

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

**GESTIÓN DE CALIDAD Y EFICACIA EN LOS
PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE LAS MYPES DEL
SECTOR COMERCIAL, RENTA DE CANCHA DE
GRASS SINTÉTICO, CIUDAD DE PUCALLPA, AÑO
2019**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

AUTOR:

BACH. JOEL GRANDEZ BARDALES

ASESOR:

MBA. CRYSBER MOISÉS VALDIVIEZO SARAVIA

PUCALLPA – PERÚ

2019

FIRMA DEL JURADO Y ASESOR

Mgtr. Roger Lozano Ruíz

Secretario

Mgtr. José Luis Meza Salinas

Miembro

Dr. Geider Grandes García

Presidente

MBA Crysber Moisés Valdiviezo Saravia

Asesor

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer a Dios por darme las fuerzas y la gran voluntad para seguir luchando ante los obstáculos, y por el espíritu de perseverancia, visionando día a día mis retos y objetivos trazados en mi formación profesional.

DEDICATORIA

A mi amiga, compañera, soporte y esposa por brindarme el apoyo incondicional en todos los aspectos en mi camino hacia mi realización profesional y personal.

Asimismo, a mis padres por ese apoyo moral y espiritual constante, quienes son uno de mis principales motivos en el cumplimiento de mis metas y objetivos trazados.

RESUMEN

El presente informe de tesis tiene por objetivo determinar la Gestión de Calidad y Eficacia en los Procesos Administrativos de las mypes del sector comercial, rubro renta de grass sintético, de la ciudad de Pucallpa, año 2019. La metodología de investigación se caracterizó por ser mixta, de nivel descriptivo y de diseño no experimental, transversal y descriptiva. En la investigación se utilizó como instrumento un cuestionario de 17 preguntas que se aplicó a los microempresarios del rubro con la técnica de encuesta, encontrando que se caracterizan por ser adultos (de 31 a 40 años) (44,4%). También se halló que la gestión de estas mypes está enfocada en el cliente por el interés de atraerlos al negocio y lograr su preferencia, sin embargo, esta carece de técnicas comerciales y el uso de herramientas de gestión. Respecto a los procesos administrativos, estos no están organizados o no existen; solo el 22,2% se preocupa por revisar su planificación y tienen un manual de organización y funciones precario; no existe el hábito de tomar decisiones gerenciales de acuerdo a datos o informaciones formales y el proceso de control en el 55,0% de las mypes encuestadas se realiza de manera improvisada. Esta situación, aunada a un estilo gerencial autócrata, es por un desconocimiento de gestión empresarial y del impacto que tuvieran los procesos administrativos. En conclusión, la administración es práctica la cual conlleva al riesgo de perder posición en el mercado y la inversión realizada.

Palabras clave: Gestión de calidad, procesos administrativos, mejora continua.

ABSTRACT

The objective of this thesis report was to determine the Quality Management and Efficiency in the Administrative Processes of the mypes of the commercial sector, synthetic grass income item, of the city of Pucallpa, year 2019. The research methodology was characterized by being mixed, descriptive level and non-experimental design, transverse and descriptive. The research instrument used was a questionnaire of 17 questions that was applied to microentrepreneurs of the area with the survey technique, finding that they are characterized by being adults (31 to 40 years) (44.4%). It was also found that the management of these mypes is focused on the client for the interest of attracting them to the business and achieve their preference, however, this lacks commercial techniques and the use of management tools. With respect to administrative processes, these are not organized or do not exist; only 22.2% are concerned about reviewing their planning and have a precarious manual of organization and functions; there is no habit of making managerial decisions according to data or formal information and the control process in 55.0% of the mypes surveyed is carried out in an improvised manner. This situation, combined with an autocrat managerial style, is due to a lack of knowledge of business management and the impact that administrative processes had. In conclusion, administration is practical, which entails the risk of losing market position and investment.

Keywords: Quality management, administrative processes, continuous improvement.

ÍNDICE GENERAL

TÍTULO DE LA TESIS	i
FIRMA DEL JURADO Y ASESOR.....	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DEDICATORIA.....	iv
RESUMEN	v
ABSTRACT.....	vi
ÍNDICE GENERAL.....	vii
ÍNDICE DE TABLAS.....	x
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xi
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	1
1.1 Planteamiento del problema	2
1.1.1 Caracterización del problema.....	3
1.1.2 Enunciado del problema	4
1.2 Objetivos de la investigación	5
1.2.1 Objetivo general	5
1.2.2 Objetivos específicos.....	5
1.3 Justificación de la investigación	5
CAPÍTULO II. REVISIÓN DE LITERATURA.....	6
2.1 Antecedentes	6
2.1.1 Antecedentes internacionales.....	6
2.1.2 Antecedentes nacionales.....	9
2.1.3 Antecedentes regionales	10
2.1.4 Antecedentes locales	12
2.2 Bases teóricas de la investigación	13
2.2.1 Teoría General de la Administración.....	13
2.2.1.1 Enfoque Clásico de la Administración	14
2.2.1.2 Administración Científica	15
2.2.1.3 Teoría Clásica de la Administración	16
2.2.1.4 Enfoque Neoclásico de la Administración.....	16
2.2.2 Administración	17
2.2.2.1 Importancia de la Administración	18
2.2.3 Gestión de la calidad.....	19

2.2.3.1	Servicio	19
2.2.3.1.1	Servicio al cliente	20
2.2.3.1.2	Calidad de servicio	20
2.2.3.1.3	Mejora continua de los servicios.....	21
2.2.4	Gestión Administrativa	21
2.2.4.1	La Gestión Administrativa Empresarial.....	22
2.2.4.2	Importancia de la Gestión Administrativa	22
2.2.5	Proceso Administrativo	23
2.2.5.1	Planeación	24
2.2.5.2	Organización.....	26
2.2.5.3	Dirección	27
2.2.5.4	Control	29
2.2.6	Empresa	30
2.2.6.1	Elementos o Recursos Empresariales.....	31
2.2.6.2	Funciones de la empresa	31
2.2.6.3	Clasificación de las empresas.....	33
2.3	Marco conceptual	36
2.3.1	Términos de gestión empresarial.....	36
2.3.2	Términos relacionados al rubro	38
CAPÍTULO III. HIPÓTESIS.....		41
3.1	Hipótesis general	41
CAPÍTULO IV. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....		42
4.1	Diseño de investigación	42
4.1.1	Tipo de investigación.....	42
4.1.2	Nivel de investigación	42
4.2	Población y muestra	43
4.2.1	Población.....	43
4.2.2	Muestra	44
4.3	Definición y operacionalización de las variables	45
4.4	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	47
4.4.1	Técnicas	47
4.4.2	Instrumentos	47
4.5	Plan de análisis	47
4.6	Matriz de consistencia	48

4.7	Principios éticos	51
CAPÍTULO V.	RESULTADO DE LA INVESTIGACIÓN	52
5.1	Resultados	52
A.	Del microempresario:.....	52
B.	De la gestión de calidad:.....	55
C.	De los procesos administrativos:	59
5.2	Análisis de resultados	69
5.3	Plan de mejora.....	71
CAPÍTULO VI.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	73
6.1	Conclusiones	73
6.2	Recomendaciones	74
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	75
	ANEXOS.....	79
1.-	Cronograma.....	79
2.-	Presupuesto.....	81
3.-	Encuesta	82
4.-	Fotográficas tomadas en el centro de investigación	85

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Definición y operacionalización de las variables	45
Tabla 2: Matriz de consistencia de la investigación	48
Tabla 3: ¿Cuál es la edad del microempresario?	52
Tabla 4: ¿Cuál es el género del microempresario?	53
Tabla 5: ¿Cuál es el nivel de instrucción del microempresario?	54
Tabla 6: ¿Tiene establecido la misión, visión, valores y objetivos?.....	55
Tabla 7: ¿Gestiona su negocio bajo la filosofía de la mejora continua?.....	56
Tabla 8: ¿La gestión tiene enfoque en el cliente?.....	57
Tabla 9: ¿Se gestiona fortaleciendo el trabajo en equipo?.....	58
Tabla 10: ¿Se da el proceso de planeación en la empresa?.....	59
Tabla 11: ¿Se revisa el cumplimiento de la planeación?	60
Tabla 12: ¿Cómo se da el proceso de organización en la empresa?	61
Tabla 13: ¿El organigrama está publicado y es de conocimiento en la empresa?	62
Tabla 14: ¿Cómo se realiza el proceso de dirección de la empresa?	63
Tabla 15: ¿Cómo se toman las decisiones en la dirección de la empresa?	64
Tabla 16: ¿Cómo se da el proceso de control en la empresa?	65
Tabla 17: ¿Tiene implementado algún mecanismo de control?.....	66
Tabla 18: ¿Cómo considera el resultado del soporte del proceso administrativo en su empresa?	67
Tabla 19: ¿Se prioriza un nivel de calidad del proceso administrativo?.....	68
Tabla 20: Cronograma de actividades	79
Tabla 21: Presupuesto general	81

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Principales Resultados de la Calidad Total.	20
Figura 2: El proceso administrativo	24
Figura 3: Diseño de cancha con grass sintético.	40
Figura 4: ¿Cuál es la edad del microempresario?	52
Figura 5: ¿Cuál es el género del microempresario?.....	53
Figura 6: ¿Cuál es el nivel de instrucción del microempresario?	54
Figura 7: ¿Tiene establecido la misión, visión, valores y objetivos?	55
Figura 8: ¿Gestiona su negocio bajo la filosofía de la mejora continua?	56
Figura 9: ¿La gestión tiene enfoque en el cliente?.....	57
Figura 10: ¿Se gestiona fortaleciendo el trabajo en equipo?	58
Figura 11: ¿Se da el proceso de planeación en la empresa?	59
Figura 12: ¿Se revisa el cumplimiento de la planeación?.....	60
Figura 13: ¿Cómo se da el proceso de organización en la empresa?.....	61
Figura 14: ¿El organigrama está publicado y es de conocimiento en la empresa?....	62
Figura 15: ¿Cómo se realiza el proceso de dirección de la empresa?.....	63
Figura 16: ¿Cómo se toman las decisiones en la dirección de la empresa?.....	64
Figura 17: ¿Cómo se da el proceso de control en la empresa?	65
Figura 18: ¿Tiene implementado algún mecanismo de control?	66
Figura 19: ¿Cómo considera el resultado del soporte del proceso administrativo en su empresa?	67
Figura 20: Se prioriza un nivel de calidad del proceso administrativo.....	68

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

El presente informe es un trabajo de investigación que se enfoca en identificar la relación que existe entre los procesos administrativos y la gestión de calidad de las mypes del sector comercial, renta de cancha de grass sintético para conocer qué factores inciden en la eficacia y admitan desarrollar un sistema de gestión óptimo en estas microempresas del sector comercial que incluye una serie de procesos operativos que son requeridos por sus clientes. El conocimiento y aplicación de las herramientas de administración por parte de los microempresarios responsables de administrar y gestionar son el soporte a las acciones orientadas hacia la mejora continua.

Las exigencias de los clientes respecto a la calidad de los productos y servicios son cada vez mayores, asimismo el mercado exige a las mypes ser bastante competitivo en temas de costos, por lo cual un elemento diferenciador, será el analizar la mejora en los procesos administrativos y eliminar todo lo que no genera valor, como por ejemplo monitorear los subprocesos mediante gráficos de control, e identificar y eliminar las causas con la finalidad de cada vez más automatizar los procesos.

La investigación tuvo como espacio geográfico la ciudad de Pucallpa, la que por su extensión y crecimiento audaz en los últimos cinco años y aumento de su población ha conformado un mercado atractivo para las inversiones con la instalación de diversos negocios, siendo las canchas de grass sintético preferidas por la

caracterización de modernidad de sus instalaciones, gran impacto en el cliente amante del deporte y su rápida instalación en diversos barrios de la ciudad.

La investigación consta de seis capítulos en los que se establece las distintas temáticas:

Capítulo I.- Introducción, identificación del problema, determinación de objetivos y justificación.

Capítulo II.- Se citaron antecedentes internacionales, nacionales y regionales y locales, donde recabamos información relevante acerca de gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos.

Capítulo III.- Establecimiento de Hipótesis.

Capítulo IV.- Referido a la metodología que se utilizó en la investigación utilizando técnicas e instrumentos.

Capítulo V.- Referida a los resultados de la investigación, interpretación y análisis.

Capítulo VI.- Conclusiones y recomendaciones.

1.1 Planteamiento del problema

Iniciar un negocio representa para un emprendedor una aventura en la cual hay que destinar recursos dinerarios, humanos, materiales y la visión de empresa que llevará a la realización y puesta en operación del negocio. Pero se posterga la adopción de una gestión (o administración) con el soporte de procesos administrativos.

Muchos emprendedores en la ciudad de Pucallpa han tomado la decisión de constituir mypes para la renta de cancha de grass sintético motivados en que generará

la demanda cautiva y la rentabilidad económica deseada porque estas canchas tienen la particularidad de ser cubiertas, es decir tienen techo lo cual las mantiene operativas frente a las lluvias y al excesivo sol y constan de ambientes acogedores para la práctica del deporte de fútbol. En los primeros años de aparición de este negocio en la ciudad de Pucallpa, otra característica fue el alto valor de la hora de renta.

Con el pasar de los años, como todo negocio, los emprendedores ya conformados microempresarios, han comenzado a incrementar su número como participantes en el rubro, generando una gran competencia que ha favorecido al cliente final con la reducción de la hora de renta y a los microempresarios que mejor brindan el servicio versus la infraestructura que ponen a disposición.

Los microempresarios de este rubro, por sus características, ofrecen al cliente la bondad de sus instalaciones las cuales resaltan cuando son nuevas, pero en el devenir de los años estos presentan deterioro, baños inoperativos, falta de agua y limpieza y sobre todo ausencia de servicio, factores que no fidelizan al cliente y es porque la gestión no implementó procesos administrativos eficaces.

1.1.1 Caracterización del problema

Las microempresas del rubro de cancha de grass sintético en la ciudad de Pucallpa, son gerenciadas sin comprender el verdadero alcance del concepto de calidad. Esta debe ser entendida por el microempresario como un ingrediente diario en la operación o vida de su negocio. La calidad es lo que el cliente espera cuando visita un negocio o empresa. Poner en marcha una empresa significa que la gestión debe iniciarse con la planificación. La planificación es el primer proceso de la administración en el que se establece a donde se quiere llegar y evaluar su factibilidad. Se trata de considerar todos los posibles sucesos que ocurrirán en la vida de la empresa,

práctica que es probable el microempresario no advierte oportunamente y sucumbe a los cambios a los que naturalmente se expone una empresa. Sin la planificación lo negocios no llegarán a alcanzar la etapa de desarrollo, muriendo prematuramente.

