

CONTROL ADMINISTRATIVO Y CALIDAD DE SERVICIOS EN TRABAJADORES DE UNA MYPE DE MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN DE VEHÍCULOS, LIMA

Administrative Control And Quality Of Services In Workers Of A Vehicle Maintenance And Repair Mype, Lima

 Fidel Angel Salas Gutiérrez^{1a}



Fecha de recepción : 04/09/2023
Fecha de aprobación : 23/10/2023
DOI : <https://doi.org/10.26495/rce.v10i2.2666>

Resumen

La presente investigación se realizó con el objetivo de determinar la relación entre el control administrativo y calidad de servicios en trabajadores de una Micro y Pequeña Empresa (MYPE) de mantenimiento y reparación de vehículos automotores Lima, 2023. El método fue de tipo aplicado, enfoque cuantitativo, diseño no experimental y nivel correlacional. La población y muestra estuvo conformada por 14 trabajadores. El estudio contó con el visto bueno de la empresa. Se utilizó la técnica de la encuesta para recopilar de forma sistemática la información, evaluando las variables control administrativo y calidad de servicios, se estableció al cuestionario como instrumento de recolección de datos que constó de 46 interrogantes de acuerdo a la escala de Likert. Los resultados, para el procesamiento de datos se usó el programa SPSS Versión 26.0, con datos organizados en cuadros simples de doble entrada, frecuencia relativa y absoluta. Se concluyó, que se llegó a determinar de una existente correlación positiva muy fuerte de la variable control administrativo y calidad de servicios, alcanzando un valor de $r=0,839$, ratificando una relación directa y proporcional; a la vez, se logró un sig. Bilateral de 0.00 inferior al 0,05, por ello se llegó a rechazar la hipótesis nula y finalmente aceptar la alterna.

Palabras Clave: control, control administrativo, calidad de servicios

Abstrac

The goal of the study was to determine the relationship between administrative control and service quality in a group of Micro and Small Business employees (MYPE by its acronym in Spanish) devoted to vehicles motor maintenance and repair in Lima, 2023. The method used was applied type, quantitative approach, non-experimental design and correlational level. The population and sample consisted of 14 employees. The study had the company approval. The survey technique was used to systematically collect information, evaluating the administrative control and service quality variables; the questionnaire was established as a data collection instrument that consisted of 46 questions according to the Likert Scale. In order to get the results, specifically around data processing, the SPSS Version 26.0 program was used, including data organized in simple double-entry tables, relative and absolute frequency. As a conclusion, the study determined that there was a very strong positive correlation between the administrative control and the service quality variables reaching a value of $r=0.839$, ratifying a direct and proportional relationship; at the same time, a sig. Bilateral 0.00 less than 0.05 was reached, due to this reason, the null hypothesis was rejected and the alternative was finally accepted.

Keywords: Control, administrative control, service quality

¹Universidad César Vallejo – Lima - Perú

^ALicenciado en Administración, <https://orcid.org/0009-0002-5043-9823>, fasalas@ucvvirtual.edu.pe

1. Introducción

En el entorno laboral actual los Gerentes de las Microempresas desconocen la importancia de llevar un adecuado control administrativo, siendo su aplicación determinante que garantice la calidad de cada servicio de sus trabajadores, reduciendo al riesgo que afecte a la organización.

Campos, et. al. (2022), expone que la mayor parte de pymes no disponen de sistemas de control interno satisfactorios, en su mayor parte estos negocios familiares, carecen de formalidad, por otro lado, se indica de un manual de políticas y procedimientos que sea conocida por los colaboradores de la empresa. En conclusión, los sistemas de control interno benefician significativamente los negocios desde los ámbitos contables y de todos los procesos de producción de la compañía. Los beneficios incluyen la reducción del riesgo y la fiabilidad de documentación, decisiones basadas en datos, la capacidad de respuesta y la eficiencia operativa de los trabajadores. Además, el control interno puede aumentar la fiabilidad y relación con el cliente y proveedor, lo que puede convertir a la organización en una entidad más competitiva en el mercado. Escobar et. al. (2023). Señala que las empresas locales en la actualidad afrontan carencias en su control interno, en razón que, las gestiones administrativas de muchas empresas son conducidas empíricamente, puesto que la mayor parte de estas se forman de familiares, siendo uno de los miembros aquel que se hace cargo de la gestión y muchas veces afecta la operación administrativa. Lo descrito no accede a que se tomen diversas medidas correctas, sumado a la falta de manuales organizacionales y funcionamiento, ya que la persona que labora realiza una actividad que no se condice con la función establecida, conllevando el incumplimiento de cada política y norma interna. Finalmente concluyeron que el control interno deviene en efectos positivos en el crecimiento de las empresas, por ello, las organizaciones deberían establecer controles internos más eficaces mediante la creación de valores compartidos entre los empleados de manera que puedan mejorar los resultados de rentabilidad y alcanzar así sus objetivos institucionales. Rojas, et. al. (2020). En Colombia, menciona que los problemas que afrontan las pymes operadoras del sector logístico se relacionan con cada política del Estado, ya que desconocen las normas internacionales o tiene una reducida experiencia. Por lo que, los clientes consideran deficiencias en la calidad del servicio recibido. Concluyendo, que la responsabilidad social dependería de un nivel de calidad muy reducido en el servicio proporcionado por las pymes. Entonces, ser socialmente responsable como empresa no se trata solo de observar quiénes están a su alrededor, sino de comenzar un proceso interno que integre y respete a los colaboradores, generando acciones positivas a favor del cliente. Esto puede vincular la imagen de la empresa con el entorno.

