN (Agrupada)	V2 CALIDAD DE SERVICIO (Agrupada)
Rho de Spearman	EJECUCIÓN (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000	,612**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	V2 CALIDAD DE SERVICIO (Agrupada)	Coeficiente de correlación	,612**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

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

**Interpretación:** Como se muestra en la tabla N° 14, el coeficiente de correlación Rho Spearman es 0,612 y la significancia 0,000; considerando la tabla N° 14

coeficiente de correlación; el nivel de correlación es positiva media y teniendo en cuenta la regla de decisión Sig. T, Si  $p < 0,05$  se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; en consecuencia se ha determinado que la Ejecución influye en la calidad de servicio.

**Calculo del Coeficiente de Correlación:**

$$CD=R^2$$

$$CD=0,612$$

$$R^2= 37.45$$

**Interpretación:** La ejecución está influyendo en la variable dependiente Calidad de servicio en 37.45%.

## **V. Discusión**

### **5.1 Objetivos**

La tesis tuvo como objetivo general determinar la influencia de los procesos administrativos en la calidad de servicio en la empresa Kennel Club Peruano; al respecto el hallazgo de la investigación ha sido que existe correlación positiva media resultado obtenido de coeficiente Rho Spearman, 0,634 y significancia 0,000. y de acuerdo al cálculo del  $R^2$  la variable independiente procesos administrativos influye en un 40.16% la variable dependiente calidad de servicio. Dichos resultados están dentro de los alcances de la teoría de los sistemas de Betarlanfy (1988) quien define en esta teoría a que todas las partes de un sistema interactúan entre sí y una alteración o cambio en cualquiera de las partes, repercute en las demás. Así mismo son coherentes con los resultados obtenidos en las tesis de Cueva (2015) quien concluye en su investigación que es importante reestructurar los procesos administrativos para así evitar retrasos en las operaciones.

También existe coherencia con los artículos científicos de Moreno y López (2018), quienes concluyen que un debido procedimiento en los procesos administrativos de la mano con un manual de procedimientos, logran un óptimo servicio brindado por la misma. García Ruiz y Martelo (2020) concluyen en su investigación que el conocimiento total de los procesos administrativos de la empresa por parte de los trabajadores, repercute en la calidad del servicio brindada por las mismas.

### **5.2 Objetivos específicos**

**El objetivo específico 1** fue determinar la influencia de la organización en la calidad de servicio en la empresa Kennel Club Peruano; al respecto el hallazgo de la investigación ha sido que existe correlación positiva media resultado obtenido de coeficiente Rho Spearman, 0,570 y significancia 0,000; y de acuerdo al cálculo del  $R^2$  la dimensión organización influye en un 32.49% a la variable dependiente calidad de servicio.

Dichos resultados están dentro de los alcances de la teoría de los sistemas de Betarlanfy (1988) quien define en esta teoría a que todas las partes de un sistema interactúan entre sí y una alteración o cambio en cualquiera de las partes, repercute



en las demás. Así mismo, son coherentes con los resultados obtenidos en las tesis de Yáñez (2004) en su tesis, trata a los procesos administrativos como una parte fundamental de las instituciones, debido a que abarca tanto el lado financiero de la empresa, como también a los mismos trabajadores que son un pilar en la estructura de la organización.

También existe coherencia con las conclusiones de los artículos científicos de Guanín, Morales y Bajaña-Abril (2019) donde concluyeron que el éxito de una empresa depende de la óptima organización del trabajo de sus gerentes o altos mandos, lo que favorece el nivel de efectividad de las actividades, al conocimiento sobre el sector y de esta manera, permitiendo la competitividad de la empresa.

**El objetivo específico 2** fue determinar la influencia de la Interrelación en la calidad del servicio de la empresa Kennel Club Peruano al respecto el hallazgo de la investigación ha sido que existe correlación positiva media resultado obtenido de coeficiente Rho Spearman, 0,575 y significancia 0,000; y de acuerdo al cálculo del  $R^2$  la dimensión organización influye en un 33.06% a la variable dependiente calidad de servicio.

Dichos resultados están dentro de los alcances de la teoría de los sistemas de Betarlanffy (1988) quien define en esta teoría a que todas las partes de un sistema interactúan entre sí y una alteración o cambio en cualquiera de las partes, repercute en las demás; así mismo, son coherentes con los resultados obtenidos en las tesis de Bonilla (2016) concluye en su investigación la importancia de crear un plan estratégico que abarca las diferentes partes involucradas en los procesos de una empresa.

También existe coherencia con las conclusiones de los artículos científicos de Aguilar, Cabral, Alvarado y Alvarado (2016) indicaron que Todos los planteamientos basados en procesos administrativos son válidos, siempre y cuando se tenga la capacidad y el talento de saberlos adaptar y adoptar a las circunstancias a las cuales se enfrenten.

**El objetivo específico 3** fue determinar la influencia de la ejecución en la calidad del servicio de la empresa Kennel Club Peruano; al respecto el hallazgo de la investigación ha sido que existe correlación positiva media resultado obtenido de

coeficiente Rho Spearman, 0,612 y significancia 0,000; y de acuerdo al cálculo del  $R^2$  la dimensión organización influye en un 37.45% a la variable dependiente calidad de servicio.

Dichos resultados están dentro de los alcances de la teoría de los sistemas de Betarlanfy (1988) quien define en esta teoría a que todas las partes de un sistema interactúan entre sí y una alteración o cambio en cualquiera de las partes, repercute en las demás; así mismo, son coherentes con los resultados obtenidos en las tesis de Cueva (2015) en la cual concluye en ejecutar un análisis profundo sobre los procesos que estaban retrasando las operaciones, como también una delegación de funciones para agilizar tanto la atención a los clientes como también agilizar el área logística de la misma.