Otro proceso cuya ausencia incide en la administración es la organización. Es otra fase considerada mecánica, que también no se aplica adecuadamente en las mypes del rubro en estudio, ya que el peso operativo recae en recursos humanos sin preparación. Aunada a la falta de determinación de funciones, tiene un impacto negativo en la atención al cliente. Ciertos microempresarios consideran que la dirección puede ser delegada, sin embargo, desconocen que esta debe recaer en recursos humanos preparados, la dirección debe ser para supervisar el nivel de desempeño esperado y no para apagar incendios de una mala organización.

El control, es uno de los procesos no adecuadamente ejecutado, en razón fundamentalmente del desconocimiento ya que el mismo debe estar acompañado del establecimiento de normas de control y procedimientos correctivos para prevenir pérdidas o daños con perjuicio económico.

Ya podemos adelantar que la falta de conocimiento de gestión es el común denominador en la administración de las mypes del rubro cancha de Grass sintético en la ciudad de Pucallpa, situación que debemos investigar con este trabajo.

1.1.2 Enunciado del problema

Nos formulamos la siguiente pregunta: ¿Cuál es la relación de la gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector comercial, renta de cancha de grass sintético, ciudad de Pucallpa, año 2019?

1.2 Objetivos de la investigación

1.2.1 Objetivo general

Establecer la relación entre la gestión de calidad y la eficacia de los procesos administrativos de las mypes del sector comercial, renta de cancha de grass sintético, ciudad de Pucallpa, año 2019.

1.2.2 Objetivos específicos

- Identificar las herramientas de gestión de calidad que utilizan las mypes del sector comercial, renta de cancha de grass sintético, ciudad de Pucallpa, año 2019.
- Determinar los procesos administrativos de las mypes del sector comercial, renta de cancha de grass sintético ciudad de Pucallpa, año 2019 y su impacto en la gestión.

1.3 Justificación de la investigación

La justificación de la presente investigación es dar nuevos aportes teóricos que permitan explicar y conocer acerca de la gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos.

Teórico: Se busca generar reflexión y mejores aportes teóricos, contrastando los resultados de la investigación con las investigaciones existentes.

Metodológico: Seguir los métodos de la investigación científica, para producir conocimiento válido.

Práctico: El aporte que se genere de la investigación, puede ser usado en la práctica por las mypes.

CAPÍTULO II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 Antecedentes

2.1.1 Antecedentes internacionales

Poveda, C.E. (2017), en su tesis “Plan de negocio para la creación de un complejo deportivo con canchas de césped natural tipo estadio en el norte de Quito (Ecuador)”, para optar el título de Ingeniero Comercial con mención en Administración de Empresas en la Universidad de las Américas; tuvo por objetivo principal analizar la factibilidad comercial, económica y financiera de la implementación de una empresa de alquiler de canchas de fútbol de césped natural tipo estadio. Como metodología, utilizó la investigación cuantitativa. Entre sus conclusiones, se menciona que la creación de un complejo con canchas de césped natural tipo estadio es un proyecto apto para entrar al mercado, gracias a la creciente tendencia por practicar fútbol y demandar servicios relacionado con esta actividad. Asimismo, los consumidores al momento de elegir un servicio de este tipo consideran factores como calidad de la cancha, precio, seguridad del complejo, experiencia de juego, parqueaderos, servicios adicionales. Por otro lado, sus clientes prefieren jugar fútbol los fines de semana en horarios de la tarde y noche de (17:00 a 20:00 horas), por preferencia de sus clientes, el complejo está ubicado en el norte de Quito, entre los sectores el Condado, Ponciano y Carcelén o el sector Carolina. Por último, los aspectos políticos y legales resultan ser un entorno apto para la implementación del presente proyecto, debido a la Ley del deporte que promueven y defienden el derecho a ejercitarse y programas del Gobierno y Municipio que pretenden incentivar a la gente a realizar deporte para bienestar propio.

Vivero, A.D. (2016). En su tesis “Plan de negocios para la implementación de canchas de pádel en Quito (Ecuador)”, para optar el título de Ingeniero en Negocios y Marketing Deportivo en la Universidad de las Américas; tuvo por objetivo principal determinar la viabilidad de la introducción de un nuevo deporte en Quito, mediante un complejo deportivo donde se impartió la enseñanza del deporte y donde la práctica del mismo sean con las mejores calidades a nivel internacional. En su metodología, utilizó el diseño de investigación cuantitativo y cualitativo que son: entrevistas a expertos, focus group y encuestas por motivos del proyecto. Asimismo, llegaron a las siguientes conclusiones, que la alta demanda de práctica deportiva en el país hace que se abra grandes posibilidades para los emprendimientos deportivos, nuevos centros, es por eso que la apertura de un nuevo centro enfocado es un deporte totalmente nuevo ya que tuvo acogida de otros países vecinos al Ecuador. Por otro lado, las estrategias de marketing están enfocadas en la penetración de mercado, esto se debe a que al ser un deporte totalmente nuevo y prácticamente desconocido por el país, tienen que lograr captar el interés del cliente, es por eso que se empezó con una estrategia que permitió penetrar el mercado y ayudó a consolidar el proyecto.

Chango, D.P. (2016), en su tesis “Plan de negocios para la creación de una cancha de fútbol de césped sintético ubicado en el barrio Brazales de la ciudad de Latacunga durante el año 2015”, para obtener el título de Ingeniería Comercial en la Universidad Técnica de Cotopaxi (Ecuador). Su objetivo general fue identificar la cantidad de clientes reales y potenciales del servicio de alquiler de una cancha de césped sintético en el barrio Brazales de la ciudad de Latacunga. Este estudio, realizó el tipo de investigación descriptiva, porque permitió describir la situación real de los hombres y mujeres que práctica el futbol como una actividad recreativa, la cual es

objeto de estudio en la que se estableció formas que permitieron la creación de unas nuevas canchas sintéticas. Llegaron a la conclusión, que la creación de cancha de fútbol de césped sintético en la ciudad de Latacunga permitió que familias del lugar puedan disfrutar de un servicio que ya existe en el mercado, pero que brindó el mejor servicio a sus clientes. Asimismo, la cancha de césped sintético está localizada en un sector de mucha afluencia por parte de los deportistas del sector y de tal manera se tuvo una mayor acogida en los servicios que se brindaron. Finalmente, se recomienda que el servicio a ofertar debe cumplir con todas las descripciones técnicas que se presentaron en el proyecto realizado como una forma de garantizar la venta y cumplir con los gustos y preferencias de sus clientes, así como de la cancha de césped sintético.

Álvarez, N. & Calderón, M. (2015). En su tesis: “Plan de negocio para la creación de un complejo de canchas sintéticas en el Municipio de Samaniego año 2014”, para optar el título profesional de Administración de Empresas en la Universidad de Nariño (Colombia); tuvo por objetivo formular un plan de negocios para la creación de un complejo de canchas sintéticas en el Municipio de Samaniego año 2014. En la metodología, utilizó el tipo de investigación descriptivo, porque describió de modo sistemático las características de una población, situación o área de interés. Sus conclusiones, indican que los aspectos más influyentes en este servicio se encuentran en la calidad de servicio e instalaciones adecuadas y propicias para la práctica deportiva. Asimismo, contribuye a una buena calidad de salud mental y física para aquellos practicantes del deporte, como también en su estudio realizado establece que la mayoría de las personas encuestadas prefieren sus servicios, además están dispuestos a cancelar el valor establecido. Finalmente, se recomienda alcanzar un buen

nivel de posicionamiento y fidelización para que desarrollen campañas agresivas de promoción y publicidad.

Armas, E. (2015). Tesis: “Estudio de factibilidad para la creación de una empresa que preste el servicio de alquiler de cancha de futbol de césped sintético en la ciudad de Ibarra (Ecuador)”, para optar el título profesional de Ingeniero en Economía con mención en Finanzas en la Universidad Técnica del Norte; cuyo objetivo fue realizar un estudio de factibilidad para la creación de una empresa que preste el servicio de alquiler de cancha de futbol de césped sintético en la ciudad de Ibarra. En el estudio de mercado tuvieron como finalidad determinar aspectos de identificación del servicio, donde pretende ofrecer la existencia real de la demanda, la identificación de la competencia, importancia de las estrategias y mecanismos de mercadeo. Sus conclusiones indican que en el Cantón de Ibarra existe potencialidades económicas y sociales que permiten crear una empresa que preste el servicio de alquiler de cancha de futbol de césped sintético, y que la población pueda practicar el deporte más popular del mundo en un ambiente seguro y confortable. De acuerdo al estudio técnico y al análisis realizado en cuanto a materia prima, mano de obra, viabilidad, servicios básicos entre otros, determinaron la ubicación óptima del proyecto, además los mencionados factores permitieron establecer el tamaño del proyecto y los procesos que implican su ejecución. Por lo tanto, el estudio financiero fue factible mediante el uso de indicadores financieros, misma que llegó a ser recuperada en el periodo analizado de vida útil.

2.1.2 Antecedentes nacionales

Saucedo, D. & Oyola, E. (2014), en su tesis de investigación “La administración del capital de trabajo y su influencia en la rentabilidad del club

deportivo ABC S.A-Chiclayo, en los periodos 2012-2013”, para optar el título profesional de Contador Público en la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo; tomó en cuenta como objetivo general evaluar la administración del capital de trabajo y su influencia en la rentabilidad del club deportivo ABC S.A, durante el periodo 2012-2013. Como metodología de investigación se encuentra circunscrito dentro del enfoque cualitativo, orientado a conocer la influencia de la rentabilidad en el club deportivo ABC S.A., a través de la administración del capital de trabajo. Dentro de las conclusiones más importantes se señala que debido al giro de negocio del club deportivo ABC, amerita que el capital de trabajo este conformada principalmente por el efectivo y equivalente de efectivo. Siendo este un recurso de alto riesgo, se debió prever un buen control, sin embargo, durante el periodo 2012, obtuvo un capital de trabajo deficiente, por lo que adquirió prestamos de las empresas vinculadas para poder enfrentar deudas a corto plazo, bajo este panorama la empresa ha comprometido no solo a sus activos corriente sino que también a sus activos no corrientes, originando estrangulamiento del recurso antes mencionado.

2.1.3 Antecedentes regionales

Arévalo, P. (2017). En su tesis: “Gestión administrativa y calidad de procesos del área de infraestructura de la Municipalidad Distrital de Morales, 2017” para obtener el grado académico de maestro en Gestión Pública. El objetivo de la investigación fue determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de procesos del área de infraestructura de la Municipalidad distrital de Morales, 2017. La metodología de la investigación fue del tipo descriptivo correlacional, donde se aplicó instrumentos para la recolección de datos, siendo dos cuestionarios, una para cada variable, los cuales se aplicaron a una muestra de 27 colaboradores. Como

conclusiones se determina que la gestión administrativa desarrollada en el área de infraestructura en la Municipalidad Distrital de Morales es calificada con un nivel alto de 48%, esto debido al cumplimiento de algunas acciones de planificación, organización, ejecución y control, es decir en su mayoría los colaboradores se encuentran satisfechos con la dirección y planificación de las actividades ejecutadas dentro de la institución, por cuanto conocen las funciones y responsabilidades dispuestas en el Manual de Organización y funciones (MOF) y la comunicación entre directivos se presenta de mejor manera, asimismo se cumplen con las actividades establecidas en el tiempo oportuno.

Huallpa, V. (2016). En su tesis: “Gestión Administrativa de la empresa Mirasol S.A.”, con la finalidad de optar al Título Profesional de Licenciado en Administración. El presente trabajo de investigación tiene como objetivo general: Analizar la Gestión Administrativa actual de la empresa MARASAL S.A. En su desarrollo primeramente se enmarcó tomando en cuenta las bases teóricas existentes en materia de administración, en segundo lugar, se caracterizó la problemática de la empresa desde el punto de vista del proceso administrativo y finalmente se ha diseñado y propuesto un modelo de gestión administrativa, para mejorar la situación actual de la administración de la empresa MARASAL S.A. Como conclusiones, los resultados del mismo permitieron a los socios y personal de la empresa efectuar ajustes y adaptaciones organizacionales a la referida, a fin de hacerla más efectiva y competitiva en el mercado regional, nacional e internacional.

Rojas, K. (2017). En su tesis: “Gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente en las mypes del sector servicios, centros educativos privados, distrito de Satipo, año 2017”; cuyo objetivo de la investigación fue determinar la Gestión de

Calidad bajo el enfoque de Atención al Cliente. Este estudio se desarrolló bajo la metodología de investigación del tipo descriptivo, no experimental, transversal, correlacional. Para tal efecto se aplicó un cuestionario estructurado de 16 preguntas a través de la técnica de encuesta. Como conclusiones se determinó el 56,3% de las mypes no definió su misión, visión y valores; asimismo, 62,5% no gestiona el Centro Educativo siguiendo un plan de calidad, en razón de enfocarse prioritariamente en la rentabilidad de sus resultados.

2.1.4 Antecedentes locales

Reatégui, N. & Paredes, M. (2016). En su tesis: “Capacitación empresarial y su incidencia en la Gestión Administrativa de la Empresa American Metal S.A.C. del Distrito de Calleria- Pucallpa, 2016”. La investigación tuvo como objetivo determinar la incidencia de la capacitación empresarial en la gestión administrativa de la empresa American Metal S.A.C. del distrito de Callería, Pucallpa, 2016. El presente estudio se ha realizado con el propósito de demostrar que el desempeño laboral del personal que labora en la empresa American Metal S.A.C. del distrito de Callería - Pucallpa mejora mediante la implementación de un plan de capacitación empresarial, por lo que se utilizó un diseño de investigación descriptivo correlacional, porque se ha descrito la relación entre dos variables. Como conclusiones se obtuvo que la implementación de un plan de capacitación empresarial en la gestión administrativa influye significativamente en el desempeño y productividad de los trabajadores de la empresa American Metal S.A.C.

Machoa, D. & Picón, D. (2017). Tesis: “La gestión y la calidad de servicio del Departamento de Medicina General del Hospital II Es Salud - Pucallpa, 2016”, para optar el título de Licenciado en administración en la Universidad Nacional de Ucayali.