León, (2023), En un estudio realizado en Chimbote, Perú, se menciona que la ausencia de firmas de auditoría registradas en los colegios profesionales crea restricciones para que estas mantengan sistemas de control interno adecuados, como el monitoreo de actividades de consultoría empresarial y auditoría, afectando su rentabilidad empresarial, ya que su ganancia obtenida versus los egresos en un determinado año fiscal pueden no generar una óptima rentabilidad, lo que a su vez puede afectar el acatamiento de cada meta y objetivo previsto, concluyéndose que el control establecido se diferencia de las normas de calidad establecidas y de las directrices oficiales para dar cumplimiento a cada objetivo y meta institucional, lo que conlleva a que la rentabilidad no es la mejor en un ejercicio. A la vez, Díaz et. al. (2021). En Ecuador, mencionó que las organizaciones en la actualidad enfrentan desafíos en la producción de un bien/servicio que satisfagan e incluso excedan cada expectativa, por ello el factor calidad un elemento preciso y necesario para enfrentar este desafío. Por lo que se plantearon como propósito describir cada elemento relacionado con la calidad en el entorno organizacional y explicarlos con claridad y precisión mediante un análisis detallado y en profundidad del tema de que se trate, desde sus inicios hasta la actualidad. En conclusión, la gestión de la calidad es uno de los instrumentos muy valorados por diversas empresas, siendo un efecto evolutivo, el mismo que se ha fortalece por cada

aporte de especialistas con gran conocimiento y expertos de la calidad, quienes han permitido ampliar y enriquecer el concepto de calidad. Asimismo, Silva-Treviño et. al. (2021). En México, menciona que, en un globalizado entorno económico, las empresas requerirían subir sus niveles de eficiencia y competitividad para conseguir las preferencias de los clientes. En este contexto, la calidad en el servicio es una opción que permita a las empresas beneficiarse de una ventaja única y sostenible respecto a la competencia, independientemente de las actividades comerciales o servicios que se ofrezcan. El trabajo concluyó que la calidad del servicio está asociada favorablemente con cada variable de satisfacción y lealtad al cliente, se observó una relación positiva significativa de aspectos tangibles, confiabilidad y confianza de la calidad en el servicio y según ello las diferentes percepciones en relación a cada servicio percibido. Hernández de Velazco et. al. (2009), en Venezuela, expuso que es preciso que las organizaciones se adapten a las realidades actuales, contar con herramientas para acceder exitosamente a los mercados altamente competitivos, donde la ventaja puede definirse con arreglo a distintos criterios de evaluación de los consumidores y por la apreciación que hagan del servicio recibido. La investigación evaluó la calidad de servicio en los departamentos de venta de tiendas, concluyendo que es regular a mala, y que no es una fortaleza ni ventaja competitiva para los empleados. Por lo tanto, se recomienda enfocarse en la transformación organizativa, desde la gerencia hasta los accionistas, proveedores y empleados, para mejorar la calidad del servicio.

El actual trabajo se efectuó en la micro y pequeña empresa (MYPE) Soluciones Mau93 S.A.C., la misma que se sitúa en el Parque Naranjal distrito de los Olivos - Lima; dedicada al rubro de reparación de vehículos automotores. A la vez, se ha observado que la empresa no cuenta con supervisión del uso de elementos de protección personal, no existe un control del servicio brindado (Post venta), del mismo modo, no existe evaluación de desempeño de cada trabajador, y no cuenta con un manual de procedimientos, instrucciones que permitan llevar un control de las tareas asignadas, las descritas estarían trayendo como consecuencias accidentes o incidentes laborales hacia el trabajador, perjudicando la caja fiscal de la empresa, reducción de ingresos por la falta de seguimiento del servicio de post-venta, asimismo, no se puede medir el nivel de desempeño de cada trabajador, causando una ineficiente calidad de servicios por parte de la empresa y los trabajadores. Por lo conveniente esta investigación pretendió que se determine la relación existente del control administrativo y calidad de servicios en trabajadores de una MYPE de vehículos automotores, la misma que permitirá que se brinde alguna alternativa de solución.

Luego de mencionar la realidad problemática, se formuló el problema general: ¿Cuál es la relación entre el control Administrativo y calidad de servicios en trabajadores de una MYPE de mantenimiento y reparación de vehículos automotores, Lima, 2023?; Teniendo el objetivo principal, determinar la relación entre el Control Administrativo y calidad de servicios en trabajadores de una MYPE de mantenimiento y reparación de vehículos automotores Lima, 2023; y Objetivos Específicos: Determinar la relación entre el control administrativo y la capacidad de respuesta en trabajadores de una MYPE de mantenimiento y reparación de vehículos automotores, Lima, 2023; Determinar la relación entre el control administrativo y la empatía en trabajadores de una MYPE de mantenimiento y reparación de vehículos automotores, Lima, 2023; Determinar la relación entre el control administrativo y la confiabilidad en trabajadores de una MYPE de mantenimiento y reparación de vehículos automotores, Lima, 2023; Determinar la relación entre el control administrativo y la seguridad en trabajadores de una MYPE de mantenimiento y reparación de vehículos automotores, Lima, 2023; Determinar la relación entre el control administrativo y los elementos tangibles en trabajadores de una MYPE de mantenimiento y reparación de vehículos automotores, Lima, 2023. En consecuencia, se plasmó la hipótesis general: H1 Existe relación entre el Control Administrativo y calidad de servicios en trabajadores de una MYPE de mantenimiento y reparación de vehículos automotores Lima, 2023; y H0 No Existe relación entre el

Control Administrativo y calidad de servicios en trabajadores de una MYPE de mantenimiento y reparación de vehículos automotores Lima, 2023.

La justificación de la presente investigación, está orientada en los siguientes criterios: el trabajo se justifica de forma teórica, en razón que en el presente trabajo recurrimos a tesis, libros, revistas científicas y artículos, los mismos que promueven a complementar el estudio del control administrativo y la calidad de servicios del trabajador, los resultados de dicha investigación crearan temas de discusión y análisis. Asimismo, se justificará de manera práctica en razón que el conocimiento de la teoría y la recopilación de la información, nos permitieran aplicar nuestros instrumentos y técnicas para que se determine el problema planteado, en beneficio del autor y la empresa. En relación a la justificación metodológica, inevitablemente se llegó a emplear la técnica del cuestionario y recopilación de cada dato, aplicando dichas técnicas enfocadas a cada variable ya sea del control administrativo y calidad de servicios. El nivel social del estudio ayudará a la MYPE, en la mejora de sus servicios permitiendo solucionar sus problemas, así como, permitirá a sus trabajadores mejorar su calidad de servicio en el desempeño de su labor.