También existe coherencia con las conclusiones de los artículos científicos de Vallejos (2013) Indica como las funciones principales de una universidad está estrechamente relacionadas con el proceso administrativo, cumpliendo con los propósitos y objetivos de la organización, se logra la calidad formativa de la misma, tomándose en cuenta como principales elementos los recursos humanos a las finanzas, el servicio y el marketing.

### **5.3 Hipótesis**

#### **5.3.1 Hipótesis General**

Se planteó como hipótesis general que los procesos administrativos influyen en la calidad de servicio del Kennel Club Peruano; al respecto la referida hipótesis se ha probado mediante los resultados mostrados en la tabla 11 el coeficiente de correlación Rho Spearman es de 0,634, el mismo que de acuerdo a la tabla 10 “coeficiente de correlación” es considerada una correlación positiva media; la significancia es de 0.000, dicho resultado de acuerdo a la regla de decisión Sig. T, Si  $p < 0,05$  se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; en consecuencia se ha determinado que existe correlación entre la variable Procesos administrativos y la variable Calidad de servicio; y de acuerdo al coeficiente de determinación La variable independiente Procesos Administrativos está influyendo en la variable dependiente Calidad de servicio en 40.16%.

### **5.3.2 Hipótesis Específicas**

#### **Hipótesis Específica 1**

Se planteó como primera hipótesis específica que la organización influye en la calidad de servicio de la empresa Kennel Club Peruano, Lince Lima 2020; al respecto la referida hipótesis se ha probado mediante los resultados que se muestran en la tabla 11 el coeficiente de correlación Rho Spearman es de 0,570, el mismo que de acuerdo a la tabla 10 “coeficiente de correlación” es considerada una correlación positiva media; la significancia es de 0.000, dicho resultado de acuerdo a la regla de decisión Sig. T, Si  $p < 0,05$  se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; en consecuencia se ha determinado que existe correlación entre organización y la variable Calidad de servicio; y de acuerdo al coeficiente de determinación la organización influye en un 32.49% a la variable dependiente calidad de servicio.

#### **Hipótesis Específica 2**

Se planteó como hipótesis específica 2 que la que la organización influye en la calidad de servicio de la empresa Kennel Club Peruano, Lince Lima 2020; al respecto la referida hipótesis se ha probado mediante los resultados que se muestran en la tabla 13 el coeficiente de correlación Rho Spearman es de 0,575, el mismo que de acuerdo a la tabla 10 “coeficiente de correlación” es considerada una correlación positiva media; la significancia es de 0.000, dicho resultado de acuerdo a la regla de decisión Sig. T, Si  $p < 0,05$  se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; en consecuencia se ha determinado que existe correlación entre Interrelación y la variable Calidad de servicio; y de acuerdo al coeficiente de determinación la Interrelación influye en un 36.49% a la variable dependiente.

#### **Hipótesis Específica 3**

Se planteó como hipótesis específica 3 que la que la Ejecución influye en la calidad de servicio de la empresa Kennel Club Peruano, Lince Lima 2020; al respecto la referida hipótesis se ha probado mediante los resultados mostrados en la tabla 13 el coeficiente de correlación Rho Spearman es de 0,612, el mismo que de acuerdo a la tabla 10 “coeficiente de correlación” es considerada una correlación positiva

media; la significancia es de 0.000, dicho resultado de acuerdo a la regla de decisión Sig. T, Si  $p < 0,05$  se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; en consecuencia se ha determinado que existe correlación entre Ejecución y la variable Calidad de servicio; y de acuerdo al coeficiente de determinación la Ejecución influye en un 37.45% a la variable dependiente.

### **5.3.3 Fortalezas y debilidades de la Metodología**

La metodología diseñada para la investigación de tipo aplicada, enfoque cuantitativo, nivel explicativo causal, diseño no experimental de corte transversal y método hipotético deductivo, permitieron lograr con éxito los objetivos; así mismo lograr las hipótesis planteadas.

### **5.3.4 Relevancia de la investigación con el contexto de estudio**

La investigación es pertinente para el contexto de estudio Kennel Club Peruano porque permite los resultados de la investigación han permitido proponer recomendaciones de solución a los problemas planteados.

### **5.3.5 Resultados descriptivos relevantes**

Con relación a la variable Procesos administrativos, los datos obtenidos mediante el cuestionario aplicado a 60 clientes del Kennel Club Peruano respecto a que si los Procesos Administrativos influyen en la calidad de servicio, que incluye las dimensiones organización, interrelación, ejecución y control; los resultados son: 48.33% de acuerdo, el 30% ni de acuerdo ni en desacuerdo, 13.33% muy de acuerdo y 8.33% en desacuerdo.

Con relación a la variable dependiente calidad de servicio, los datos obtenidos mediante la encuesta a 60 clientes del Kennel Club Peruano respecto a la Calidad de Servicio se ve afectada por los procesos administrativos, que incluye las dimensiones desempeño, expectativa y satisfacción, los resultados son: 51.7% de acuerdo, 26.7% ni de acuerdo ni en desacuerdo, 18.3% muy de acuerdo y 3.3% en desacuerdo.

## VI. CONCLUSIONES

**6.1** Se determinó que existe influencia de la variable independiente procesos administrativos en la variable dependiente calidad de servicio en un 40.16% lo cual se evidencia en los resultados descriptivos e inferenciales logrados como son coeficiente de correlación de Spearman 0,634 y significancia de 0,000; dichos resultados nos han permitido demostrar como cierta la hipótesis planteada. Asimismo dichos resultados están comprendidos en los alcances de la teoría general de loS sistemas de Betarlanfy (1988) quien define en esta teoría a que todas las partes de un sistema interactúan entre sí y una alteración o cambio en cualquiera de las partes, repercute en las demás.; así mismo son coherentes con los resultados obtenidos en las tesis de Cueva (2015) quien concluye en su investigación que es importante reestructurar los procesos administrativos para así evitar retrasos en las operaciones, mejorando de esta manera la calidad de servicio brindada a los clientes.