El objetivo de la investigación fue de conocer la relación entre la gestión y sus dimensiones con la calidad de servicio en esta importante entidad del Estado. La metodología de investigación fue del tipo descriptiva y correlacional, con diseño transeccional correlacional, en la que se trabajó la variable gestión con una población de 386 trabajadores, con una muestra y muestreo de 91 trabajadores, la variable calidad de servicio se trabajó con una población de 560 usuarios, muestra de 98 y muestreo de 91 usuarios respectivamente, a los que se les aplicó un cuestionario de 20 ítems, 05 afirmaciones, resultados procesados en el programa Excel, y el análisis de los datos se realizó a través de la prueba estadística de coeficiente de correlación de Pearson, programa (SPSSv24). La conclusión a la que se llegó fue que no existe relación significativa entre la gestión y la calidad de servicio del Departamento de Medicina General del Hospital II Es Salud – Pucallpa, 2016.

2.2 Bases teóricas de la investigación

2.2.1 Teoría General de la Administración

La teoría general de la administración comenzó como el énfasis en las tareas (actividades ejecutadas por los obreros en una fábrica) según la Administración Científica de Taylor. Posteriormente la preocupación básica pasó al énfasis en la estructura, como la Teoría Clásica de Fayol y como la Teoría de la Burocracia de Weber; luego apareció la Teoría Estructuralista. La reacción humanística surgió como el énfasis en las personas, a través de la Teoría de las Relaciones Humanas, desarrollada más tarde por la Teoría Conductual y por la Teoría del Desarrollo Organizacional. El énfasis en el ambiente se inició con la Teoría de Sistemas, completada por la Teoría de la Contingencia, que posteriormente desarrolló el énfasis en la tecnología. Cada uno de esos seis enfoques (tareas, estructura, personas,

ambiente, tecnología y competitividad) originó en su momento una teoría administrativa diferente y marcaron un avance gradual en el desarrollo de la teoría general de la administración.

La teoría general de la administración estudia la administración de las organizaciones y empresas desde el punto de vista de la interacción e interdependencia de las seis variables principales (tareas, estructuras, personas, tecnología, ambiente y competitividad). El comportamiento de esos componentes es sistémico y complejo: cada uno influye en los otros y experimenta la influencia de éstos. Las modificaciones en un componente provocan cambios en los demás en mayor o menor grado. Su comportamiento conjunto es diferente de la suma de los comportamientos de cada componente por separado. La adecuación e integración entre esas seis variables son los principales desafíos de la Administración.

2.2.1.1 Enfoque Clásico de la Administración

Los orígenes del enfoque clásico de la administración deben buscarse en las consecuencias de la revolución industrial, que podrían resumirse en dos hechos genéricos:

- El crecimiento acelerado y desorganizado de las empresas produjo una creciente complejidad en su administración y exigió un enfoque científico más depurado para sustituir el empirismo y la improvisación hasta entonces dominantes.
- La necesidad de aumentar la eficiencia y la competencia de las organizaciones para obtener el mejor rendimiento posible de sus recursos y enfrentar la competencia cada vez mayor entre las empresas.

2.2.1.2 Administración Científica

Frederick W. Taylor (1856 – 1915), es conocido sobre todo por haber definido las técnicas de la administración científica, que es el estudio sistemático de las relaciones entre las personas y las tareas, con el fin de diseñar los procesos de trabajo y obtener un incremento en la eficiencia. Taylor creía que si el tiempo y el esfuerzo que cada trabajador dedicaba a elaborar una unidad de producción (un bien o un servicio terminado) podían reducirse aumentando la especialización y la división del trabajo, el proceso de producción sería más eficiente. De acuerdo con Taylor, las técnicas de la administración científica determinarían la manera más eficiente de dividir el trabajo, no los conocimientos empíricos intuitivos o informales. Sobre la base de sus experimentos y observaciones como gerente de manufactura en diversos medios, estableció cuatro principios para incrementar la eficiencia en el trabajo.

Principio 1: Estudiar la manera en que los trabajadores desempeñan sus tareas, para recopilar todos los conocimientos informales sobre el trabajo que posee cada empleado y experimentar cómo mejorar la forma de hacer el trabajo.

Principio 2: Codificar los nuevos métodos de realizar las tareas en forma de reglas estrictas y procedimientos de operación estandarizados.

Principio 3: Seleccionar cuidadosamente a los trabajadores que posean las habilidades y destrezas que concuerden con las necesidades de la tarea, y entrenarlos para realizar la tarea de acuerdo con las reglas y procedimientos establecidos.

Principio 4: Establecer un nivel justo o aceptable de desempeño en la tarea y luego crear un sistema de pago que premiará el desempeño que superará el nivel aceptable.

2.2.1.3 Teoría Clásica de la Administración

Mientras en Estados Unidos, Taylor y otros ingenieros estadounidenses desarrollaban la Administración Científica, en 1916 surgió en Francia la Teoría Clásica de la Administración que se difundió con rapidez por Europa. Si la Administración Científica se caracterizaba por hacer énfasis en la tarea que realiza el operario, la Teoría Clásica se distinguía por el énfasis en la estructura que debe tener una organización para lograr la eficiencia. En realidad, ambas teorías perseguían el mismo objetivo: la búsqueda de la eficiencia de las organizaciones.

En la Teoría Clásica, se parte del todo organizacional y de su estructura para garantizar la eficiencia en todas las partes involucradas, sean órganos (secciones, departamentos, etc.), o personas (ocupantes de cargos y ejecutores de tareas). Fayol, ingeniero francés fundador de la Teoría Clásica de la Administración, parte de un enfoque sintético global y universal de la empresa, lo cual inicia la concepción anatómica y estructural de la organización, que desplazó con rapidez la visión analítica y concreta de Taylor.

2.2.1.4 Enfoque Neoclásico de la Administración

El Enfoque Neoclásico es la reivindicación de la Teoría Clásica actualizada y adaptada a los problemas administrativos, al tamaño de las organizaciones de hoy. En otros términos, la Teoría Neoclásica corresponde a la Teoría Clásica maquillada, ecléctica, que aprovecha la contribución de las demás teorías administrativas.

El Enfoque Neoclásico se basa en los siguientes fundamentos:

- La administración es un proceso operacional compuesto de funciones como planeación, organización, dirección y control.

- Dado que la administración abarca diversas situaciones empresariales, requiere fundamentarse en principios de valor predictivo.
- La administración es una ciencia que, como la medicina o la ingeniería, debe apoyarse en principios universales.
- Los principios de administración son verdaderos, al igual que los de las ciencias lógicas y físicas.
- La cultura y el universo físico y biológico afectan el ambiente del administrador. Como ciencia o arte, la teoría de la administración no necesita abarcar todo el conocimiento para servir de fundamento científico a los principios de la administración.

2.2.2 Administración

La administración es una de las actividades humanas más importantes. Desde que los seres humanos comenzaron a formar grupos para cumplir propósitos que no podían alcanzar de manera individual, la administración ha sido esencial para garantizar la coordinación de los esfuerzos individuales. A medida que la sociedad empezó a depender crecientemente del esfuerzo grupal y que muchos grupos organizados tendieron a crecer, la tarea de los administradores se volvió más importante. Dan Ciampa (1993) en su obra *Calidad Total, Guía para su implantación*, nos dice que la Calidad Total.

La administración busca el logro de objetivos a través de las personas, mediante técnicas dentro de una organización. Comprende a toda la organización y es fuerza vital que enlaza a todos los demás subsistemas.

Al administrar una empresa se busca coordinar los recursos humanos y materiales para alcanzar objetivos propuestos. Las funciones básicas de la

administración son planear, organizar, ejecutar y controlar la actividad de una empresa con la finalidad de orientarse al cumplimiento de las metas; aplicando estas fases se garantiza la efectividad y éxito de una empresa porque permite ordenar los esfuerzos, identificar los problemas y encontrar soluciones de forma oportuna logrando el desarrollo y mejoramiento constante de la empresa.

2.2.2.1 Importancia de la Administración

Los mismos conceptos y propósitos analizados para la estructuración de una definición sobre la administración nos dan la pauta para determinar su importancia.

Las condiciones que imperan en esta época actual de crisis, así como la necesidad de convivencia y labor de equipo, requieren de una eficiente aplicación de esta disciplina que se verá reflejada en la productividad y eficiencia de la institución o empresa que la requiera.

Para demostrar lo anterior se pueden tomar de base los siguientes hechos:

- La administración se da donde quiera que exista un organismo social, aunque lógicamente sea más necesaria cuanto mayor y más compleja sea ésta.
- Un organismo social depende, para su éxito de una buena administración, ya que sólo a través de ella, es como se hace buen uso de los recursos materiales, humanos, etc. con que ese organismo cuenta.
- La elevación de la productividad, preocupación quizá la de mayor importancia en el campo económico social, depende, por lo dicho, de la adecuada administración de las empresas, ya que, si cada célula de esa vida económica social es eficiente y productiva, la sociedad misma, formada por ellas tendrá que serlo.

2.2.3 Gestión de la calidad

Dan Ciampa (1993) en su obra *Calidad Total, Guía para su implantación*, nos dice que la Calidad Total, se puede definir de tres formas distintas; la primera es describir el principio unificador que constituye la base de toda la estrategia, la planificación y la actividad en una empresa que adopte su filosofía. En otras palabras, es la dedicación total al cliente.

Una empresa con un objetivo de Calidad Total firmemente establecido se dedica por entero a la satisfacción del cliente en toda forma posible.

Peter Drucker ha escrito que *“el propósito de un negocio es crear y conservar clientes”*.

La Calidad Total es el vehículo más poderoso a nuestra disposición para asegurarnos de que se siga lo sentenciado por Drucker.

Pero, a menos que tengamos una visión más amplia y nos aseguremos de que nuestras acciones en aras de la calidad se basen en la realidad del mercado, a menos que incluyamos al cliente dentro de la línea punteada que enmarca el proceso que se investiga, los resultados de nuestros programas de Calidad Total pueden ser que sencillamente nos quedemos sin negocio con más precisión y eficacia. Ver Figura 1.

2.2.3.1 Servicio

Un servicio es una actividad o una serie de actividades generadoras de satisfacción por los consumidores, que se producen como resultado de la interacción entre los clientes y una persona o una máquina. (**Lehtinen, 1983**).

Figura 1: Principales Resultados de la Calidad Total.

	Cientes más satisfechos	Menos tiempo, costos más bajos	Mejor clima	Mejoramiento continuo
Los empleados comprenderán mejor a los clientes	X			X
Los bienes/servicios satisfacen completamente las necesidades	X			
Menos errores	X	X	X	
Anticipación a los problemas	X	X		X
Un lenguaje común para la solución de problemas	X	X		
Los clientes sentirán que reciben mejor trato	X			
Tiempo de respuesta más rápido	X	X	X	X
Los proveedores responden mejor	X	X		X
Una relación mas cercana entre gerentes y empleados		X	X	X
Mas innovación	X	X	X	X
Una visión compartida del futuro	X		X	X

Fuente: Calidad Total, Guía de Implementación Dan Ciampa

Servicios, se puede definir como el conjunto de prestaciones que un cliente espera como valor agregado al producto o servicio en sí. Esto como consecuencia del precio, la imagen y la reputación del mismo. **(Horowitz, 1991).**

2.2.3.1.1 Servicio al cliente

Es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo. **(Kotler, 2003).**

2.2.3.1.2 Calidad de servicio

Son las características de producto que se basan en las necesidades del cliente y que por eso brindan satisfacción del producto o servicio; es por eso que hay que entender el servicio como el conjunto de prestaciones accesorias de naturaleza cuantitativa o cualitativa que acompaña a la prestación principal, ya consista en un producto o en un servicio. **(Ruiz, 2001).**

Calidad de servicio es la percepción que tiene un cliente acerca de la correspondencia entre el desempeño y las expectativas, relacionados con el conjunto de elementos secundarios, cuantitativos y cualitativos de un producto o servicio principal. (Larrea , 1991).

2.2.3.1.3 Mejora continua de los servicios

Mejorar un proceso, significa cambiarlo para hacerlo más efectivo, eficiente y adaptable. (Harrington, 1993).

Define el Mejoramiento Continuo como una conversión en el mecanismo viable y accesible al que las empresas cierran la brecha tecnológica que mantienen con respecto a otras. (Fadi, 1994).

2.2.4 Gestión Administrativa

Gestionar es realizar diligencias conducentes al logro de objetivos, es el proceso emprendido por una o más personas para coordinar las actividades laborales de otros individuos en miras de un bien. La gestión administrativa busca cumplir el proceso administrativo para alcanzar las metas empresariales de manera coordinada.

Gestión administrativa consiste en todas las actividades que se emprenden para coordinar el esfuerzo de un grupo, es decir la manera en la cual se tratan de alcanzar las metas u objetivos con ayuda de las personas y las cosas mediante el desempeño de ciertas labores esenciales como son la planeación, organización, dirección y control.

Conjunto de acciones mediante las cuales el directivo desarrolla sus actividades a través del cumplimiento de las fases del proceso administrativo: Planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar.

El proceso de gestión administrativa se trata de un grupo de funciones en una empresa que se encuentran interrelacionadas entre sí. El planeamiento, organización,

dirección y control son actos simultáneamente realizados y por lo tanto se encuentran interrelacionado entre sí.

2.2.4.1 La Gestión Administrativa Empresarial

La gestión aplicada a la administración de empresas obliga a que se cumpla con cuatro funciones fundamentales; la primera de esas funciones es la planificación, que se utiliza para combinar los recursos con el fin de planear nuevos proyectos que puedan resultar redituables para la empresa, en términos más específicos nos referimos a la planificación como la visualización global de toda la empresa y su entorno correspondiente, realizando la toma de decisiones concretas que pueden determinar el camino más directo hacia los objetivos planificados. La segunda función que le corresponde cumplir al concepto de gestión es la organización en donde se agrupan todos los recursos con los que la empresa cuenta, haciendo que trabajen en conjunto, para así obtener un mayor aprovechamiento de los mismos y tener más posibilidades de obtener resultados. La dirección de la empresa en base al concepto de gestión implica un muy elevado nivel de comunicación por parte de los administradores para con los empleados, y esto nace a partir de tener el objetivo de crear un ambiente adecuado de trabajo y así aumentar la eficacia del trabajo de los empleados aumentando las rentabilidades de la empresa. El control es la función final que debe cumplir el concepto de gestión aplicado a la administración, ya que de este modo se podrá cuantificar el progreso que ha demostrado el personal empleado en cuanto a los objetivos que les habían sido marcados desde un principio.

2.2.4.2 Importancia de la Gestión Administrativa

La gestión administrativa es el proceso más importante cuando se pone en marcha un negocio ya que de ella va depender el éxito fracaso de la empresa, además

es hacer que las cosas sucedan de manera correcta y así brindar un soporte administrativo a los procesos empresariales de las diferentes áreas funcionales de la misma, a fin de lograr resultados efectivos y con una gran ventaja competitiva sobre la competencia.