De acuerdo con los trabajos previos, se presentarán a continuación los ámbitos internacional, nacional y local. En el ámbito internacional, Guatuzón et. al. (2020). En México, señalaron que las microempresas tropiezan con dificultades cada vez mayores a causas de la competencia y de la evolución de los mercados. Lo que complican su estancia en el mercado y provoca su cierre. En tal sentido, el estudio se enfocó en la perspectiva y percepciones en la calidad de servicio al cliente de la microempresa. Se encontró que la microempresa debe mejorar en elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía para atraer más clientes, ganar su confianza y fidelidad, y mantenerse competitivos en el mercado y contribuir a la economía local. Se recomienda la capacitación de trabajadores y dueños en la materia. A la vez, Torres et. al. (2021). Con el estudio en La Maná-Ecuador, El objetivo del estudio elaborar y evaluar el control interno y la gestión de la calidad en 16 entidades, los resultados del estudio sugieren que un sistema de control interno y de gestión de la calidad asumen un rol ponderante en el logro de cada objetivo organizacional, generando una relación favorable con cada grupo de interés y aumentar el valor organizacional. La integración de ambos sistemas es una práctica moderna y eficaz para impulsar la gestión del negocio, obtener una mayor confianza y satisfacción con el cliente interno y externo, basadas en cada política y procedimiento de control, eficiencia y eficacia de la actividad que contribuyan en desarrollar el rubro turístico en el caso ecuatoriano. Por otro lado, Alvarado et. al. (2023). En Ecuador, señalo que la mayor parte de las PYMES carecen de sistemas para el control interno. Esto se debe principalmente a que tiende a ser empresas basadas en la familia y generalmente carecen de preparación. La mayoría de estas empresas dependen de la confianza, y por lo tanto, asumen que no hay necesidad de diseñar estos controles. Pero es precisamente esta falta de formalidad la que los vuelve tan vulnerables. En tal sentido, plantearon como objetivo obtener información de la empresa Minimarket Vimasán con respecto a las políticas, procedimientos y dificultades que presentan y que están relacionadas con el proceso de inventarios. Los fundamentos teóricos abordados pusieron de relieve la necesidad de que las PYMES consideren, como imperativo, el diseñar sistemas de control interno a la medida de sus procesos, características y particularidades, para lograr garantías razonables de que las metas se cumplirán de manera eficaz y eficiente, asimismo, promover su sustentabilidad a través de tiempo y la generación del bien/servicio de gran importe agregado.

Y por último en el ámbito local, Orozco (2018) destaca en su trabajo que su objetivo fue conocer cómo se relacionan el control interno y la calidad del servicio en la subdivisión administrativa del municipio de Lima. De igual forma, el método de investigación fue básico, sin embargo, se creó un diseño transversal no experimental para finalmente determinar el nivel de correlación. A su vez, plasmó

a 70 servidores públicos en su muestra quienes fueron seleccionados mediante una encuesta de probabilidad y dos cuestionarios que permitieron obtener la información investigada. El resultado demostró que un control interno efectivo mejora la percepción de la calidad. De acuerdo a esto, se concluye un vínculo del control interno y la calidad del servicio con un valor de $r=0.517$; sig;.05),

A la vez, Rojas, (2019), El propósito del estudio fue conocer cómo afecta el control interno y la calidad del servicio en el municipio de Pariahuanca. De igual manera se presentó la investigación básica, durante la cual se realizó un diseño no experimental, para recolectar información relacionada con esta muestra, se definió la técnica como encuesta, luego de lo cual se realizó la denominada el cuestionario se conformó de acuerdo a cada variable como instrumento que permite el análisis. y continuar aplicando el procedimiento de datos. Los resultados revelaron que el 52,94% afirma que la institución apoya el mantenimiento del control interno a través de diversas medidas como política, documento, reuniones o discusiones, mientras que el 70,59% afirma que la dirección siempre evalúa cada riesgo. control de actividades en la unidad bajo investigación; De igual forma, el 52,94% afirma que existe una aplicación adecuada para cada función que evalúa las actividades de cada empleado y permite el cumplimiento de documentos, procesos, actividades y tareas, mientras que el 41,17% afirma que la comunidad ha creado una comunicación versátil. Desarrollar todas las funciones administrativas. Así, el estudio concluyó que existía una asociación positiva moderada del control interno y la calidad del servicio con un valor de Spearman de 0,513, lo que indicó que se aceptaba la hipótesis alterna.

Carrillo (2023), la finalidad del trabajo fue diseñar Grupo Cala Perú S.A.C. sistemas de control interno. - mejorar el procedimiento de presentación de informes de costes de la empresa. El método de trabajo utilizado está referido al nivel descriptivo, mientras que se creó un enfoque cualitativo, donde los fenómenos investigados fueron separados por diferentes características, y la técnica fue la observación directa, la cual se llevó a cabo en el llamado literatura y entrevistas en profundidad para su uso posterior en la encuesta. El resultado del estudio arrojó que el diagnóstico inicial indicó que la organización cuenta con dos mecanismos para reportar gastos y reflejar gastos en efectivo a través de la tarjeta de empresa. Con base en las evaluaciones se concluyó que se diseñarán sistemas de control interno con la finalidad principal de optimizar y examinar cada proceso de reporte de costos personales en la organización, el cual se desarrollará en dos etapas, iniciando con el diagnóstico y la planificación. de la propuesta. Al mismo tiempo en Lima

Alvarado y Paca (2022). El objetivo es que se determine la percepción de la calidad del servicio en el centro de salud. Al mismo tiempo, la metodología de investigación utilizada se estableció como un trabajo básico, descriptivo, por un lado, un trabajo de control donde se pudo determinar cualitativamente, y también instrumentos bien establecidos, entre ellos una guía de entrevista y una técnica de entrevista. a su vez definió su población entre 03 especialistas de la unidad de salud y 07 usuarios. Con base en el resultado del estudio se encontró que el tratamiento no fue oportuno, pero al mismo tiempo se encontró que no todos los especialistas están comprometidos con la institución y el tratamiento es regular; También se nota que las citas no se concretan a tiempo, pero también se ha notado la amabilidad, tolerancia, paciencia y buen trato de los médicos. De acuerdo con esto, el estudio reveló cuán importante es para las organizaciones practicar la característica de cada especialista durante la atención, lo que permite una atención de alta calidad y excelente atención.