**6.2** Se determinó que existe influencia de la dimensión organización en la variable dependiente calidad de servicio en un 32.49 % lo que se evidencia en los resultados descriptivos e inferenciales logrados, como son coeficiente de correlación de Spearman 0,570 y significancia 0,000; dichos resultados han permitido demostrar como cierta la hipótesis planteada están dentro de los alcances de la teoría Fayol (1916) la cual busca la eficiencia en una organización principalmente haciendo énfasis en la estructura y funciones que se deben implementar; así mismo, son coherentes con los resultados obtenidos en las tesis de Yáñez (2004) en su tesis, trata a los procesos administrativos como una parte fundamental de las instituciones, debido a que abarca tanto el lado financiero de la empresa, como también a los mismos trabajadores que son un pilar en la estructura de la organización.

**6.3** Se determinó que existe influencia de la interrelación en la variable dependiente calidad de servicio en un 33.06%, lo que se evidencia en los resultados descriptivos e inferenciales logrados como son coeficiente de correlación de Spearman 0,575 y significancia de 0,000 dichos resultados han permitido demostrar como cierta la hipótesis planteada. Dichos resultados están comprendidos en los alcances de la teoría humanista de Mayo (1932) quien

considera al trabajador un hombre social, y las aportaciones es que estudia a la organización como grupos de personas, indicando que el nivel de producción depende de la integración social, logrando así la eficiencia óptima; así mismo, son coherentes con los resultados obtenidos en las tesis de Bonilla (2016) quien concluye en su investigación la importancia de crear un plan estratégico que abarca las diferentes partes involucradas en los procesos de una empresa.

**6.4** Se determinó que existe influencia de la ejecución la variable dependiente calidad de servicio en un 37.45%, lo cual se evidencia en los resultados descriptivos e inferenciales logrados como son coeficiente de correlación de Spearman 0,612 y significancia de 0,000 , dichos resultado han permitido demostrar como cierta la hipótesis plantada dichos resultados están comprendidos en los alcances de la teoría general de los sistemas de la teoría de los sistemas de Betarlanfy (1988) quien define en esta teoría a que todas las partes de un sistema interactúan entre sí y una alteración o cambio en cualquiera de las partes, repercute en las demás; así mismo; son coherentes con los resultados obtenidos en las tesis de Cueva (2015) en la cual concluye en ejecutar un análisis profundo sobre los procesos que estaban retrasando las operaciones, como también una delegación de funciones para agilizar tanto la atención a los clientes como también agilizar el área logística de la misma.

## VII. RECOMENDACIONES

**7.1** Considerando que existen deficiencias en los procesos administrativos por parte de la empresa, y de acuerdo a los resultados de la investigación en el sentido de que existe influencia de la variable procesos administrativos en la calidad de servicio, es necesario que la gerencia de la empresa contexto de estudio realice una reestructuración de los procesos de la empresa, planteando estrategias de solución para evitar tiempos de espera largos, y cuellos de botella en los procesos de la misma, mejorando de esta manera la calidad del servicio brindado.

**7.2** Considerando que existen deficiencia en la estructura de la organización y de acuerdo a los resultados de la investigación en el sentido que existe influencia de la organización en la variable calidad de servicio, es necesario que la gerencia de la empresa contexto de estudio, realice un manual de procedimientos funciones y actividades, el cual permitirá el desarrollo eficiente del trabajo de las áreas de la empresa.

**7.3** Considerando que existe deficiencia en la Interrelación de los colaboradores y de acuerdo a los resultados de la investigación en el sentido que existe influencia de la Interrelación en la variable calidad de servicio, es necesario que la gerencia de la empresa contexto de estudio realice actividades de capacitación e integración con los colaboradores, mejorando de esta manera la comunicación entre los mismos, como también se fortalecerá el trabajo en equipo el cual es crucial para desarrollar actividades.

**7.4** Considerando que existe deficiencia en la ejecución de acciones y de acuerdo a los resultados mostrados en el sentido que existe influencia de la ejecución en la variable calidad de servicio, es necesario que la gerencia de la empresa realice un análisis del rendimiento de los colaboradores para formular los planes estratégicos; de esta manera se puede verificar las debilidades en cada área de la empresa, lo mismo que permitirán tomar decisiones para modificar y reestructurar los objetivos que permitan lograr el éxito esperado.

## REFERENCIAS

- Aguilar, A., Cabral, A., Alvarado, L., y Alvarado M., Tomás . (2016). La Técnica del Proceso Administrativo Agropecuario Estratégico - PAAE Version 2016. *Revista Mexicana de Agronegocios*, 38(1), 209-216.
- Alfonso G. (2002) *Propuesta para mejorar los procesos administrativos En una institución educativa oficial de la ciudad de Monterrey, Nuevo León (Tesis de Licenciatura)*; Universidad Autónoma de Nuevo León, México.
- Añaños S. (2015). *Análisis y mejora en los procesos administrativos de la empresa inversiones múltiples Camelot S.R.L (Tesis de Licenciatura)*. Facultad de Ciencias de Gestión; Universidad Autónoma del Perú, Perú.
- Arellano H. (2017). *La calidad de servicio como ventaja competitiva*. Revista Dominio de las Ciencias. (3), 72-83.
- Jara, K. (2017). *Calidad de servicio y satisfacción al cliente de la tienda de bicicletas Trek, Lima – 2017*.
- Barajas, M., y González, L. (2013). Funcionamiento y satisfacción de los procesos administrativos en un modelo educativo por competencias en las ingenierías de las UT. *Nova scientia*, 5(10), 101-122.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación científica. Administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Colombia: Pearson.
- Blandez M. (2014). *Procesos Administrativos*. México: UNID.
- Bonilla, J. (2016) *Estrategias de gestión Administrativa en mejora de la atención al cliente en la MYPE comercial "Comercial" San Martín, Chiclayo*". (Tesis de licenciatura), Chiclayo; Universidad Señor de Sipán, Perú.
- Briones, W., Guanín E., Morales F., y Bajaña, F. (2019). Gestión de los procesos administrativos en extractoras de palma africana. *Ciencias Holguín*, 25(2), 1-14.
- Bustamante, M., Bustamante, C., Caamano , V., y Cabezas, F. (2019). Análisis de la gestión de procesos administrativos en el departamento de talento