La gestión administrativa según George Terry es importante porque, pone en orden los esfuerzos, en situaciones complejas, donde se requiere una gran habilidad para gestionar con los recursos que se tienen, materiales, financieros, tecnológicos y humanos, entre muchos otros, para alcanzar el logro de los objetivos de una manera eficiente y eficaz.

2.2.5 Proceso Administrativo

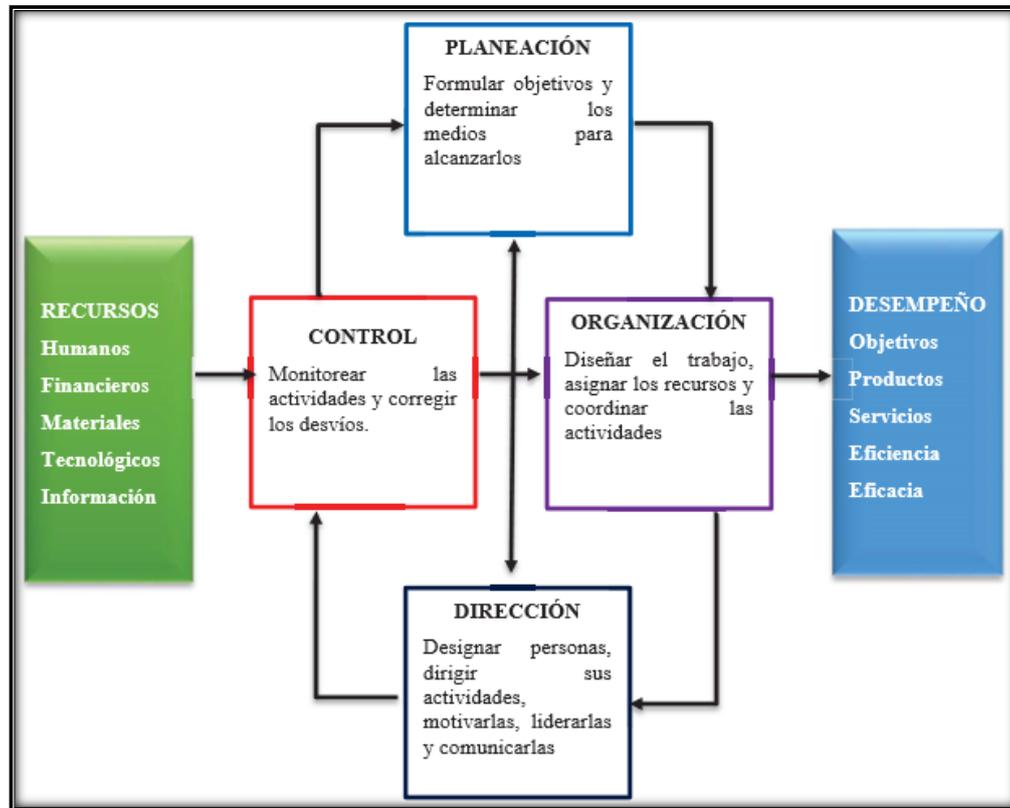
Según la teoría neoclásica, las funciones del administrador corresponden a los elementos de la administración que Fayol definió en su momento (planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar), pero con apariencia actualizada. En la línea propuesta por Fayol, los autores neoclásicos adoptan el proceso administrativo como núcleo de su teoría ecléctica y utilitarista. No obstante cada autor se aparta de los demás para establecer funciones administrativas ligeramente diferentes.

De modo general, en la actualidad se acepta que las funciones básicas del administrador son la planeación, la organización, la dirección y el control. El desempeño de estas cuatro funciones básicas (planear, organizar, dirigir y controlar) constituye el denominado proceso administrativo.

Los administradores de todos los niveles en todos los departamentos (ya sea en organizaciones pequeñas o grandes, en instituciones con o sin fines de lucro, o que operen en un solo país o en todo el mundo) son responsables de ejecutar estas cuatro

funciones. Lo bien que logren hacerlo determina la eficacia y la eficiencia de sus organizaciones.

Figura 2: El proceso administrativo



Fuente: Frederick W. Taylor (1856 – 1915)

2.2.5.1 Planeación

La planeación es la función administrativa que determina por anticipado cuáles son los objetivos que deben alcanzarse y qué debe hacerse para conseguirlos. La planeación determina a dónde se pretende llegar, qué debe hacerse, cuándo, cómo y en qué orden.

A. Tipos de planes

Koontz, Weihrich y Cannice tipifican los planes de la siguiente manera:

- **Misiones o Propósitos:** La misión o el propósito identifican la función o las tareas básicas de una empresa o dependencia, o de cualquiera de sus partes.

- **Objetivos o Metas:** Son los fines hacia los cuales se dirige la actividad; no sólo representan el punto final de la planeación, sino el fin al que se dirige la organización, la integración de personal (staffing), la dirección y el control.
- **Estrategias:** Formas en que se determinan los objetivos básicos a largo plazo en una empresa, la instrumentación de los cursos de acción y la asignación de los recursos necesarios para alcanzar esos objetivos.
- **Políticas:** Son planes, pues son declaraciones o interpretaciones generales que orientan o dirigen las reflexiones para la toma de decisiones.
- **Procedimientos:** Son planes que establecen un método de actuación necesario para soportar actividades futuras; son secuencias cronológicas de acciones requeridas, lineamientos para actuar, más que para pensar, que detallan la manera precisa en que deben realizarse ciertas actividades.
- **Reglas:** Establecen las acciones específicas necesarias, o su ausencia, para evitar que existan desviaciones. La finalidad de una regla es manifestar una decisión gerencial sobre si cierta acción debe seguirse.
- **Programas:** Son un complejo de metas, políticas, procedimientos, reglas, asignaciones de tareas, pasos a seguir, recursos a emplear y otros elementos necesarios para realizar un curso de acción determinado; por lo regular cuentan con el apoyo de un presupuesto asignado.
- **Presupuestos:** En términos numéricos, es el informe de los resultados esperados, pueden llamarse plan cuantificado. Asimismo, puede ocuparse en la producción, como el presupuesto de gastos; repercutir en el egreso de

capitales, como el presupuesto de gastos de capital, o mostrar el flujo de efectivo, como lo hace el presupuesto de caja.

2.2.5.2 Organización

La función de organizar determina como distribuir y estructurar el trabajo para cumplir con los objetivos de la organización. Este es un proceso importante durante el cual los gerentes diseñan la estructura de una organización.

A. Elementos de la Organización

Robbins y Coulter, definen como elementos de organización:

- Especialización del trabajo: Consiste en dividir las actividades laborales en tareas separadas. Cada empleado se especializa en hacer una parte de una actividad en lugar de hacerla toda, para aumentar los resultados. También se le conoce como división del trabajo.
- Departamentalización: Es la forma en que se agrupan los puestos.
- Cadena de mando: Es la línea de autoridad que se extiende de los niveles más altos de la organización hacia los más bajos, lo cual especifica quién le reporta a quién.
- Tramo de Control: Determinar el tramo de control es importante debido a que, en gran medida, éste determina el número de niveles y gerentes de una organización; una consideración importante sobre qué tan eficiente será una empresa.
- Centralización y Descentralización: La centralización es el grado en que la toma de decisiones se da en los niveles superiores de la organización. Por otra parte, cuanto más información proporcionan los empleados de niveles inferiores o de hecho tomen decisiones, más descentralizada está.

- Formalización: Se refiere a qué tan estandarizados están los trabajos de una organización y hasta qué grado las reglas y procedimientos guían el comportamiento de los empleados.
- Existen instrumentos de gestión que brindan un mayor grado formalización a una organización, siendo estos: ROF (Reglamento de Organización y Funciones), MOF (Manual de Organización y Funciones), CAP (Cuadro de Asignación de Personal), RIT (Reglamento Interno de Trabajo) y Estatuto de la Organización.

2.2.5.3 Dirección

Este es el papel de la dirección: poner en acción y dinamizar la empresa. La dirección está relacionada con la acción, con la puesta en marcha y tiene mucho que ver con las personas. Está directamente relacionada con la disposición de los recursos humanos de la empresa. Para que la planeación y la organización puedan ser eficaces, necesitan ser dinamizadas y complementadas con la orientación que se dé a las personas mediante la adecuada comunicación y habilidad de liderazgo y motivación.

A. Cobertura de la Dirección

Para Chiavenato la dirección cobertura a:

- **Dirección Global:** Abarca la empresa como una totalidad; es la dirección propiamente dicha. Corresponde al nivel estratégico de la empresa.
- **Dirección Departamental:** Abarca cada departamento o unidad de la empresa. Es la llamada gerencia. Plano intermedio del organigrama. Corresponde al nivel táctico de la empresa.

- **Dirección Operacional:** Orienta a cada grupo de personas o tareas. Es la llamada supervisión. Corresponde al nivel operacional de la empresa.

B. Elementos de la Dirección

Robbins y Coulter, definen como elementos de la dirección:

- **Motivación:** La motivación es un término general que se aplica a todo tipo de impulsos, deseos, necesidades, anhelos y fuerzas similares. Decir que los gerentes motivan a sus subordinados es decir que hacen cosas que esperan satisfarán esos impulsos y deseos, y que los inducirán a actuar de la manera deseada.
- **Liderazgo:** liderazgo se define como “influencia”, es decir, el arte o proceso de influir en las personas para que participen con disposición y entusiasmo hacia el logro de los objetivos del grupo. En teoría, no sólo se debe alentar a las personas a que desarrollen disposición a trabajar, sino a que lo hagan con fervor y confianza. Los líderes actúan para ayudar a que un grupo alcance los objetivos a partir de la aplicación máxima de sus capacidades.
- **Comités y Grupos:** Las personas desempeñan ciertas funciones en los comités: algunas buscan información, otras la proporcionan; algunas tratan de alentar a otras a que contribuyan, otras son seguidoras, y por último, hay quienes tratan de coordinar los esfuerzos del grupo o alcanzar un consenso cuando surgen los desacuerdos, en tanto que otros asumen una función más hostil.
- **Comunicación:** La comunicación es muy importante para la función de dirigir: consiste en la transferencia de información de un emisor a un receptor, siempre y cuando el receptor comprenda la información. El propósito de la

comunicación es disponer de información para actuar en los procesos de cambio o facilitarlos, esto es, influir en la acción para lograr el bienestar de la empresa.

2.2.5.4 Control

Es el proceso de monitoreo, comparación y corrección el desempeño laboral. Los controles efectivos garantizan que las tareas se completen de tal manera que se logren los objetivos. La efectividad de los controles se determina si se sabe que tanto ayuda a los empleados y los gerentes a alcanzar sus objetivos.⁴¹

A. El Proceso de Control

El control según Robbins y Coulter, tiene como proceso, los siguientes pasos:

PASO 1: Medición. Para determinar lo que es el desempeño real, un gerente debe primero obtener información al respecto. Por lo tanto, el primer paso en el control es la medición.

- ¿Cómo medimos?. Los cuatro enfoques que los gerentes utilizan para medir y reportar el desempeño real son las observaciones personales, los reportes estadísticos, los reportes orales y los reportes escritos. La mayoría de los gerentes utilizan una combinación de estos enfoques.

- ¿Qué medimos? La mayoría de las actividades laborales se pueden expresar en términos cuantificables, pero cuando esto no es posible, los gerentes deben recurrir a mediciones subjetivas. Aunque estas medidas puedan tener limitaciones, tenerlas es mejor que no contar con estándar alguno y no llevar a cabo ningún tipo de control.

PASO 2: Comparación. El paso de comparación determina la variación entre el desempeño real y un estándar. Aun cuando se puede esperar alguna variación en el

desempeño en todas las actividades, es crítico determinar un rango de variación aceptable.

PASO 3: Toma de Acciones Administrativas. Los gerentes pueden elegir de entre tres cursos de acción posibles: no hacer nada, corregir el desempeño real, o revisar el estándar.

- **Corregir el desempeño real.** Dependiendo de cuál sea el problema, un gerente podría llevar a cabo diferentes acciones correctivas. Una decisión que debe tomar un gerente es la de tomar una acción correctiva inmediata, la cual corrige los problemas en el momento para que el desempeño retorne su curso, o utilizar una acción correctiva básica, la cual analiza cómo y por qué se desvió el desempeño antes de corregir la fuente de la desviación.

- **Revisar el estándar.** En algunos casos, la varianza puede ser el resultado de un estándar poco realista, una meta muy baja o muy alta. En este caso, el estándar, no el desempeño, necesita una acción correctiva.

2.2.6 Empresa

Revisemos los siguientes conceptos:

Entidad que mediante la organización de elementos humanos, materiales, técnicos y financieros proporciona bienes o servicios a cambio de un precio que le permite la reposición de los recursos empleados y la consecución de unos objetivos determinados

Un conjunto de elementos o factores, humanos, técnicos y financieros, localizados en una o varias unidades físico – espaciales o centros de gestión y combinados y ordenados según determinados tipos de estructura organizativa.

2.2.6.1 Elementos o Recursos Empresariales

Los recursos organizacionales constituyen el conjunto de recursos con los que dispone la empresa para su normal desarrollo.

- Recursos Físicos o Materiales: Son los recursos necesarios para ejecutar las operaciones básicas de las empresas, bien sea para prestar servicios especializados o producir bienes o productos.
- Recursos Financieros: Se refiere al dinero de disponibilidad inmediata o mediata para enfrentar los compromisos de la empresa. Pueden ser en forma de capital, flujo de caja, créditos, etc.
- Recursos Humanos: Son las personas que ingresan, permanecen y participan en la empresa, cualquiera sea su nivel jerárquico o la tarea que desempeñen.
- Recursos Mercadológicos: Son los recursos que la empresa utiliza para localizar, entrar en contacto e influir en sus clientes o usuarios.
- Recursos Administrativos: Son los medios empleados en la planeación, organización, dirección y control de las actividades empresariales.