Seguidamente se detallan las teorías de la variable de control administrativo de acuerdo a Bernal y Sierra (2013) citado por Donayre (2017), es una etapa esencial de la gestión administrativa en un negocio y se refiere a la evaluación sistemática de los procesos y el rendimiento dentro de la empresa. Esta evaluación se realiza de manera continua y se adapta a medida que cambia la circunstancia interna o externa de la empresa. Del mismo modo, Chiavenato (2019) la indica como una práctica que garantiza

que una empresa funcione de manera eficiente y efectiva, asegurándose de que cada parte de la entidad esté trabajando en armonía y siguiendo las pautas establecidas para lograr el éxito empresarial. Además, el control administrativo es esencial para tomar decisiones informadas y permitir una mejora continua de los procesos empresariales, lo que puede ayudar a identificar oportunamente cualquier problema e implementar soluciones adecuadas. Asimismo, de acuerdo a García, (2021) Describe al control administrativo es esencial para asegurar la eficiencia, efectividad y el crecimiento sostenible de una organización, ya que provee el marco necesario para realizar una supervisión y mejorar todas las actividades y procesos empresariales. Por otro lado, Comas et al., (2020) Indican que el control administrativo es importante porque suministra los procesos necesarios que permitan controlar, mejorar y asegurar el correcto funcionamiento de una organización, lo que resulta en eficiencia, eficacia y crecimiento sostenible.

En relación a las características, según Blandez (2016) indica que el control administrativo posee características esenciales que garantizan en la organización el alcance sus objetivos y se adapte a un entorno empresarial en constante cambio, entre las características clave del control administrativo se encuentran: El Establecimiento de estándares, Medición del desempeño, Comparación y análisis, la acción correctiva, Retroalimentación, Flexibilidad, Enfoque preventivo y correctivo, Responsabilidad, Comunicación y Evaluación constante.

Por lo tanto, según las dimensiones definidas por Bernal y Sierra (2013) mencionadas por Donayre (2017), se definen de la siguiente manera: A. Control preventivo o preventivo: se enfoca en prevenir problemas y desviaciones antes de que ocurran. El seguimiento proactivo es necesario para reducir riesgos y prevenir problemas en la organización. B. Control en tiempo de ejecución o concurrente: Este es el tipo que se realiza en tiempo real mientras se ejecutan operaciones o procesos. se centra en el seguimiento activo y continuo de cada actividad a medida que avanza, permitiendo detectar de manera temprana un problema y desviaciones. C. Control seguimiento retrospectivo: Es un tipo de control de gestión que se centra en evaluar y analizar los resultados y el desempeño una vez finalizadas las actividades o procesos, se centra en evaluar y aprender de resultados y actividades pasadas.

Por otro lado, en relación a la variable calidad de servicios actualmente, existen diferentes perspectivas y conceptos de calidad de servicios, los mismos que se enfocan en la satisfacción al cliente los cuales involucran elementos tangibles e intangibles. Según González (2015), citado por Estrada y Pinto (2022), la describe como la medida de la capacidad empresarial para lograr cumplir y superar cada expectativa y necesidad del cliente al proporcionar servicios eficientes, efectivos, consistentes y que generen satisfacción. El concepto de calidad muy aceptada es la que considera que un bien o servicio logre satisfacer la necesidad de los clientes, por ello surge una interesante asociación de la calidad de los servicios y el éxito de la actividad empresarial, en la medida que el output final son sistemas producto-servicio (soluciones). Así, en la gestión operativa de los servicios, el análisis de la calidad de los mismos pasa a ocupar un lugar preferente. Bajo este planteamiento, Calidad de Servicios. (Piattini, 2019). Igualmente, se le conoce a aquella discrepancia percibida de la expectativa del servicio y apreciación del rendimiento del servicio, en donde se denota cómo se ha desempeñado un servicio en comparación con lo que el cliente cumple, recibe o supera las expectativas del cliente, a la vez, el autor indica que la definición exacta de calidad de servicio puede variar según el contexto y el campo específico de aplicación. (Mego, 2021).

La importancia radica en lo fundamental que es para diversas áreas y sectores de la economía debido a sus efectos significativos de la satisfacción de cada cliente, la lealtad, la reputación de la marca y, en última instancia, en el éxito y la supervivencia empresarial, de acuerdo a ello las organizaciones

que priorizan y mejoran continuamente la calidad de sus servicios están mejor posicionadas y están en condiciones de llegar a prosperar en este mundo competitivo. (Alcaide, 2019). En relación a las características claves de la calidad de servicio según Pérez, (2010), incluyen la satisfacción del cliente, la consistencia en la entrega, la eficiencia en la prestación, la empatía en la interacción con los clientes, la adaptabilidad para atender las necesidades cambiantes, y la capacidad para responder las expectativas. En conjunto, estas características buscan que se garantice que el servicio brinde de forma confiable, eficaz y con un enfoque en el cliente, lo que conduce a una experiencia positiva y a la fidelización de los clientes.