- Castellano, S. y González, P. (2010) Calidad de servicio en farmacias tradicionales y de autoservicio: Estudio de caso. *Revista Venezolana de Gerencia* [en línea]. 2010, 15(52), 570-590.
- Cervantes, V., Stefanell, Í., Peralta, P., y Salgado R. (2018). Calidad de servicio en una institución de educación superior en la ciudad de barranquilla. *Ciencias Administrativas*, (11),27-40.
- Céspedes Rivera, J. C. (2016). *El Proceso Administrativo y Calidad de Servicios de la Empresa Comercial Rivera Distribuidores S.R.L. HUÁNUCO - 2015*.
- Chiavenato I. (1999). *Administración: Proceso Administrativo (5<sup>ta</sup> ed.)*. Colombia: McGrawHill.
- Chiavenato I. (2014). *Administración: Proceso Administrativo (8<sup>a</sup> ed.)*. Colombia: McGrawHill.
- Colmenares, A., y Saavedra, J. (2007). *Aproximación teórica de los modelos conceptuales de la calidad del servicio*.
- Cueva A. (2015). *Mejoramiento en los procesos administrativos académicos del ICPNS – RG* (Tesis de Bachillerato), Universidad de Piura, Perú
- Duque E. (2005). *Revisión del concepto de calidad de servicio y sus modelos de medición*.
- Ferrada, J. (2011). Administrative Processes in the Chilean Law. *Revista de derecho (Valparaíso)*, (36), 251-277.
- García, A., Ruiz, M., Martelo R. (2020) Competencias para la gestión del conocimiento en procesos administrativos de instituciones universitarias del Atlántico (Caribe Colombiano).
- Gutiérrez, I. (2012). *Diagnóstico y Propuesta de mejora de calidad en el servicio de una empresa de unidades de energía eléctrica ininterrumpida*. (Tesis de Maestría). Universidad Iberoamericana, México.

- Guzmán, B., Tarapuez, E., y Parra, R. (2017). Estrategia y calidad en empresas colombianas de servicios. *Revista Venezolana de Gerencia*, 22(80),593-609.
- Hernández, J., Chumaceiro, A., y Atencio, E. (2009). Calidad de servicio y recurso humano: caso estudio tienda por departamentos. *Revista Venezolana de Gerencia*, 14(47),458-472.
- Hernández C. Fernández, C., y Baptista L. (2014). *Metodología de la investigación: (6a. ed.)*. México D.F.: McGraw-Hill.
- Jara, K. (2017). Calidad de servicio y satisfacción al cliente de la tienda de bicicletas Trek, Lima – 2017.
- Landa P. (2015). *Calidad de Servicio y Satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Pachuca, Andahuaylas 2015* (Tesis de Licenciatura). Universidad Nacional José María Arguedas. Perú
- Malhotra N. (2004) Investigación de Mercados: Un enfoque aplicado. Educación; 4° Ed. 2008 México: Pearson
- Moliner, C. (2001). Calidad de Servicio y Satisfacción del cliente. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 17(2),233-235.
- Mora, C. (2011). La calidad del servicio y la satisfacción del consumidor. *Revista Brasileira de Marketing*, 10(2),146-162.
- Moratto, J. (2007). *Cuatro pasos fundamentales del proceso administrativo*. Recuperado de: [mercadosunidos.wordpress.com/2007/08/29/cos-cuatro-pasosfundamentales-del-proceso-administrativo/](http://mercadosunidos.wordpress.com/2007/08/29/cos-cuatro-pasosfundamentales-del-proceso-administrativo/).
- Moreno, C., y López M. (2018). Gestión a través de un control administrativo en cooperativas de transporte urbano en la ciudad de Guayaquil. *Revista Universidad y Sociedad*, 10(5), 274-279.
- Münch L. y García J. (2009). *Fundamentos de Administración*, 2ª. ed., México: Trillas. México,
- Ornelas, C. Estela C., Cortés, Y., y Nájera, M. (2010). La Calidad del Servicio de un Centro de Información. *Conciencia Tecnológica*, (40),5-9.
- Rizo, M. (2006) Sociabilidad e Interacción. Aportes a la Ciencia de la Comunicación George Simmel, Socialization and Interaction. Cinta de Moebio (27) 43-60.

- Rojas J. (2017). *La calidad de servicio y la fidelización de los clientes de la empresa Hunter Sucursal Trujillo-2016*. (tesis de licenciatura). Universidad nacional de Trujillo. Perú.
- Ruiz E. (2018). La calidad del servicio al cliente externo administrativo vinculado al incremento de las ventas en el grupo Santillana. *Espirales Revista Multidisciplinaria de investigación*, 1(9).
- Stoner J. (1984). *Administración Segunda Edición*. México: Phh Prentice Hall
- Taguchi G. (1989). *Ingeniería de la calidad en los sistemas de producción*. USA: McGraw-Hill.
- Torres, M., y Vásquez, C. (2015). Modelos de evaluación de la calidad del servicio: caracterización y análisis. *Compendium*, 18(35),57-76.
- Useche, M., y García, J. (2012). Calidad del servicio financiero de organismos públicos desde la perspectiva de las PYMES. *Actualidad Contable Faces*,15(25),88-103.
- Vallejos, M. (2013). Modelo de gestión universitaria y unidades académicas de calidad. UCV-HACER. *Revista de Investigación y Cultura*, 2(1),141-144.
- Velásquez V., Francisco (2000). El enfoque de sistemas y de contingencias aplicado al proceso administrativo. *Estudios Gerenciales*, (77),27-40.
- Velázquez Y., Zamorano B., y Ruíz, L. (2017). Siniestralidad vial en la frontera norte de Tamaulipas. Enfoque en los procesos administrativos de control. *Estudios fronterizos*, 18(36), 1-24.
- Ventura P. (2008). *Propuesta de Mejora en la Calidad de del Servicio para el Departamento de recepción de un Hotel de Gran Turismo* (Tesis de maestría). Escuela Superior de comercio y Administración Ciudad de México DF, Instituto politécnicoNacional
- Von Bertalanffy, L. (1989). *Teoría general de los sistemas fundamentos, desarrollo, aplicaciones (1a. ed.)*. México: Fondo de cultura económica.
- Von, R., Catenazzi, A., Angulo, A., Venegas, P., y Aguilar, César. (2012). Investigación y conservación de la biodiversidad en Perú: importancia del