2.2.6.2 Funciones de la empresa

Según Henry Fayol: La teoría clásica de la administración se resalta por el énfasis en la estructura y en las funciones que debe tener una organización para lograr la eficiencia; Henry Fayol en 1916 expuso su teoría en su famoso libro “Administración Industrial y General”, publicado en París. La exposición parte de un enfoque sintético, global y universal de la empresa, inicia con la concepción anatómica y estructural de la organización. Henry Fayol, destaca que toda empresa debe de cumplir con seis funciones básicas:

1. **Funciones técnicas.** Se refiere a las funciones empresariales que están directamente ligadas a la producción de bienes y servicios de la empresa, como por ejemplo, las funciones productivas, las de manufactura, las de adaptación y operación, etc., siendo una función primordial ya que es la razón de ser de la organización.
2. **Funciones comerciales.** Están relacionadas con las actividades de compra, venta e intercambio de la empresa, es decir, debe saber tanto producir eficientemente como comprar y vender bien, haciendo llegar los bienes y servicios producidos al consumidor.
3. **Funciones financieras.** Esta función implica la búsqueda y el manejo del capital, donde el administrador financiero prevé, planea, organiza, integra, dirige y controla la economía de la empresa, con el fin de sacar el mayor provecho de las disponibilidades evitando aplicaciones imprudentes de capital.
4. **Funciones de seguridad.** Son las que ven por el bienestar de las personas que laboran en dicha organización, con relación a su protección, a los enseres con que cuenta y al inmueble mismo, por ejemplo la seguridad de higiene, la industrial, privada, personal, etc.
5. **Funciones contables.** Estas funciones se enfocan en todo lo que tiene que ver con costos, inventarios, registros, balances y estadísticas empresariales; la contabilidad cuenta con dos funciones básicas, la de llevar un control de los recursos que poseen las entidades comerciales, y el informar mediante los estados financieros las operaciones realizadas.
6. **Funciones administrativas.** Se encargan de regular, integrar y controlar las cinco funciones anteriores, realizando actividades y/o deberes al tiempo que se

coordinan de manera eficaz y eficiente en la cual se implementa la planificación, organización, dirección, la coordinación y el control.

2.2.6.3 Clasificación de las empresas

Existe una amplia clasificación de las empresas, las mismas que son mostradas a continuación:

A. Según la Función Económica:

- Empresas industriales o manufactureras.- producción y venta de bienes
- Empresas comerciales.- Compra – venta de mercaderías.
- Empresas de servicios.- Producción y venta de servicios.

B. Según la Propiedad:

- Empresas privadas.- el (los) propietario(s) es (son) personas naturales o jurídicas particulares.
- Empresa estatal o pública.- El propietario es el estado o una entidad del estado. Empresas de propiedad social.- de propiedad comunal (comunidades campesinas y nativas).
- Empresas cooperativas.- los propietarios son los trabajadores.
- Empresa de propiedad mixta.- la propiedad de la empresa es compartida entre el Estado y los inversores privados.

C. Según su Tamaño:

Según la Ley N° 30056 “Ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial” Este tiene entre sus objetivos establecer el marco legal para la promoción de la competitividad, formalización y el desarrollo de las micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYME). Incluye modificaciones a varias leyes entre las que esta la

actual “Ley MYPE” D.S. N° 007-2008-TR. “Texto Único Ordenado de la Ley de Promoción de la Competitividad, Formalización y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa y del Acceso al Empleo Decente”.

La presente Ley N° 30056, indica que las micro, pequeñas y medianas empresas deben ubicarse en alguna de las siguientes categorías empresariales, establecidas en función de sus niveles de ventas anuales, en razón a la UIT (Unidad Impositiva Tributaria):

- **Micro empresa:** ventas anuales hasta el monto máximo de 150 UIT.
- **Pequeña empresa:** ventas anuales superiores a 150 UIT y hasta el monto máximo de 1700 UIT.
- **Mediana empresa:** ventas anuales superiores a 1700 UIT y hasta el monto máximo de 2300 UIT.
- **Gran empresa:** ventas anuales superiores a 2300 UIT.

D. Según la Actividad Territorial:

- Empresas locales.- su ámbito de acción es dentro de la una ciudad o provincia.
- Empresas regionales.- su ámbito de acción es varias provincias dentro de una región.
- Empresas nacionales.- opera en más de una región o en todo el país.
- Empresas multinacionales (trasnacionales).- opera en dos o más países.

E. Según el número de propietarios:

- Empresa individual.- Son las que tienen un único propietario, como la empresa unipersonal y la empresa individual de responsabilidad limitada (E.I.R.L.)

- Empresa societaria.- Las sociedades mercantiles son: sociedad anónima, sociedad colectiva, sociedad en comandita, sociedad comercial de responsabilidad limitada, y sociedad civil.

F. Según su personería

- Empresa con personería natural.- es inherente a la persona física que desarrolla la actividad económica.
- Empresa con personería jurídica.- es toda aquella empresa que la Ley le reconoce derechos y puede contraer obligaciones civiles y es apta para ser representada judicial y extrajudicial.

G. Desde el punto de vista legal:

- Empresa informal.- son aquellos que desarrollan actividad económica sin cumplir con las disposiciones legales vigentes.
- Empresa formal.- son aquellas que operan dentro del marco legal vigente.

H. Beneficios de la formalización de una Empresa:

- Participar en concursos públicos y adjudicaciones como proveedor de bienes y servicios.
- Mayor facilidad para acceder al sistema de crédito formal.
- En casos fortuitos (pérdidas) responden frente a obligaciones con terceros sólo por el monto de capital aportado.
- No tienen ninguna limitación para realizar negocios con otras empresas y competir en el mercado nacional e internacional.
- El propietario o socio y sus familiares trabajadores de la empresa gozan de seguro y beneficios sociales.

- Conocen el rendimiento de sus inversiones a través de la evaluación de sus resultados económicos contables.
- Pueden expandir su empresa ampliando su capital social o abriendo nuevas filiales.

2.3 Marco conceptual

2.3.1 Términos de gestión empresarial

- **Análisis:** es la acción de dividir una cosa o problema en tantas partes como sea posible, para reconocer la naturaleza de las partes, las relaciones entre éstas y obtener conclusiones objetivas del todo.
- **Autogestión:** es la gestión de una empresa por los mismos trabajadores a través de órganos elegidos por ellos mismos.
- **Comportamiento organizacional:** se basa en la idea que el comportamiento depende de sus consecuencias, es posible así que los administradores influyan en las conductas de los empleados mediante la manipulación de las consecuencias de éstas.
- **Cultura organizacional:** es el patrón general de conducta, creencias y valores compartidos por los miembros de una organización.
- **Comunicación:** es la transferencia de información de una persona a otra, siempre que el receptor comprenda.
- **Control:** es la función administrativa que consiste en medir y corregir el desempeño individual y organizacional para asegurar que los acontecimientos se adecuen a los planes. Implica medir el desempeño con metas y planes; mostrar donde existen desviaciones de los estándares y ayudar a corregirlas.

- **Coordinación:** es el logro de la armonía de los esfuerzos individuales y de grupo hacia el logro de los propósitos y objetivos del grupo.
- **Descentralización:** es la transferencia de funciones, recursos y autoridad para la toma de decisiones desde los niveles centrales a los entes autónomos.
- **Dirección:** es la función de los administradores que implica el proceso de influir sobre las personas para que contribuyan a las metas de la organización y del grupo; se relaciona principalmente con el aspecto interpersonal de administrar.
- **Eficacia:** es la consecución de objetivos; logro de los efectos deseados.
- **Eficiencia:** es el logro de los fines con la menor cantidad de recursos; el logro de objetivos al menor costo u otras consecuencias no deseadas.
- **Efectividad:** es la congruencia entre lo planificado y los logros obtenidos, sin cuestionar si dichos objetivos son o no adecuados.
- **Enfoque administrativo, comportamiento de grupo:** es el análisis que examina el comportamiento de las personas en grupos, el enfoque se basa en la sociología y la psicología social.
- **Gestión administrativa:** es un proceso mediante el cual se obtiene, despliega o utiliza una variedad de recursos básicos para apoyar los objetivos de la organización.
- **Organizar:** es establecer una estructura intencional de roles para que sean ocupados por miembros de una organización.
- **Planeación:** es la selección de misiones, objetivos, estrategias, políticas, programas y procedimientos para lograrlos; toma de decisiones; selección de un curso de acción entre varias opciones.

- **Procedimientos:** son los planes que establecen un método para manejar las actividades futuras. Son series cronológicas de acciones requeridas, guías para la acción, que detallan la forma exacta en que se deben realizar ciertas actividades.

2.3.2 Términos relacionados al rubro

- **Acometida eléctrica:** Es la parte de la instalación eléctrica que se construye desde las redes de distribución, hasta las instalaciones del usuario. Puede ser aérea o subterránea, monofásica o trifásica según los requerimientos del proyecto.
- **Capacidad portante:** En el ámbito de las obras civiles, la capacidad portante de un terreno hace referencia a la capacidad del terreno para soportar las cargas que actúan sobre él. Técnicamente puede expresarse como la presión máxima que puede aplicarse sobre el terreno tal que no se produzca falla o asentamiento excesivo.
- **Deporte:** Es la específica conducta humana caracterizada por una actitud lúdica y de afán competitivo, de comprobación o desafío, expresada mediante el ejercicio corporal y mental, dentro de disciplinas y normas preestablecidas orientadas a generar valores morales, cívicos y sociales.
- **Estructuras de drenaje:** Hace referencia al conjunto de elementos y estructuras dispuestas con el fin de desalojar las aguas, en este caso pluviales, de un área determinada para evitar que ocurra empozamiento, en condiciones ideales se espera que un drenaje pluvial dirija el agua lluvia a un punto específico para su aprovechamiento.

- **FIFA:** La Fédération Internationale de Football Association (Federación Internacional de Fútbol Asociados), conocida por sus siglas FIFA, es la institución que regula las federaciones de fútbol en todo el planeta. Su objetivo principal es el mejoramiento constante de la práctica de fútbol en todo el mundo.
- **Geomembrana:** Nombre genérico que recibe la lámina textil impermeable que se dispone con el fin de proteger los suelos de fundación de una estructura de la acción nociva del agua.
- **Geodren:** Producto sintético integrado por una red geotextil y una tubería, se instala a nivel subterráneo y tiene la función de captar las aguas de infiltración del colchón drenante y a través de la tubería evacuarlas al alcantarillado.
- **Fútbol:** Deporte que se practica entre dos equipos en el cual tratan de introducir un balón en la portería del contrario (gol) impulsándolo con los pies, la cabeza o cualquier parte del cuerpo excepto las manos y los brazos; en cada equipo hay un portero, que puede tocar el balón con las manos, aunque solamente dentro del área; vence el equipo que logra más anotaciones durante el encuentro.
- **Recreación:** Es un proceso de acción participativa y dinámica, que facilita entender la vida como una vivencia de disfrute, creación y libertad, en el pleno desarrollo de las potencialidades del ser humano para su realización y mejoramiento de la calidad de vida individual y social, mediante la práctica de actividades físicas o intelectuales de esparcimiento.

- **Subrasante:** Estrato de suelo ubicado a una determinada profundidad de la superficie natural del terreno, el cual tendrá la función de soportar la carga de la estructura y la de su uso. Este estrato estará determinado por los resultados de un estudio de suelos.

Figura 3: Diseño de cancha con grass sintético.



Fuente: <https://proyectostipo.dnp.gov.co/images/pdf/canchasintetica/PTcancha.pdf>

CAPÍTULO III. HIPÓTESIS

3.1 Hipótesis general

La gestión de calidad se relaciona significativamente con los procesos administrativos en las mypes del sector comercial, renta de cancha de grass sintético, de la ciudad de Pucallpa.

CAPÍTULO IV. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

4.1 Diseño de investigación

Compuesto por la siguiente estrategia:

- **No experimental:** No se realizó ninguna acción intencional sobre las variables.
- **Transversal:** La información para la investigación se obtuvo en un solo momento dado.
- **Descriptiva:** Porque en la investigación se recogieron las características o rasgos de la situación de las mypes, objeto del estudio.

4.1.1 Tipo de investigación

Es mixta por los siguientes aspectos:

Cuantitativa: Porque en la recolección de datos y presentación de los resultados se utilizó procedimientos estadísticos e instrumentos de medición.	Cualitativa: Porque está basada en la observación de comportamientos naturales, discursos, respuestas abiertas para la posterior descripción de significados.
--	--

Fuente: elaborado por Joel Grandez

4.1.2 Nivel de investigación

Descriptiva: Consiste en observar y describir la caracterización de un fenómeno, hecho o individuo o grupo con el fin de establecer su estructura o comportamiento, sin realizar influencia alguna.

4.2 Población y muestra

4.2.1 Población

Para conocer la población de las mypes del sector comercial, renta de cancha de grass sintético, ubicados en la ciudad de Pucallpa; fue necesario definir preliminarmente las fuentes a consultar, seguidamente nos constituimos para entrevistarnos con los responsables de las oficinas de atención al usuario:

- Municipalidad Provincial de Coronel Portillo,
- Municipalidad Distrital de Manantay
- y Municipalidad Distrital de Yarinacocha
- Oficina de Atención al Contribuyente de la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria (SUNAT)

Como resultado, se identificaron a nueve (9) mypes del rubro renta de cancha de grass sintético, programando la visita a cada uno de ellos.

Razón Social y/o nombre comercial	Dirección
Grass Sintético Recepciones (Real Manantay)	Jr. Tomas Dávila 142
Cancha de Grass Sintético (Adrianos)	Av. Centenario 424
Peloteros Sport Bar	Av. Aviación Mz. B Lt. 4
Grass Sintético Real Olimpia	Jr. Calleria 1080
Grass Sintético Yancan	Av. Túpac Amaru 725
Grass Sintético Serconsa	Av. Yarinacocha 1250
Grass Sintético Gol de Oro	Jr. Arica 347
Cancha de Grass Sintético Super Goll Sport Bar	Jr. Los Cauchos Mz.13 Lt 7
Grass Sintético El Peruanito	Jr. Las Palmeras esq. Poma Rosa

Fuente: elaborado por Joel Grandez

4.2.2 Muestra

Por conveniencia para la investigación, se tomó la decisión de tomar como muestra al 100,0% de la población de las mypes del sector comercial, renta de cancha de grass sintético.