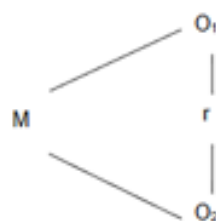
Por consiguiente, las Dimensiones en la investigación de González (2015), tal como lo afirman Estrada y Pinto (2022), muestran lo siguiente: La capacidad de respuesta está referida a la disposición y rapidez con la que una organización aborda y responde a cada necesidad y solicitud de los clientes. Por otro lado, la Empatía, se refiere a la capacidad de comprender y responder a cada necesidad y sentimiento emocional de los clientes de manera genuina. De manera similar, la empatía significa mostrar interés, comprensión y preocupación genuinos por los sentimientos e inquietudes de los clientes durante las interacciones de servicio, lo que contribuye a una experiencia más satisfactoria y positiva. Confiabilidad, que se refiere a la capacidad de un servicio o sistema para funcionar de manera consistente y sin errores durante un período de tiempo. En resumen, confiabilidad significa que un servicio o sistema es predecible, consistente y puede usarse de manera eficiente sin interrupciones o fallas inesperadas. Seguridad significa que se garantice que el cliente se encuentre seguro y protegido al utilizar el servicio. Esto incluye resguardar su privacidad y confidencia de documentos del cliente y prevenir riesgos o daños físicos en la prestación del servicio. En resumen, la seguridad significa crear un entorno donde los clientes se sientan protegidos y seguros de su información personal y su bienestar físico mientras utilizan el servicio. Los elementos tangibles están referidos a cada aspecto físico y visible que los clientes pueden percibir al interactuar con un servicio o producto. Estos elementos incluyen el aspecto de su instalación, la presentación de su personal, materiales y equipos empleados y cualquier aspecto especial que afecte la primera impresión de los clientes.

2. Material y métodos

La investigación se estableció como aplicada, ya que esta en la búsqueda de generar soluciones prácticas y aplicables a desafíos específicos. (Concytec, 2018). Asimismo, se constituyó, con el diseño no experimental, ya que al analizar los datos se efectuaron sin la manipulación cada variable independiente. (Arias, 2020). Asimismo, se estableció un enfoque cuantitativo, por que el método de investigación fue basado en recabar y analizar cada dato numérico y cuantificarlos, (Ñaupas et al., 2013). or otro lado, contó con un nivel correlacional, por que la investigación está centrada en analizar las relaciones y asociaciones entre variables sin manipularlas. (Ñaupas et al., 2013).

El diagrama simbólico sería:

M = Muestra
 O_1 = variable 01 Control Administrativo
 O_2 = variable 02 Calidad de Servicios
 r = relación entre las variables



Asimismo, se la población y muestra quedó conformada por 14 colaboradores de la microempresa. A la vez usó la técnica de encuesta para recopilar de forma sistémica la información, evaluando cada variable, se estableció al cuestionario como herramienta de recolección de datos que constó de 46 interrogantes de acuerdo a la escala de Likert. Por otro lado, para la validez se realizó por diversos expertos en la materia. El mismo que es esencial siendo válido para que cada resultado sea confiable y preciso. (Hernández y Mendoza, p.180, 2018)

Para establecer la confiabilidad, se evaluó a través de métodos como el coeficiente de confiabilidad y se busca minimizar los errores aleatorios que pueden afectar las mediciones, se empleó el método de Shapiro, mediante el programa SPSS y se llegó a usar el coeficiente de Rho de Spearman. A la vez, los autores indican que el coeficiente de confiabilidad perfecto es 1, y la mayor parte de autores coincide que a partir de 0,70 son aceptables.

3. Resultados

Asimismo, se llega a plasmar el resultado según cada objetivo determinado.

Tabla 1
Control administrativo y capacidad de respuesta

		Capacidad de respuesta			Total	Correlación
		Bajo	Regular	Bueno		
Control administrativo	Bajo	7,1%	0,0%	0,0%	7,1%	Rho de Spearman 0,751** Sig. (bilateral) 0,002
	Regular	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	
	Bueno	0,0%	14,3%	78,6%	92,9%	
Total		7,1%	14,3%	78,6%	100,0%	

Nota: se usó el Rho de Spearman y consiguió una correlación positiva considerable del control administrativo y la dimensión capacidad de respuesta de un 0.751. A la vez, en la hipótesis 01, se consiguió un Sig. Bilateral de $0.002 < 0.05$, logrando que se llegue a aceptar la determinada H_1 y rechace H_0 y se logró sustentar mediante el cruce de cada porcentaje, entre el control administrativo y la capacidad de respuestas con un valor de 78.6%. Según la estadística inferencial, la MYPE de vehículos automotores de Lima, debe establecer un eficiente control administrativo con el fin de mejorar la capacidad de respuesta.

Tabla 2
Control administrativo y empatía

		Empatía			Total	Correlación
		Bajo	Regular	Bueno		
Control administrativo	Bajo	7,1%	0,0%	0,0%	7,1%	Rho de Spearman 0,811** Sig. (bilateral) 0,000
	Regular	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	
	Bueno	0,0%	0,0%	92,9%	92,9%	
Total		7,1%	0,0%	92,9%	100,0%	

Nota: se usó el coeficiente de Rho de Spearman, ratificando una fuerte correlación positiva del control administrativo y la dimensión empatía de un 0.811. A la vez, en la hipótesis 02, se consiguió un Sig. Bilateral $0.000 < 0.05$, por el que se logró determinar que se acceda la denominada hipótesis alterna y finalmente rechazar la nula, ratificada mediante los cruces de porcentaje, entre el control administrativo y la capacidad de respuestas con un valor de 92.9%. Según la estadística inferencial, la MYPE de vehículos automotores de Lima, debería instaurar estrategias de control administrativo con el propósito que mejore la empatía.

Tabla 3
Control administrativo y confiabilidad

		Confiabilidad			Total	Correlación
		Bajo	Regular	Bueno		
Control administrativo	Bajo	7,1%	0,0%	0,0%	7,1%	Rho de Spearman 0,560* Sig. (bilateral) 0,037
	Regular	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	
	Bueno	0,0%	0,0%	92,9%	92,9%	
Total		7,1%	0,0%	92,9%	100,0%	

Nota: se usó el coeficiente de Rho de Spearman, ratificando la correlación positiva considerable del control administrativo y dimensión confiabilidad de un 0.560. Además, en la hipótesis 03, se plasmó un Sig. Bilateral $0.037 < 0.05$, y se llegue aceptar la denominada hipótesis alterna y consecutivamente el rechazo de la nula, por ello, se logró sustentar mediante el cruce de porcentaje, entre el control administrativo y la confiabilidad con un valor de 92.9%. Según la estadística inferencial, la MYPE de vehículos automotores de Lima, debería establecer un buen control administrativo con el fin mejorar la confiabilidad.