uso de técnicas modernas y procedimientos administrativos eficientes. *Revista Peruana de Biología*, 19(3), 351-358.

Yáñez T. (2004) *Propuesta de Mejora del Proceso Administrativo financiero de una institución de asistencia privada. (Tesis de maestría)* Instituto Politécnico Nacional, Ciudad de México D.F, México.

# ANEXOS

## Anexo 1. Matriz de operacionalización

VARIABLES		DEFINICIONES TEORICAS	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	TECNICA E INSTRUMENTO
X	Procesos Administrativos	Moratto (2007), es una actividad compuesta por etapas que forman un proceso único y estructurado para organizar, ejecutar, controlar e interrelacionar con personas.	Los procesos administrativos se consideran como una actividad con etapas que forman un proceso en la organización, la ejecución, y control.	Organización	Estructura	La empresa está bien constituida	ORDINAL - Cuestionario tipo Likert.
					Funciones	Las funciones del personal están bien delimitadas	
					Actividades	Las actividades caninas realizadas por la empresa son de alta categoría	
					Estrategias	La empresa cuenta con estrategias de mejora continua	
				Interrelación	Comunicación	Existe buena comunicación por parte de la empresa	
					Retroalimentación	La empresa cumple con recaudar información para retroalimentación	
					Trabajo en equipo	Existe trabajo en equipo en la empresa	
				Ejecución	Procesos	Los procesos se realizan de una manera rápida y eficaz	
					Objetivos	Los objetivos de la empresa están correctamente establecidos	
					Rendimiento	Los colaboradores trabajan con un óptimo rendimiento	
				Control	Verificación	La empresa realiza la debida verificación y seguimiento a los tramites culminados	
					Evaluación	La empresa está en constante evaluación de sus procesos	
prioridades	La empresa tiene como prioridad la buena calidad de su servicio						
Y	Calidad de Servicio		Se considera a la calidad de servicio debe como la	Desempeño	Disciplina	Hay una adecuada disciplina por parte de los colaboradores	

		reafirmación de la satisfacción, expectativas y desempeño.		Capacidad	La empresa trabaja igual de bien en un día sin mucha actividad, que en un día con actividad rebosante
		Taguchi: (1987) la calidad no tiene que ser vista como un ajuste a las especificaciones, sino que tiene que estar reafirmada como la satisfacción de las expectativas del cliente y el desempeño”		Compromiso	La empresa está comprometida el bienestar de los clientes
				eficiencia	Los colaboradores muestran eficiencia en sus labores
				Expectativa	Actitudes
			Necesidades		La empresa se interesa y cumple con las necesidades de sus clientes
			Cumplimiento		Se cumple con los límites de tiempo establecidos para los tramites
			Satisfacción	Atención	La empresa muestra debida atención a los problemas que tienen los clientes
				Habilidades	Los colaboradores muestran gran habilidad al resolver problemas
				Percepción	La percepción que tengo hacia empresa es la mejor

## Anexo 2. Instrumento de recolección de datos

### Encuesta Sobre el Kennel Club Peruano

Indique que tan de acuerdo está con los siguientes enunciados sobre el Kennel Club Peruano

<b>ITEMS</b>	<b>Muy De acuerdo</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>Muy en desacuerdo</b>
1.- La empresa está bien constituida					
2.- Las funciones del personal están bien delimitadas					
3.- Las actividades caninas realizadas por la empresa son de alta categoría					
4.- La empresa cuenta con estrategias de mejora continua					
5.- Existe buena comunicación por parte de la empresa					
6.- La empresa cumple con recaudar información para retroalimentación					
7.- Existe trabajo en equipo en la empresa					
8.- Los procesos se realizan de una manera rápida y eficaz					
9.- Los objetivos de la empresa están correctamente establecidos					
10.- Los colaboradores trabajan con un óptimo rendimiento					

11.- La empresa realiza la debida verificación y seguimiento a los tramites culminados					
12.- La empresa está en constante evaluación de sus procesos					
13.- La empresa tiene como prioridad la buena calidad de su servicio					
14.- Hay una adecuada disciplina por parte de los colaboradores					
15.- La empresa trabaja igual de bien en un día sin mucha actividad, que en un día con actividad rebosante					
16.- La empresa está comprometida el bienestar de los clientes					
17.- Los colaboradores muestran eficiencia en sus labores					
18.- Los colaboradores de la empresa siempre tienen buena actitud con los clientes					
19.- La empresa se interesa y cumple con las necesidades de sus clientes					
20.- Se cumple con los límites de tiempo establecidos para los tramites					
21.- La empresa muestra debida atención a los problemas que tienen los clientes					
22.- Los colaboradores muestran gran habilidad al resolver problemas					
23.- La percepción que tengo hacia empresa es la mejor					