4.3 Definición y operacionalización de las variables

Tabla 1: Definición y operacionalización de las variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones (Factores)	Indicadores	Ítem del cuestionario	Escala de medición
Gestión de calidad	Son una serie de estándares internacionales que especifican las recomendaciones y requerimientos para el diseño y valoración de un sistema de gestión que asegure que los productos satisfagan los requerimientos especificados. Autor: Dan Ciampa (1993)	La gestión de calidad es el proceso de administración de una organización empresarial con el empleo de herramientas y estrategias de calidad.	Estrategia de calidad	Misión, visión, valores y objetivos	- ¿Tiene establecido la misión, visión, valores y objetivos?	Nominal
			Principios de la calidad de gestión	- Enfoque en la mejora continua	- ¿Gestiona su negocio bajo la mejora continua?	Nominal
				- Enfoque en el cliente	- ¿La gestión tiene enfoque en el cliente?	Nominal
				- Enfoque en el trabajo en equipo	- ¿Se gestiona fortaleciendo el trabajo en equipo?	Nominal
	El proceso de gestión administrativa se trata	Es administrar una organización	Administración Mecánica	Planificación	- ¿Se da el proceso de planeación en la empresa?	Nominal

Procesos administrativos	de un grupo de funciones en una empresa que se encuentran interrelacionadas entre sí. El planeamiento, organización, dirección y control son actos simultáneamente realizados y por lo tanto se encuentran interrelacionado entre sí. Autor: Alfredo Luna Gonzales (2013).	empresarial mediante la implementación de procesos administrativos, los cuales realizados por los colaboradores eficazmente, tienen un impacto positivo en la gestión.			- ¿Se revisa el cumplimiento de la planeación?	Nominal
				Organización	- ¿Cómo se da el proceso de organización en la empresa?	Nominal
					- ¿El organigrama esta publicado y es de conocimiento en la empresa?	Nominal
			Administración Dinámica	Dirección	- ¿Cómo se realiza el proceso de dirección en la empresa?	Nominal
					- ¿Cómo se toman las decisiones en la dirección de la empresa?	Nominal
				Control	- ¿Cómo se da el proceso de control en la empresa?	Nominal

Fuente: elaboración Joel Grandez

4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.4.1 Técnicas

Se utilizó las siguientes técnicas:

- Encuesta
- Entrevista

4.4.2 Instrumentos

Se aplicó un cuestionario estructurado de 17 preguntas, el cual fue contenido en una encuesta.

4.5 Plan de análisis

Para el procesamiento de datos, se diseñó una base de datos en el programa de Excel provenientes de la investigación. Luego se exportó al software IBM SPSS STATISTICS versión 24 que tabuló y graficó los resultados.

Finalmente, en Word se continuó con la interpretación y discusión de los datos obtenidos utilizando el análisis descriptivo.

4.6 Matriz de consistencia

Tabla 2: Matriz de consistencia de la investigación

<i>TÍTULO</i>	<i>ENUNCIADO DEL PROBLEMA</i>	<i>OBJETIVOS</i>	<i>HIPÓTESIS</i>	<i>VARIABLES</i>	<i>DIMENSIONES</i>	<i>INDICADORES</i>	<i>METODOLOGÍA</i>	
							<i>Tipo</i>	<i>Población</i>
Gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos de las mypes del sector comercial, renta de cancha de grass sintético, ciudad de Pucallpa, año 2019	¿Se administra las mypes del rubro de renta de cancha de grass sintético en la ciudad de Pucallpa con una gestión basada en la calidad y soporte eficaz en los procesos administrativos?	<i>General</i> Establecer la relación entre la gestión de calidad y la eficacia de los procesos administrativos de las mypes del sector comercial, renta de cancha de grass sintético, ciudad de Pucallpa, año 2019.	<i>General</i> La gestión de calidad se relaciona significativamente con los procesos administrativos en las mypes del sector comercial, renta de cancha de grass sintético, de la ciudad de Pucallpa.	Gestión de Calidad	Estrategia de calidad	Misión, visión, valores y objetivos	Mixta: Cuantitativa y cualitativa	<i>Población</i> Según fuentes consultadas
						Enfoque en la mejora continua		
					Principios de la calidad de gestión	Enfoque en el cliente	<i>Nivel</i> Descriptiva	<i>Muestra</i> 100.0% de la población
						Enfoque en el trabajo en equipo		

		<i>Específicos</i>	<i>Específicos</i>					
		<ul style="list-style-type: none"> Identificar las herramientas de gestión de calidad que utilizan las mypes del sector comercial, renta de cancha de grass sintético, ciudad de Pucallpa, año 2019. Determinar los procesos administrativos de las mypes del sector comercial, renta de cancha de grass sintético ciudad de Pucallpa, año 		Procesos administrativos	Administración Mecánica	Planificación	no experimental transversal, descriptiva	<i>Técnica</i> Entrevista
					Organización			Encuesta
								<i>Instrumento</i> Cuestionario estructurado de 17 preguntas
						Administración Dinámica	Dirección	<i>Análisis de datos</i> Se hizo uso del análisis descriptivo el programa, utilizando el software IBM SPSS STATISTICS versión 24.
						Control		

		2019 y su impacto en la gestión.						
--	--	----------------------------------	--	--	--	--	--	--

Fuente: elaboración Joel Grandez

4.7 Principios éticos

La investigación se realizó respetando los siguientes principios:

- **Protección a las personas.** - Fundamentado en la dignidad humana, la identidad, la diversidad, la confidencialidad y la privacidad.
- **Beneficencia y no maleficencia.** - Fundamentado en la integridad y minimizar los efectos adversos y maximizar los beneficios.
- **Justicia.** - Fundamentado en la equidad y justicia de participar a todas las personas que participan de la investigación el derecho a acceder a sus resultados.
- **Integridad científica.** - Fundamentado de hacer extensiva la investigación propagando el conocimiento.
- **Consentimiento informado y expreso.** - Fundamentado en la voluntad, de las personas de ser sujetos de la investigación.

CAPÍTULO V. RESULTADO DE LA INVESTIGACIÓN

5.1 Resultados

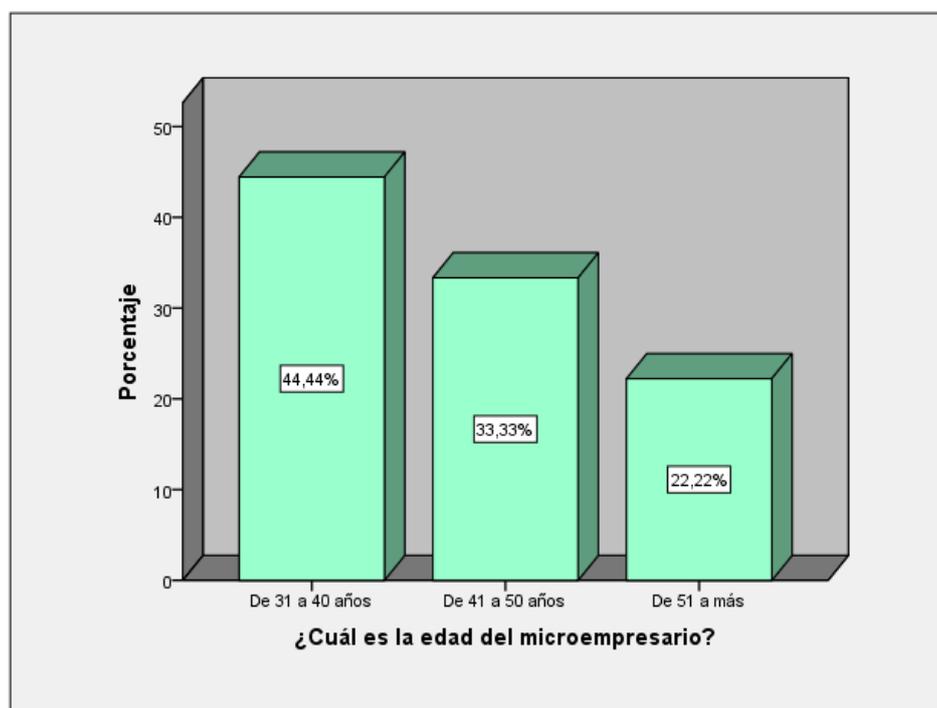
A. Del microempresario:

Tabla 3: ¿Cuál es la edad del microempresario?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido De 31 a 40 años	4	44,4	44,4	44,4
De 41 a 50 años	3	33,3	33,3	77,8
De 51 a más	2	22,2	22,2	100,0
Total	9	100,0	100,0	

Fuente: encuesta a la muestra de mypes seleccionadas para la investigación

Figura 4: ¿Cuál es la edad del microempresario?



Fuente: Tabla 3

INTERPRETACIÓN:

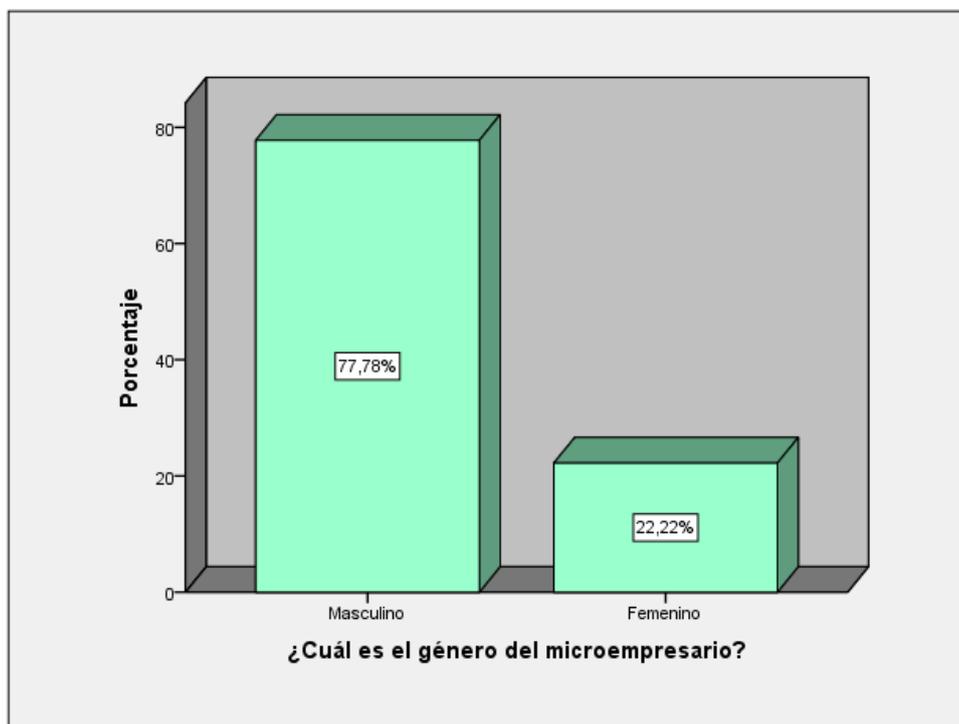
De acuerdo a los resultados, este rubro de negocios atrae a microempresarios jóvenes (de 31 a 40 años), muy conectados con el público objetivo que busca de departir con amigos la práctica del deporte del futbol, futsal o fulbito, sobre todo en horas no laborables (de 6:00 pm a 11:00pm).

Tabla 4: ¿Cuál es el género del microempresario?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Masculino	7	77,8	77,8	77,8
	Femenino	2	22,2	22,2	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Fuente: encuesta a la muestra de mypes seleccionadas para la investigación

Figura 5: ¿Cuál es el género del microempresario?



Fuente: Tabla 4

INTERPRETACIÓN:

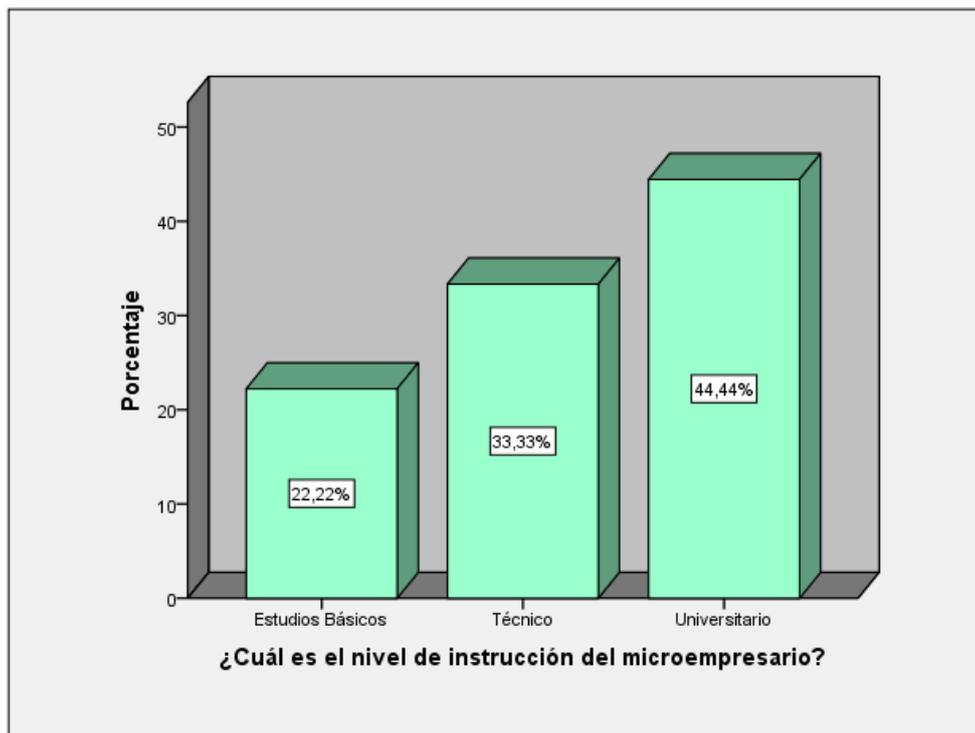
Aunque el rubro es dirigido naturalmente por microempresarios de sexo masculino (77,8%), también existe la participación del sexo femenino, cuya dirección se caracteriza por impulsar el uso de la cancha de grass sintético en horario diurno.

Tabla 5: ¿Cuál es el nivel de instrucción del microempresario?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Estudios Básicos	2	22,2	22,2	22,2
	Técnico	3	33,3	33,3	55,6
	Universitario	4	44,4	44,4	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Fuente: encuesta a la muestra de mypes seleccionadas para la investigación

Figura 6: ¿Cuál es el nivel de instrucción del microempresario?



Fuente: Tabla 5

INTERPRETACIÓN:

Para participar con el negocio de renta de cancha de grass sintético, no existe ninguna restricción o conocimiento especializado. Como se muestra en la gráfica precedente los emprendimientos corresponden a microempresarios de todo nivel de instrucción.