Tabla 4
Control administrativo y confiabilidad

		Seguridad			Total	Correlación
		Bajo	Regular	Bueno		
Control administrativo	Bajo	7,1%	0,0%	0,0%	7,1%	Rho de Spearman 0,751** Sig. (bilateral) 0,002
	Regular	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	
	Bueno	0,0%	14,3%	78,6%	92,9%	
Total		7,1%	14,3%	78,6%	100,0%	

Nota: se usó el de Rho de Spearman, ratificando la correlación positiva considerable del control administrativo y la dimensión seguridad de un 0.751. Además, en la hipótesis 4, se alcanzó un Sig. Bilateral $0.002 < 0.05$, fijando que se llegue a aceptar la H_1 y rechace H_0 , ratificada mediante el cruce de porcentaje, entre el control administrativo y la seguridad con un valor de 78.6%. Según la estadística inferencial, la MYPE de vehículos automotores de Lima, debería aplicar un buen control administrativo con el propósito que mejore la seguridad.

Tabla 5
Control administrativo y Elementos tangibles

		Elementos tangibles			Total	Correlación
		Bajo	Regular	Bueno		
Control administrativo	Bajo	7,1%	0,0%	0,0%	7,1%	Rho de Spearman 0,829** Sig. (bilateral) 0,000
	Regular	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	
	Bueno	0,0%	0,0%	92,9%	92,9%	
Total		7,1%	0,0%	92,9%	100,0%	

Nota: se procedió al uso del coeficiente de Rho de Spearman, ratificando la correlación positiva muy fuerte de las variables control administrativo y dimensión elementos tangibles de un 0.829. A la vez, en la hipótesis 05, se usó un Sig. Bilateral $0.002 < 0.05$, ratificando que se llegue a aceptar la denominada hipótesis alterna y consecutivamente rechazar la nula, ratificada mediante un cruce de porcentajes, entre el control administrativo y las dimensiones tangibles con un valor de 92.9%. Según la estadística inferencial, la MYPE de vehículos automotores de Lima, debería establecer un buen control administrativo con el fin mejorar los elementos tangibles.

Tabla 6
Control administrativo y calidad de servicio

	Calidad de servicios			Total	Correlación	
	Bajo	Regular	Bueno			
Control administrativo	Bajo	7,1%	0,0%	0,0%	7,1%	Rho de Spearman 0,839** Sig. (bilateral) 0,000
	Regular	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	
	Bueno	0,0%	0,0%	92,9%	92,9%	
Total	7,1%	0,0%	92,9%	100,0%		

Nota: se llegó a usar el coeficiente de Rho de Spearman, ratificado la correlación positiva muy fuerte de las variables control administrativo y la calidad de servicios de un 0.839. A la vez, en la hipótesis general, se plasmó un Sig. Bilateral es 0.000 menor al 0.05, accediendo que se acepte la hipótesis alterna y rechace la nula, ratificada mediante un cruce de porcentajes del control administrativo y la calidad de servicios con un valor de 92.9%. Según la estadística inferencial, la MYPE de vehículos automotores de Lima, elaborar un plan de control administrativo la misma que permitirá mejorar la calidad de servicios.

4. Discusión.

Para el objetivo general; se usó el Rho de Spearman, ratificado una correlación positiva muy fuerte del control administrativo y la calidad de servicios de un 0.839. A la vez, en la hipótesis general, logro el Sig. Bilateral de $0.000 < 0.05$, accediendo la H_1 y rechace H_0 , ratificada mediante un cruce de porcentajes del control administrativo y la calidad de servicios con un valor de 92.9%. Orozco (2018) destaca en su trabajo que su objetivo fue conocer cómo se relacionan el control interno y la calidad del servicio en la subdivisión administrativa del municipio de Lima. De igual forma, el método de investigación fue básico, sin embargo, se creó un diseño transversal no experimental para finalmente determinar el nivel de correlación. A su vez, plasmo a 70 servidores públicos en su muestra quienes fueron seleccionados mediante una encuesta de probabilidad y dos cuestionarios que permitieron obtener la información investigada. De acuerdo a esto, se concluye de un vinculo del control interno y la calidad del servicio con un valor de $r=0.517$; $p < .05$),

En tando al objetivo E1: se aplicó el Rho de Spearman, ratificando una correlación positiva considerable del control administrativo y la capacidad de respuesta de un 0.751. A la vez, en la hipótesis H_1 , se ratificó un Sig. Bilateral $0.000 < 0.05$, por ello logró que se acepte la H_1 y rechace H_0 , El resultado lo podemos contrastar con el trabajo de Moreno y López (2018) realizó un estudio en Ecuador para comprender la gestión y el control administrativo en las cooperativas con el fin de mejorar el desempeño y la eficacia. Los hallazgos revelaron una falta de planes de capacitación en estas empresas, lo que obstaculizaba que se brinde un eficiente servicio al cliente y seguir siendo competitivas. El estudio es ratificado con la Capacidad de respuesta referida por González (2015) citado por Estrada y Pinto (2022), que destaca la importancia del control administrativo y la capacidad de respuesta para

garantizar la eficiencia operativa, la toma de decisiones basada en datos, logros de los objetivos estratégicos, la mejora continua y la satisfacción del cliente para la competitividad.