### Anexo 3. Validez del instrumento de recolección de datos

MATRIZ DE+B6:143 VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación:		Procesos Administrativos y Calidad de Servicio en la empresa Kennel Club Peruano San Isidro, Lima 2017					
Apellidos y nombres del investigador:		Ramírez Espichán, Daniel Edmundo					
Apellidos y nombres del experto:		Arce Alvares, Edwin					
VARIABLES	DIMENSIONE	ASPECTO POR EVALUAR			ESCALA	OPINIÓN DEL EXPERTO	
		INDICADORES	ITEM / PREGUNTA			SI CUMPLE	NO CUMPLE
Procesos Administrativos	Organización	Estructura	¿Crees que la estructura de la organización esta bien constituida?	Muy de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo, muy desacuerdo			
		Funciones	¿Crees que las funciones del personal están bien delimitadas?	Muy de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo, muy desacuerdo			
		Actividades	¿considera que las actividades de la empresa podrían mejorar de alguna manera?	Muy de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo, muy desacuerdo			
		Estrategias	¿Considera que la empresa cuenta con estrategias que agilizan los procesos?	Muy de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo, muy desacuerdo			
	Interrelación	Comunicacion	¿considera que existe una buena comunicación entre las areas de la empresa?	Muy de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo, muy desacuerdo			
		Liderazgo	¿considera que cada area se encuentra bien liderada por sus correspondientes superiores?	Muy de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo, muy desacuerdo			
		Retroalimentación	¿la empresa cumple con recopilar información para retroalimentación?	Muy de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo, muy desacuerdo			
		Trabajo en equipo	¿considera que todas las areas trabajan en equipo, tanto dentro como fuera de sus areas?	Muy de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo, muy desacuerdo			
	Ejecución	Procesos	¿considera que los procesos se realizan de una manera rapida y eficaz?	Muy de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo, muy desacuerdo			
		Objetivos	¿considera que los objetivos estan correctamente establecidos?	Muy de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo, muy desacuerdo			
		Rendimiento	¿considera que las ganancias de la empresa cubren de manera adecuada los gastos de produccion y administrativos?	Muy de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo, muy desacuerdo			
		Resultados	¿cree ud que los resultados son los mejores que se podrían obtener trabajando al 100% ?	Muy de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo, muy desacuerdo			
		Optimizacion	¿la empresa cumple con buscar optimizaciones con frecuencia?	Muy de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo, muy desacuerdo			
	Control	Verificacion	¿existe una adecuada verificacion de los resultados de la empresa?	Muy de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo, muy desacuerdo			
		Evaluacion	¿la empresa evalua constantemente a sus trabajadores y sus procesos?	Muy de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo, muy desacuerdo			
		Prioridades	¿considera que esta bien establecida la escala de prioridades dentro de la organización?	Muy de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo, muy desacuerdo			
Reportes		¿se cumple con un adecuado cumplimiento de reportes e indicadores dentro de la empresa?	Muy de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo, muy desacuerdo				
Calidad de Servicio	Desempeño	Disciplina	¿considera que hay faltas dentro de las normas de disciplina dentro de la empresa?	Muy de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo, muy desacuerdo			
		Capacidad	¿considera que la empresa trabaja igual de bien en un dia sin mucha actividad, que en un día con una actividad rebosante?	Muy de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo, muy desacuerdo			
		Compromiso	¿considera que los trabajadores se encuentran comprometidos con la organización?	Muy de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo, muy desacuerdo			
	Expectativa	Eficiencia	¿cree ud que la empresa trabaja en su maxima eficiencia?	Muy de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo, muy desacuerdo			
		Actitudes	¿existen actitudes negativas en el tiempo que tiene dentro de la organización?	Muy de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo, muy desacuerdo			
		Necesidades	¿la empresa se interesa y cumple con las necesidades de los clientes?	Muy de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo, muy desacuerdo			
		Eficacia	¿considera que se realizan los procesos de manera eficaz siempre que se requiere?	Muy de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo, muy desacuerdo			
	Satisfacción	Cumplimiento	¿considera ud que se cumple con los procesos dentro de los limites de tiempo establecidos?	Muy de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo, muy desacuerdo			
		Atencion	¿cree ud que los clientes son bien atendidos?	Muy de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo, muy desacuerdo			
		Sensibilidad	¿cree ud que los clientes son atendidos de acuerdo a la sensibilidad de sus requerimientos?	Muy de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo, muy desacuerdo			
		Habilidades	¿considera que el personal que atiende a los clientes cuentan con las habilidades necesarias para desempeñar esa función?	Muy de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo, muy desacuerdo			
		Percepcion	¿considera que la percepcion de los clientes sobre la empresa es la adecuada?	Muy de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo, muy desacuerdo			
		Aprobacion	¿considera ud que los clientes aprueban la atencion y los procesos que requieren en el momento en el que lo solicitan?	Muy de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo, muy desacuerdo			
Firma del experto		Dr. Edwin Arce Alvarez			Fecha 06 / 11 / 2017.		