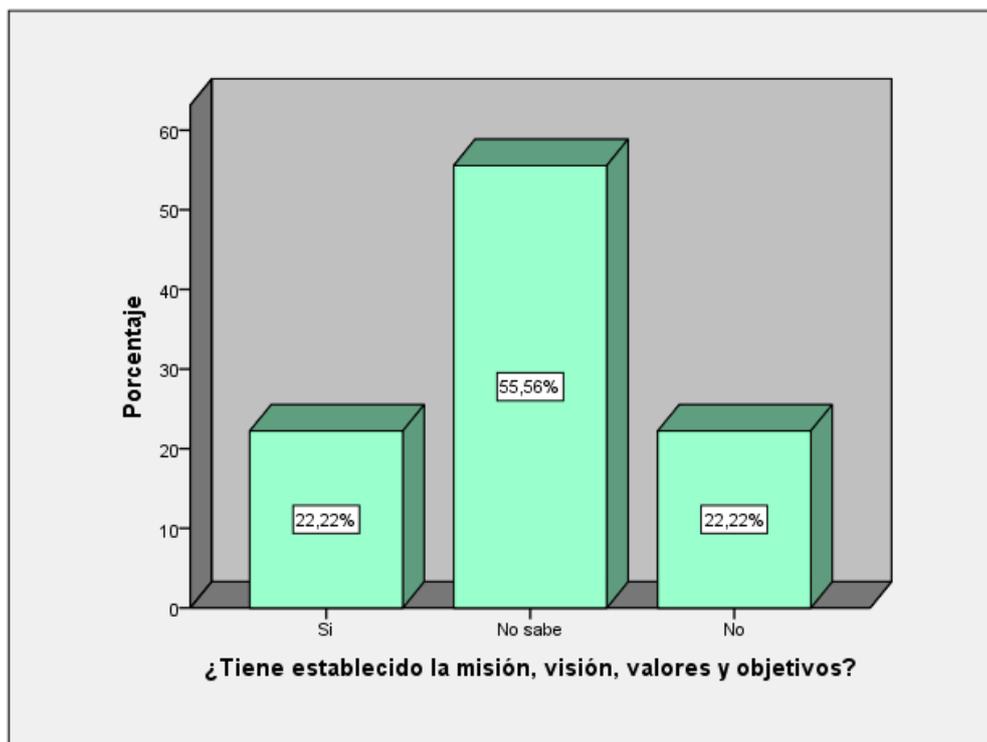
B. De la gestión de calidad:

Tabla 6: ¿Tiene establecido la misión, visión, valores y objetivos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	2	22,2	22,2	22,2
	No sabe	5	55,6	55,6	77,8
	No	2	22,2	22,2	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Fuente: encuesta a la muestra de mypes seleccionadas para la investigación

Figura 7: ¿Tiene establecido la misión, visión, valores y objetivos?



Fuente: Tabla 6

INTERPRETACIÓN:

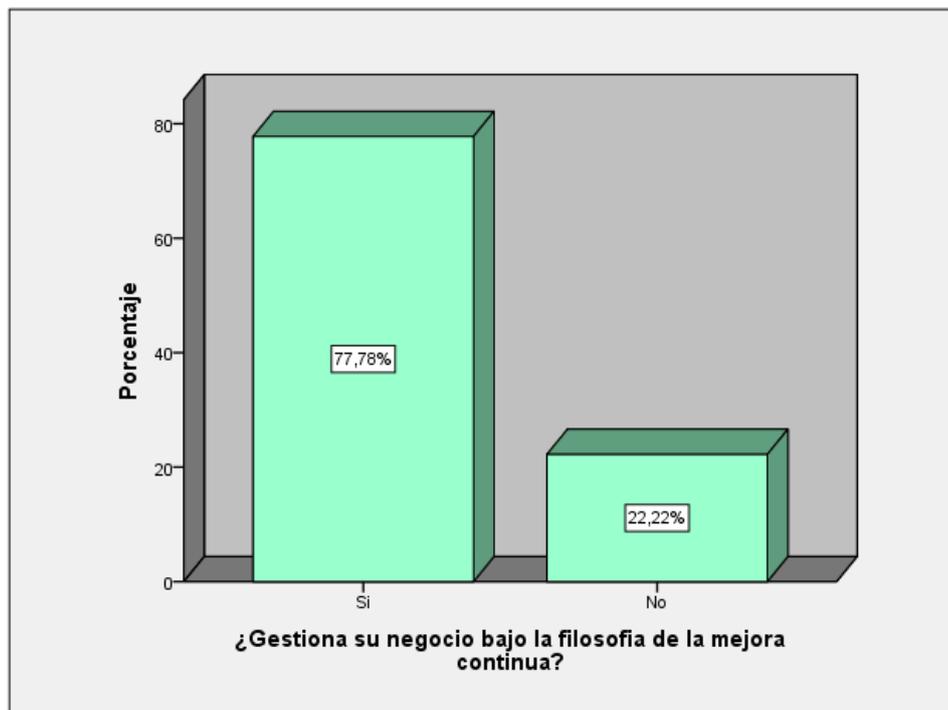
Los resultados evidencian que el conocimiento de la misión, visión y valores no es de dominio de los microempresarios; en el aspecto más positivo, si tienen definidos los objetivos del negocio (22,2%). Representa una oportunidad de mejora como propósito de una gestión de calidad.

Tabla 7: ¿Gestiona su negocio bajo la filosofía de la mejora continua?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	7	77,8	77,8	77,8
	No	2	22,2	22,2	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Fuente: encuesta a la muestra de mypes seleccionadas para la investigación

Figura 8: ¿Gestiona su negocio bajo la filosofía de la mejora continua?



Fuente: Tabla 7

INTERPRETACIÓN:

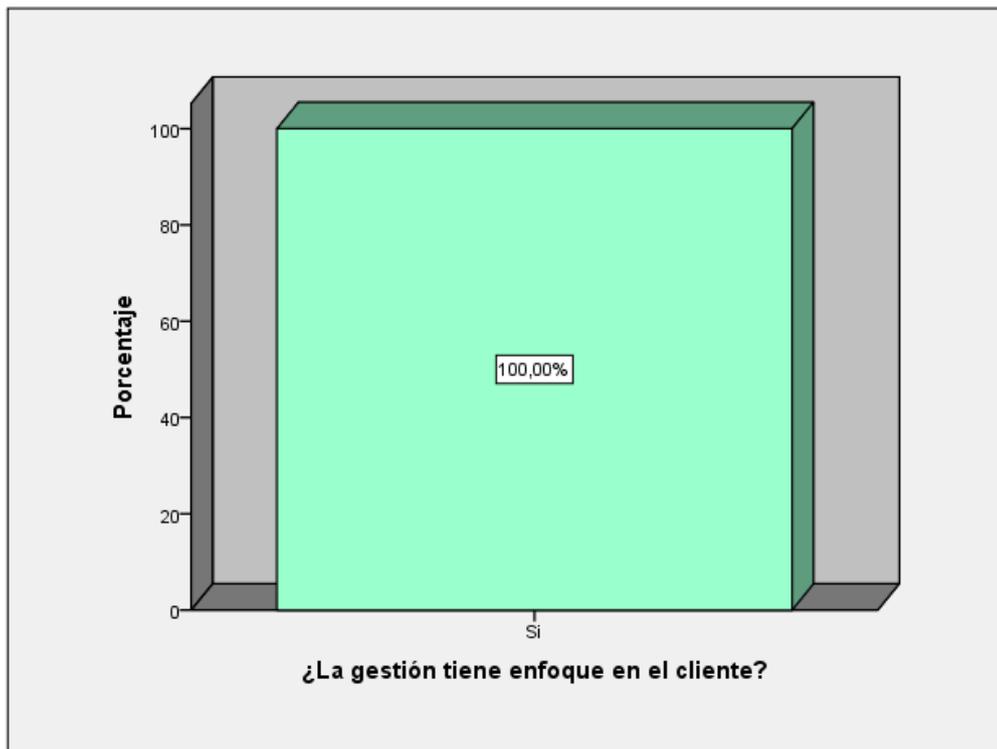
Los microempresarios quienes tienen enfoque en el cliente buscan mantener sus instalaciones implementadas y operativas, procurando un buen nivel de servicio para captar la preferencia de su público objetivo. Así aplican la metodología de la mejora continua, aunque como concepto y/o filosofía no es conocido.

Tabla 8: ¿La gestión tiene enfoque en el cliente?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	9	100,0	100,0	100,0

Fuente: encuesta a la muestra de mypes seleccionadas para la investigación

Figura 9: ¿La gestión tiene enfoque en el cliente?



Fuente: Tabla 8

INTERPRETACIÓN:

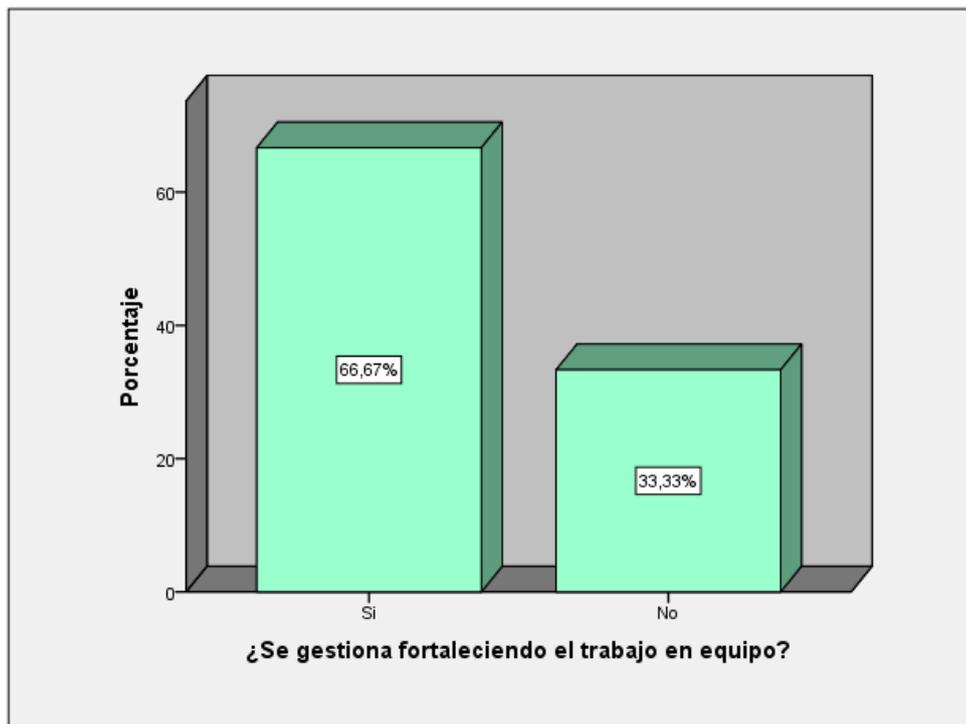
La investigación a las mypes de renta de canchas de grass sintético nos permitió comprobar que comercialmente están orientadas al cliente (100,0%). Sin embargo, existen oportunidades de mejora que sus propietarios tienen que identificar para destacar entre la gran competencia, como satisfacer aspectos que valora el cliente.

Tabla 9: ¿Se gestiona fortaleciendo el trabajo en equipo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	6	66,7	66,7	66,7
	No	3	33,3	33,3	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Fuente: encuesta a la muestra de mypes seleccionadas para la investigación

Figura 10: ¿Se gestiona fortaleciendo el trabajo en equipo?



Fuente: Tabla 9

INTERPRETACIÓN:

Conforme con los resultados obtenidos de las encuestas, un sector de las mypes se gestiona con la práctica del “trabaja en equipo” como metodología de coordinación que permite el trabajo eficaz con participación de todos los integrantes de la organización. Sin embargo también representa una oportunidad de mejora para otras mypes del rubro.

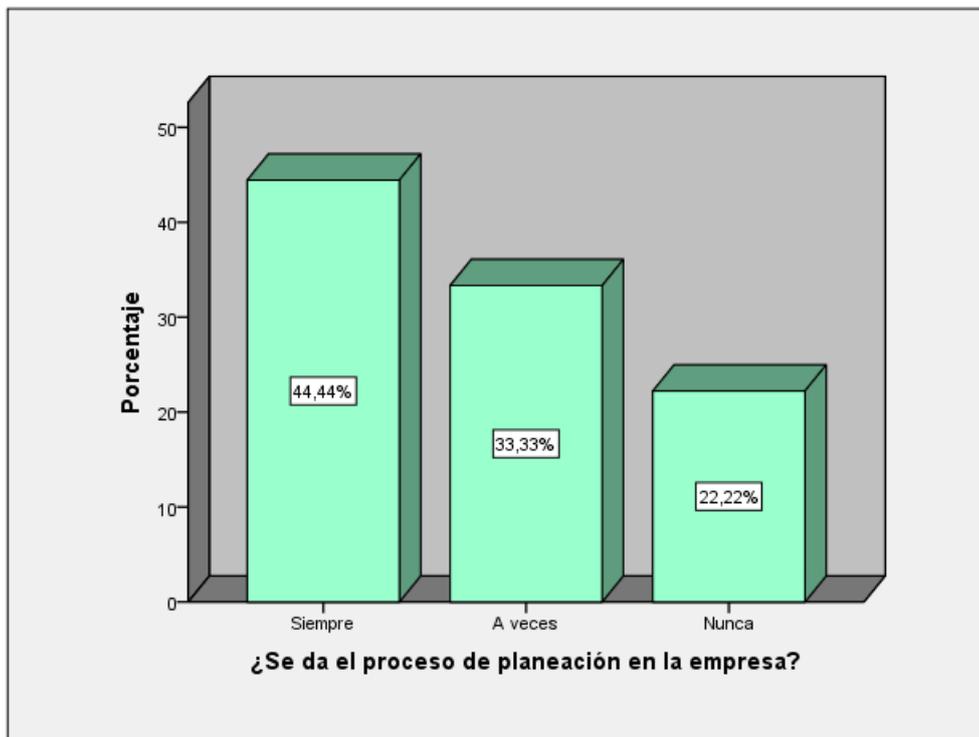
C. De los procesos administrativos:

Tabla 10: ¿Se da el proceso de planeación en la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	4	44,4	44,4	44,4
	A veces	3	33,3	33,3	77,8
	Nunca	2	22,2	22,2	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Fuente: encuesta a la muestra de mypes seleccionadas para la investigación

Figura 11: ¿Se da el proceso de planeación en la empresa?