Para el objetivo E2: se usó el Rho de Spearman, ratificando una correlación positiva muy fuerte del control administrativo y la empatía de un 0.811. A la vez, en la hipótesis 02, resultó un Sig. Bilateral es $0.000 < 0.05$, logrando determinar que se acepte la H_1 y rechace H_0 . El resultado lo podemos contrastar con El resultado lo podemos contrastar con A la vez, la variable se asocia con el estudio de Pérez y Barbarán (2021) concluye que el control administrativo deficiente afecta negativamente la gestión institucional, y sugiere que un control administrativo eficiente puede mejorarla. A la vez, la variable se asocia con la empatía González (2015) citado por Estrada y Pinto (2022), De acuerdo a ello la empatía implica mostrar interés real, comprensión y preocupación por las emociones y preocupaciones de los clientes durante la interacción de servicio, lo que contribuye a una experiencia más satisfactoria y positivay la empatía son aspectos cruciales para mejorar la gestión y alcanzar el éxito en una organización.

Para el objetivo E3: se usó el Rho de Spearman, logrando la correlación positiva considerable del control administrativo y la confiabilidad de un 0.560. Además, en la hipótesis 03, obtuvo un Sig. Bilateral es $0.000 < 0.05$, determinado aceptar la H_1 y rechace H_0 . El resultado lo podemos contrastar con el trabajo de Bernal y Sierra (2013) citado por Donayre (2017), El control administrativo implica evaluar sistemáticamente los procesos y el rendimiento de una empresa, adaptándose a los cambios internos o externos. Asimismo, la variable posee relación con la dimensión confiabilidad, descrita por González (2015) citado por Estrada y Pinto (2022), es la capacidad de un servicio o sistema para funcionar sin errores durante un período de tiempo determinado, lo que garantiza la calidad y reduce los riesgos. Ambos aspectos son esenciales para una exitosa sostenibilidad de un negocio.

Para el objetivo E4: se aplicó el Rho de Spearman, ratificando una correlación positiva considerable del control administrativo y la seguridad de un 0.751. Además, en la hipótesis 04, resultó un Sig. Bilateral es $0.000 < 0.05$, fijando aceptar la H_1 y rechace H_0 . El resultado se contrasto con el trabajo de Koontz y Weihrich, (2012) quen indica al control administrativo es la evaluación de procesos para lograr el rendimiento en una organización, verificando que las actividades se desarrollen según los planos establecidos y tomando correctivas si es necesario. Asimismo, la variable se asocia con la dimensión seguridad, siendo descrita por González (2015) citado por Estrada y Pinto (2022), se refiere a proteger la privacidad de los clientes, prevenir riesgos y crear confianza en los servicios. Ambos aspectos son esenciales para proteger activos, cumplir con las regulaciones y mantener la integridad de una entidad compleja y digitalizada.

Para el objetivo específico 5: se procedió a usar el Rho de Spearman, ratificando una correlación positiva muy fuerte del control administrativo elementos tangibles de un 0.829. A la vez, en la hipótesis 05, resulto un Sig. Bilateral es $0.000 < 0.05$, permitiendo la aceptación de la H_1 y rechace H_0 . El resultado lo podemos ratificar con el estudio de Chiavenato (2019), indica que el control administrativo asegura la eficiencia y efectividad de una empresa, permitiendo decisiones informadas y mejoras continuas. Asimismo, la variable se asocia con la dimensión elementos tangibles, por ello González (2015) citado por Estrada y Pinto (2022), como aquellos aspectos físicos y visibles que impactan la percepción de cada cliente sobre la calidad de servicio. Ambos son cruciales para el éxito y crecimiento de la entidad.

5. Conclusiones.

En cuando al objetivo general, se concluye que se llegó a determinar de una existente correlación positiva muy fuerte de la variable Control Administrativo y calidad de servicios, alcanzando un valor de $r=0,839$, ratificando una relación directa y proporcional; a la vez, se logró un sig. Bilateral de 0.00 inferior al 0,05, determinando el rechazo de la correspondiente hipótesis nula para posteriormente se logre aceptar la alterna.

En tanto al objetivo específico 1, consiguió determinar de una existente correlación positiva considerable entre control administrativo y la capacidad de respuesta, alcanzando un $r=$ de 0,751, ratificando un vínculo directo y proporcional; se obtuvo un sig. Bilateral de 0.002 inferior al 0,05, rechazando posteriormente la hipótesis nula y finalmente lograr aceptar la alterna.

A la vez, el objetivo específico 2, determinó una existente correlación positiva muy fuerte del control administrativo y la dimensión empatía, alcanzando con un $r=0,811$, ratificando un vínculo directo y proporcional; se logró un sig. Bilateral de 0.00 inferior al 0,05, por ello se llegó a rechazar la hipótesis nula y seguidamente aceptar la alterna.

Al mismo tiempo el objetivo específico 3, determinó de una existente correlación positiva considerable del control administrativo y la dimensión confiabilidad, alcanzando un valor de $r=0,560$, ratificando un vínculo directo y proporcional; se logró un sig. Bilateral de 0.037 inferior al 0,05, por ello se llegó a rechazar la hipótesis nula y seguidamente aceptar la alterna.

Asimismo, el objetivo específico 4, determinó una correlación positiva considerable entre control administrativo y dimensión seguridad, alcanzando un valor de $r=0,751$, ratificando un vínculo directo y proporcional entre ambas; se logró un sig. Bilateral de 0.002 inferior al 0,05, rechazando la hipótesis nula y finalmente aceptar la alterna

Igualmente, el objetivo específico 5, determinó una existente correlación positiva muy fuerte entre control administrativo y dimensión elementos tangibles, alcanzando un valor de $r=0,829$, ratificando una relación directa y proporcional; y un sig. Bilateral de 0.00 inferior al 0,05, por ello se llegó a rechazar la hipótesis nula y aceptar la alterna.