*Dr. Edwin Arce Alvarez*

Título de la Investigación:		Procesos Administrativos y Calidad de Servicio en la empresa Kennel Club Peruano San Isidro, Lima 2017					
Apellidos y nombres del Investigador:		Ramírez Espichan, Daniel Edmundo					
Apellidos y nombres del experto:		Acosta Alvarez, Edwin					
		ASPECTO POR EVALUAR				OPINIÓN DEL EXPERTO	
VARIABLES	DIMENSIONE	INDICADORES	ITEM (PREGUNTA)	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
Procesos Administrativos	Organización	Estructura	¿Crees que la estructura de la organización esta bien constituida?	Muy de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo, muy desacuerdo	/		
		Funciones	¿Crees que las funciones del personal están bien delimitadas?	Muy de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo, muy desacuerdo	/		
		Actividades	¿considera que las actividades de la empresa podrían mejorar de alguna manera?	Muy de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo, muy desacuerdo	/		
		Estrategias	¿Considera que la empresa cuenta con estrategias que agilizan los procesos?	Muy de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo, muy desacuerdo	/		
	Interrelación	Comunicación	¿considera que existe una buena comunicación entre las áreas de la empresa?	Muy de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo, muy desacuerdo	/		
		Liderazgo	¿considera que cada area se encuentra bien liderada por sus correspondientes superiores?	Muy de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo, muy desacuerdo	/		
		Retroalimentación	¿la empresa cumple con recaudar información para retroalimentación?	Muy de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo, muy desacuerdo	/		
	Ejecución	Trabajo en equipo	¿considera que todas las areas trabajan en equipo, tanto dentro como fuera de sus areas?	Muy de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo, muy desacuerdo	/		
		Procesos	¿considera que los procesos se realizan de una manera rapida y eficaz?	Muy de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo, muy desacuerdo	/		
		Objetivos	¿considera que los objetivos estan correctamente establecidos?	Muy de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo, muy desacuerdo	/		
		Rendimiento	¿considera que las ganancias de la empresa cubren de manera adecuada los gastos de produccion y administrativos?	Muy de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo, muy desacuerdo	/		
		Resultados	¿cree ud que los resultados son los mejores que se podrían obtener trabajando al 100% ?	Muy de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo, muy desacuerdo	/		
	Control	Optimización	¿la empresa cumple con buscar optimizaciones con frecuencia?	Muy de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo, muy desacuerdo	/		
		Verificación	¿existe una adecuada verificación de los resultados de la empresa?	Muy de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo, muy desacuerdo	/		
		Evaluación	¿la empresa evalua constantemente a sus trabajadores y sus procesos?	Muy de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo, muy desacuerdo	/		
		Prioridades	¿considera que esta bien establecida la escala de prioridades dentro de la organización?	Muy de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo, muy desacuerdo	/		
Calidad de Servicio	Desempeño	Reportes	¿se cumple con un adecuado cumplimiento de reportes e indicadores dentro de la empresa?	Muy de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo, muy desacuerdo	/		
		Disciplina	¿considera que hay faltas dentro de las normas de disciplina dentro de la empresa?	Muy de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo, muy desacuerdo	/		
		Capacidad	¿considera que la empresa trabaja igual de bien en un día sin mucha actividad, que en un día con una actividad rebotante?	Muy de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo, muy desacuerdo	/		
		Compromiso	¿considera que los trabajadores se encuentran comprometidos con la organización?	Muy de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo, muy desacuerdo	/		
	Expectativa	Eficiencia	¿cree ud que la empresa trabaja en su maxima eficiencia?	Muy de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo, muy desacuerdo	/		
		Actitudes	¿existen actitudes negativas en el tiempo que tiene dentro de la organización?	Muy de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo, muy desacuerdo	/		
		Necesidades	¿la empresa se interesa y cumple con las necesidades de los clientes?	Muy de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo, muy desacuerdo	/		
	Satisfacción	Eficacia	¿considera que se realizan los procesos de manera eficaz siempre que se requiere?	Muy de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo, muy desacuerdo	/		
		Cumplimiento	¿considera ud que se cumple con los procesos dentro de los limites de tiempo establecidos?	Muy de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo, muy desacuerdo	/		
		Atencion	¿cree ud que los clientes son bien atendidos?	Muy de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo, muy desacuerdo	/		
		Sensibilidad	¿cree ud que los clientes son atendidos de acuerdo a la sensibilidad de sus requerimientos?	Muy de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo, muy desacuerdo	/		
		Habilidades	¿considera que el personal que atiende a los clientes cuentan con las habilidades necesarias para desempeñar esa funcion?	Muy de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo, muy desacuerdo	/		
Aprobación	Percepcion	¿considera que la percepcion de los clientes sobre la empresa es la adecuada?	Muy de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo, muy desacuerdo	/			
	Aprobacion	¿considera ud que los clientes aprueban la atencion y los procesos que requieren en el momento en el que lo solicitan?	Muy de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo, muy desacuerdo	/			
Firma del experto							
		Fecha 06/11/2017					



MATRIZ DE+B6:143 VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la Investigación:		Procesos Administrativos y Calidad de Servicio en la empresa Kennel Club Peruano San Isidro, Lima 2017						
Apellidos y nombres del Investigador:		Ramírez Espichan, Daniel Edmundo						
Apellidos y nombres del experto:		Arce Alvares, Edwin						
VARIABLES	DIMENSIONE	ASPECTO POR EVALUAR			ESCALA	OPINIÓN DEL EXPERTO		
		INDICADORES	ITEM / PREGUNTA			SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
Procesos Administrativos	Organización	Estructura	¿Crees que la estructura de la organización esta bien constituida?	Muy de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo, muy desacuerdo				
		Funciones	¿Crees que las funciones del personal están bien delimitadas?	Muy de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo, muy desacuerdo				
		Actividades	¿considera que las actividades de la empresa podrían mejorar de alguna manera?	Muy de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo, muy desacuerdo				
		Estrategias	¿Considera que la empresa cuenta con estrategias que agilizan los procesos?	Muy de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo, muy desacuerdo				
	Interrelación	Comunicación	¿considera que existe una buena comunicación entre las áreas de la empresa?	Muy de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo, muy desacuerdo				
		Liderazgo	¿considera que cada area se encuentra bien liderada por sus correspondientes superiores?	Muy de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo, muy desacuerdo				
		Retroalimentación	¿la empresa cumple con retroalimentación para retroalimentación?	Muy de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo, muy desacuerdo				
		Trabajo en equipo	¿considera que todas las áreas trabajan en equipo, tanto dentro como fuera de sus áreas?	Muy de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo, muy desacuerdo				
	Ejecución	Procesos	¿considera que los procesos se realizan de una manera rapida y eficaz?	Muy de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo, muy desacuerdo				
		Objetivos	¿considera que los objetivos estan correctamente establecidos?	Muy de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo, muy desacuerdo				
		Rendimiento	¿considera que las ganancias de la empresa cubren de manera adecuada los gastos de producción y administrativos?	Muy de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo, muy desacuerdo				
		Resultados	¿cree ud que los resultados son los mejores que se podría obtener trabajando al 100% ?	Muy de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo, muy desacuerdo				
	Control	Optimización	¿la empresa cumple con buscar optimizaciones con frecuencia?	Muy de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo, muy desacuerdo				
		Verificación	¿existe una adecuada verificación de los resultados de la empresa?	Muy de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo, muy desacuerdo				
		Evaluación	¿la empresa evalúa constantemente a sus trabajadores y sus procesos?	Muy de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo, muy desacuerdo				
		Prioridades	¿considera que esta bien establecida la escala de prioridades dentro de la organización?	Muy de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo, muy desacuerdo				
	Desempeño	Reportes	¿se cumple con un adecuado cumplimiento de reportes e indicadores dentro de la empresa?	Muy de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo, muy desacuerdo				
		Disciplina	¿considera que hay faltas dentro de las normas de disciplina dentro de la empresa?	Muy de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo, muy desacuerdo				
		Capacidad	¿considera que la empresa trabaja igual de bien en un día sin mucha actividad, que en un día con una actividad rebosante?	Muy de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo, muy desacuerdo				
		Compromiso	¿considera que los trabajadores se encuentran comprometidos con la organización?	Muy de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo, muy desacuerdo				
Eficiencia		¿cree ud que la empresa trabaja en su maxima eficiencia?	Muy de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo, muy desacuerdo					
Expectativa		Actitudes	¿existen actitudes negativas en el tiempo que tiene dentro de la organización?	Muy de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo, muy desacuerdo				
		Necesidades	¿la empresa se interesa y cumple con las necesidades de los clientes?	Muy de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo, muy desacuerdo				
		Eficacia	¿considera que se realizan los procesos de manera eficaz siempre que se requiere?	Muy de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo, muy desacuerdo				
Satisfacción	Cumplimiento	¿considera ud que se cumple con los procesos dentro de los limites de tiempo establecidos?	Muy de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo, muy desacuerdo					
	Atencion	¿cree ud que los clientes son bien atendidos?	Muy de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo, muy desacuerdo					
	Sensibilidad	¿cree ud que los clientes son atendidos de acuerdo a la sensibilidad de sus requerimientos?	Muy de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo, muy desacuerdo					
	Habilidades	¿considera que el personal que atiende a los clientes cuentan con las habilidades necesarias para desempeñar esa función?	Muy de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo, muy desacuerdo					
	Percepcion	¿considera que la percepcion de los clientes sobre la empresa es la adecuada?	Muy de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo, muy desacuerdo					
Aprobacion		¿considera ud que los clientes aprueban la atencion y los procesos que requieren en el momento en el que lo solicitan?	Muy de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo, muy desacuerdo					
Firma del experto								
		Fecha 06 / 11 / 2017						

## Anexo 4. Confiabilidad del Instrumento

### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	35	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	35	100,0

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

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,854	30

## Anexo 5. Autorización de aplicación del instrumento


Lince, Octubre del 2020

### **KENNEL CLUB PERUANO**

#### Constancia de Aplicación de instrumento de investigación

Visto el trabajo de investigación denominado "**Influencia de los Procesos administrativos en la calidad de servicio de la empresa Kennel Club Peruano, Lima lince 2020**" perteneciente a Ramírez Espichan, Daniel Edmundo con DNI: 73173200, se deja constancia de que el instrumento de recolección de datos para la dicha investigación fue aplicado a los clientes de la institución como se indica.

Se refrenda la presente para fines que el autor crea conveniente.



---

Javier R. Guerrero Canales  
Jefe de registros



---

Daniel E. Ramírez Espichan  
Asistente de Registros

Anexo 6. Matriz de Consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS
<p><b>GENERAL:</b></p> <p><b>¿Cómo influyen los procesos administrativos en la calidad de servicio de la empresa Kennel Club Peruano, Lince Lima 2020?</b></p>	<p><b>GENERAL:</b></p> <p>Determinar cómo influyen los procesos administrativos en la calidad de servicio de la empresa Kennel Club Peruano, Lince Lima 2020.</p>	<p><b>GENERAL:</b></p> <p>Los procesos administrativos influyen en la calidad de servicio de la empresa Kennel Club Peruano, Lince Lima 2020.</p>
<p><b>ESPECÍFICOS:</b></p> <p><b>¿Cómo influye la organización en la calidad de servicio de la empresa Kennel Club Peruano, Lince Lima 2020?</b></p>	<p><b>ESPECÍFICOS:</b></p> <p>Determinar cómo influye la organización en la calidad de servicio de la empresa Kennel Club Peruano, Lince Lima 2020.</p>	<p><b>ESPECIFICAS:</b></p> <p>La organización influye en la calidad de servicio de la empresa Kennel Club Peruano, Lince Lima 2020.</p>
<p><b>¿Cómo influye la interrelación en la calidad del servicio de la empresa Kennel Club Peruano, Lince Lima 2020?</b></p>	<p>Determinar cómo influye la interrelación en la calidad del servicio de la empresa Kennel Club Peruano, Lince Lima 2020</p>	<p>La interrelación influye en la calidad del servicio de la empresa Kennel Club Peruano, Lince Lima 2020</p>
<p><b>¿Cómo influye la ejecución en la calidad del servicio de la empresa Kennel Club Peruano, Lince Lima 2020?</b></p>	<p>Determinar cómo influye la ejecución en la calidad del servicio de la empresa Kennel Club Peruano, Lince Lima 2020</p>	<p>La ejecución influye en la calidad del servicio de la empresa Kennel Club Peruano, Lince Lima 2020</p>