6. Referencias Bibliográficas

- Alvarado, U. & Paca D. (2022). Analysis of service quality from the user's perception in a Health Provider Institution, Lima – 2021. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(4), 4100-4139. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2924
- Alvarado, J. & Cedeño, R. (2023). El control interno y su incidencia en la gestión del proceso de inventarios en el Minimarket Vimasán, Jipijapa, Ecuador. *Cofin Habana*, 17(1), http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2073-60612023000100001&lng=es&tlng=es.
- Arias, J. (2020). *Proyecto de tesis, guía para la elaboración*. Arequipa. Perú. Biblioteca Nacional del Perú N° 2020-05577

- Alcaide, P. (2019). *Calidad Fundamentos, herramientas y gestión de calidad para pymes*, Editorial: Ediciones Paraninfo SA, 3ª edición, 2019
- Blandez, M. (2016). *Proceso Administrativo*. Editorial Digital UNID
- Bernal, C. y Sierra, H. (2013). *Proceso Administrativo para las organizaciones del Siglo XXI*. (2.a ed.). México: Pearson.
- Campos, H y Campos, N. (2022), *Modelo de control interno para mejora de la competitividad de Pymes - Perú 2022*. Volumen 2022-julio de 2022 20.a Multiconferencia internacional de LACCEI para Ingeniería, Educación Conferencia del Caribe para Ingeniería y Tecnología, LACCEI 2022 Boca Raton 18 de julio de 2022 al 22 de julio de 2022 Código 182996. Doi: 10.18687/LACCEI2022.1.1.276
- Carrillo, E. (2023). *Propuesta de diseño de un sistema de control interno para mejorar el proceso de rendición de gastos del personal de ventas en la empresa Grupo Cala Perú S.A.C* (Tesis, Universidad del Pacifico). <https://hdl.handle.net/11354/3887>
- Chiavenato, E. (2019). *Administración de recursos humanos, el capital humano de las organizaciones*. Editorial McGRAW-Hill Interamericana Editores, S.A. de C. V. 10ma Edición, 2019.
- Concytec (2018). *Reglamento de calificación, clasificación y registro de los investigadores del sistema nacional de ciencia, tecnología e innovación tecnológica - reglamento* renacyt. https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento_renacyt_version_final.pdf
- Donayre, J. (2017), *Control administrativo y competencias laborales del área de operaciones externas de una empresa de caudales, Lima 2017*, (Tesis Pregrado), Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú, <https://hdl.handle.net/20.500.12692/21683>
- Díaz, G. & Salazar, D. (2021). *La calidad como herramienta estratégica para la gestión empresarial*. *Podium*, (39), 19-36. Epub 28 de junio de 2021. <https://doi.org/10.31095/podium.2021.39.2>
- Escobar, H., Surichaqui, L., & Calvanapón, F. (2023). Control interno en la rentabilidad de una empresa de servicios generales - Perú. *Visión de futuro*, 27(1), 160-181. <https://dx.doi.org/https://doi.org/10.36995/j.visiondefuturo.2023.27.01.005.es>
- Estrada, J.J. y Pinto, N. A. (2022). *Calidad de servicio y bienestar laboral en la atención médica del tópico en una municipalidad del distrito de Lima, 2022*. (Tesis pregrado), Universidad Cesar Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/98232>
- García, J. (2021). *Internal control as a fundamental instrument to dimension financial management*. *APUDEP*, 4(2). https://revistas.up.ac.pa/index.php/saberes_apudep/article/view/2226
- González, R. (2015). *Evaluation of perceived service quality in banks using the servqual scale*. *Revista de ciencia e ingeniería* 40 neogranadino volumen 25-1. Cuba. <http://www.scielo.org.co/pdf/cein/v25n1/v25n1a08.pdf>

- Guatzozón, M., Canto, A., & Pereyra, A. (2020). *Calidad en el servicio en micronegocios del sector artesanal de madera en una comisaría de Mérida, México*. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 28(1), 120-132. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052020000100120>
- Hernández de Velazco, J., Chumaceiro, A., & Atencio, E. (2009). Calidad de servicio y recurso humano: caso estudio tienda por departamentos. *Revista Venezolana de Gerencia*, 14(47), 458-472. http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-99842009000300009&lng=es&tlng=es.
- León, C. (2023), Control Interno para la mejora de la rentabilidad empresarial en Nuevo Chimbote-Perú. *Revista de Ciencias Sociales; Universidad del Zulia. Revista de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales*, Vol. XXIX, Número Especial 7, junio 2023; DOI: 10.31876/rsc.v29i.40447
- Mego, O. (2021). *Sistema de Calidad para Mejorar el Servicio en las Municipalidades: La Calidad en la competitividad de las Municipalidades*. Editorial Académica Española
- Ñaupas, H. Mejía, E. Novoa, E. y Villagómez, A. (2013). *Metodología de la investigación Cuantitativa - Cualitativa y Redacción de la Tesis*. Ediciones de la U.
- Orozco, L. (2018), *Control interno y calidad de servicio en la Subgerencia de Administración del Área Logística de la Municipalidad Metropolitana de Lima, año 2016*, (Tesis Post grado), Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú, <https://hdl.handle.net/20.500.12692/14842>
- Piattini, M. G. (2019). *Calidad de servicios basados en tecnologías de la información*. Rama Editorial. <https://www.digitaliapublishing.com/a/110162>
- Pérez, M. (2010). *Calidad de servicio y atención al cliente*. ICB Editores. <https://www.digitaliapublishing.com/a/109220>
- Rojas, C., Niebles, W., Pacheco, C. & Hernández, H. (2020). Calidad de servicio como elemento clave de la responsabilidad social en pequeñas y medianas empresas. *Información tecnológica*, 31(4), 221-232. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000400221>
- Rojas, S. (2019). *Control interno y calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Pariahuanca – año 2017*, (Tesis pregrado), Universidad Nacional del Centro el Perú. <https://repositorio.uncp.edu.pe/handle/20.500.12894/5229>
- Silva, J., Macías, B., Tello, E., & Delgado, J. (2021). La relación entre calidad de servicio, satisfacción y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México. *CienciaUAT*, 15 (2). <https://doi.org/10.29059/cienciauat.v15i2.1369>
- Torres, R., Hurtado, K., García, M. & Moran, F. (2021). Análisis sobre elementos del control interno y gestión de la calidad en empresas hoteleras. *Cooperativismo y Desarrollo*, 9(3), 905-918. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2310-340X2021000300905&lng=es&tlng=es.