Fuente: Tabla 10

INTERPRETACIÓN:

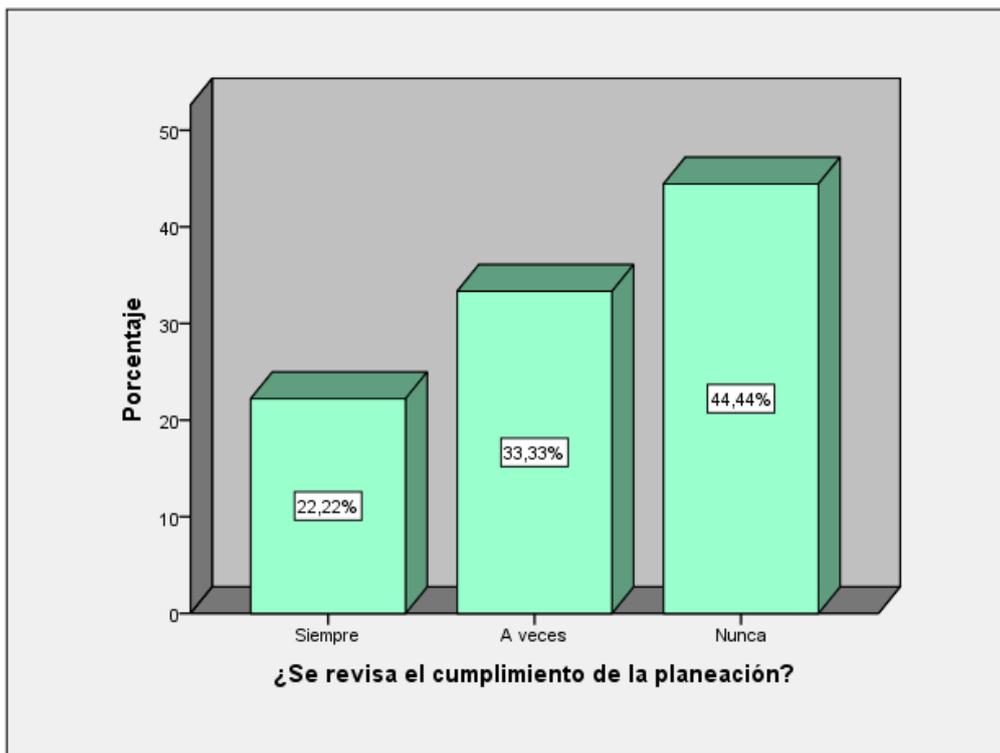
Los microempresarios de los negocios del rubro en estudio, manifestaron que la planificación es usual en su gestión porque permite proyectarse comercialmente y realizar el mantenimiento periódico y ordenado de sus instalaciones. Pero no es un hábito en la mayoría, por razones de desconocimiento de gestión empresarial.

Tabla 11: ¿Se revisa el cumplimiento de la planeación?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	2	22,2	22,2	22,2
	A veces	3	33,3	33,3	55,6
	Nunca	4	44,4	44,4	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Fuente: encuesta a la muestra de mypes seleccionadas para la investigación

Figura 12: ¿Se revisa el cumplimiento de la planeación?



Fuente: Tabla 11

INTERPRETACIÓN:

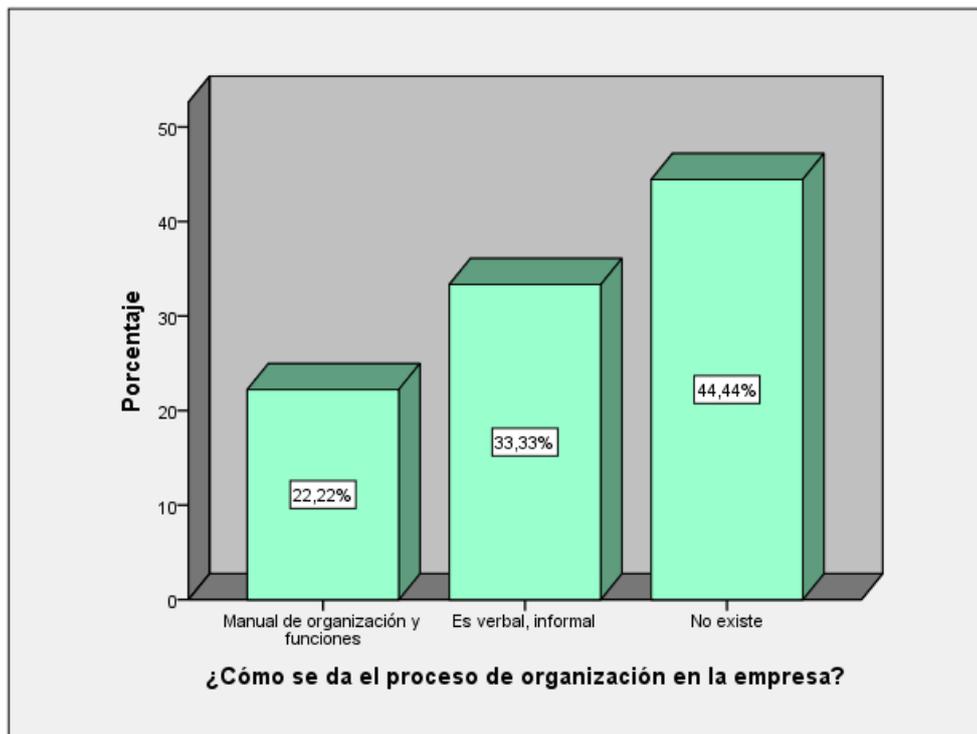
Acusando un problema de capacitación, los microempresarios no tienen el hábito de planificar y menos realizar un seguimiento al plan que probablemente se trazaron al inicio del proyecto. La falta de revisión de lo planificado, representa la desviación del negocio e incumplimiento de los objetivos trazados, con probables pérdidas económicas.

Tabla 12: ¿Cómo se da el proceso de organización en la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Manual de organización y funciones	2	22,2	22,2	22,2
	Es verbal, informal	3	33,3	33,3	55,6
	No existe	4	44,4	44,4	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Fuente: encuesta a la muestra de mypes seleccionadas para la investigación

Figura 13: ¿Cómo se da el proceso de organización en la empresa?



Fuente: Tabla 12

INTERPRETACIÓN:

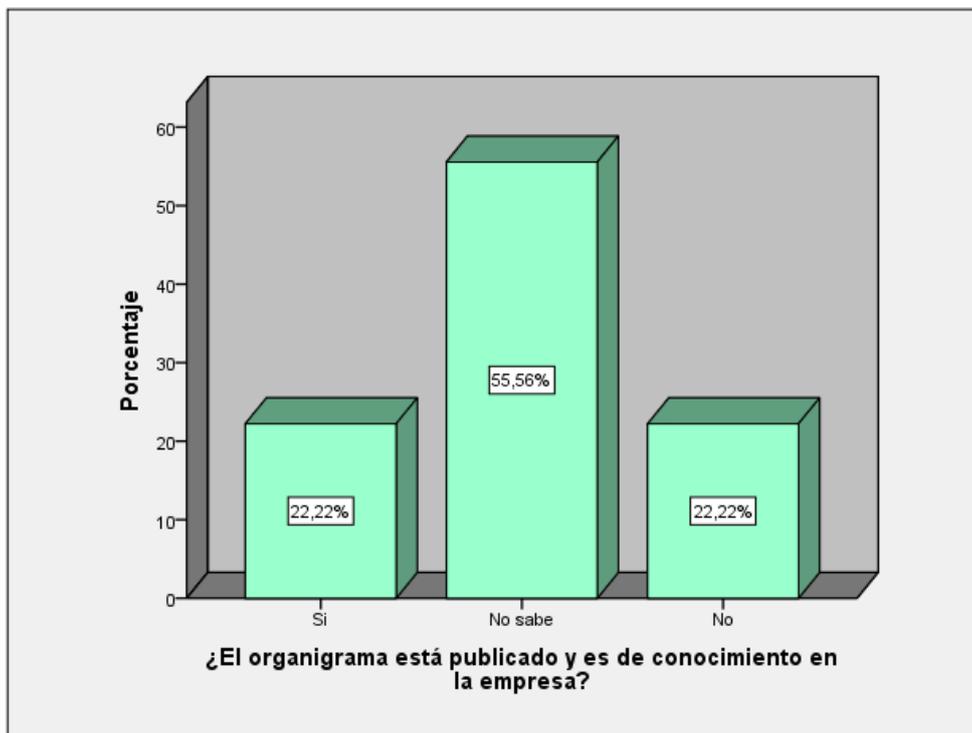
Profundizando la investigación para conocer la gestión de estas mypes, se evidencia que sólo dos negocios tienen un Manual de Organización y Funciones. Para el resto la organización es verbal en todo sentido, sin advertir que la carencia no contribuye a mejorar el desempeño y alineamiento de la organización a los fines de la empresa.

Tabla 13: ¿El organigrama está publicado y es de conocimiento en la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	2	22,2	22,2	22,2
	No sabe	5	55,6	55,6	77,8
	No	2	22,2	22,2	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Fuente: encuesta a la muestra de mypes seleccionadas para la investigación

Figura 14: ¿El organigrama está publicado y es de conocimiento en la empresa?



Fuente: Tabla 13

INTERPRETACIÓN:

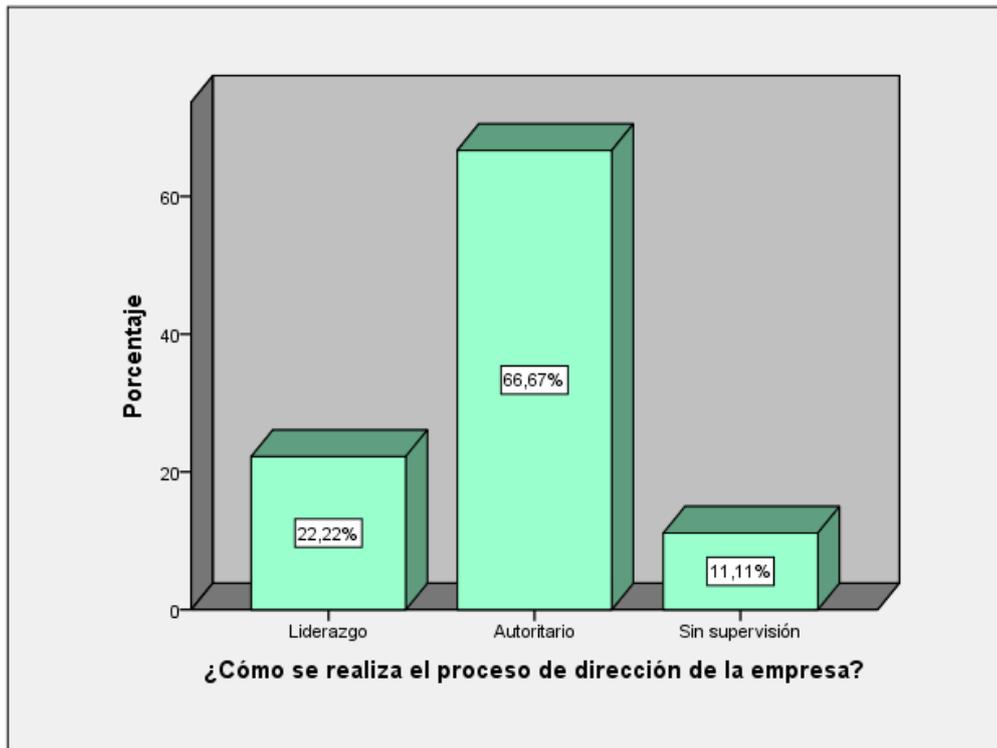
Asimismo, el desconocimiento en gestión empresarial de los microempresarios favorece la omisión del uso del importante instrumento de organización y comunicación, que es el organigrama. La dirección de una mype se vuelve informal porque ningún colaborador reconocerá el nivel de desempeño según la posición que le corresponde. La decisión afecta el trabajo en equipo y la responsabilidad.

Tabla 14: ¿Cómo se realiza el proceso de dirección de la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Liderazgo	2	22,2	22,2	22,2
	Autoritario	6	66,7	66,7	88,9
	Sin supervisión	1	11,1	11,1	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Fuente: encuesta a la muestra de mypes seleccionadas para la investigación

Figura 15: ¿Cómo se realiza el proceso de dirección de la empresa?



Fuente: Tabla 14

INTERPRETACIÓN:

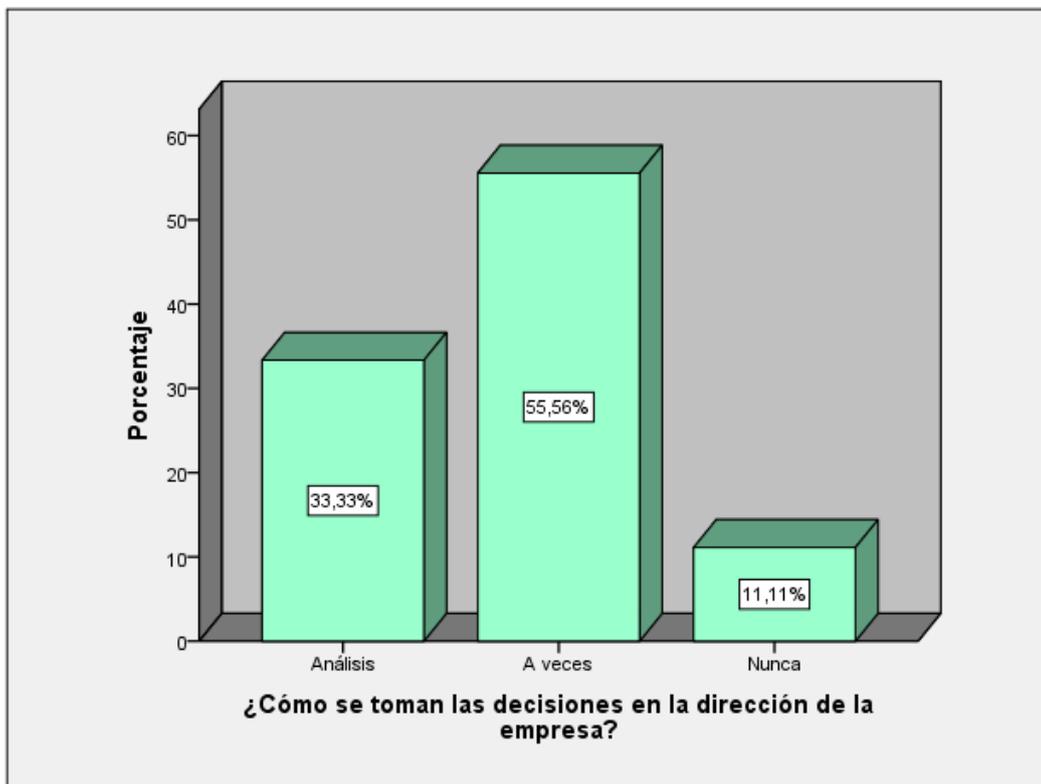
De acuerdo a la información obtenida, el liderazgo de estilo autoritario o autócrata es el utilizado en la dirección. Los microempresarios afirman que es la forma de lograr responsabilidad y efectividad en su personal.

Tabla 15: ¿Cómo se toman las decisiones en la dirección de la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Análisis	3	33,3	33,3	33,3
	A veces	5	55,6	55,6	88,9
	Nunca	1	11,1	11,1	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Fuente: encuesta a la muestra de mypes seleccionadas para la investigación

Figura 16: ¿Cómo se toman las decisiones en la dirección de la empresa?



Fuente: Tabla 15

INTERPRETACIÓN:

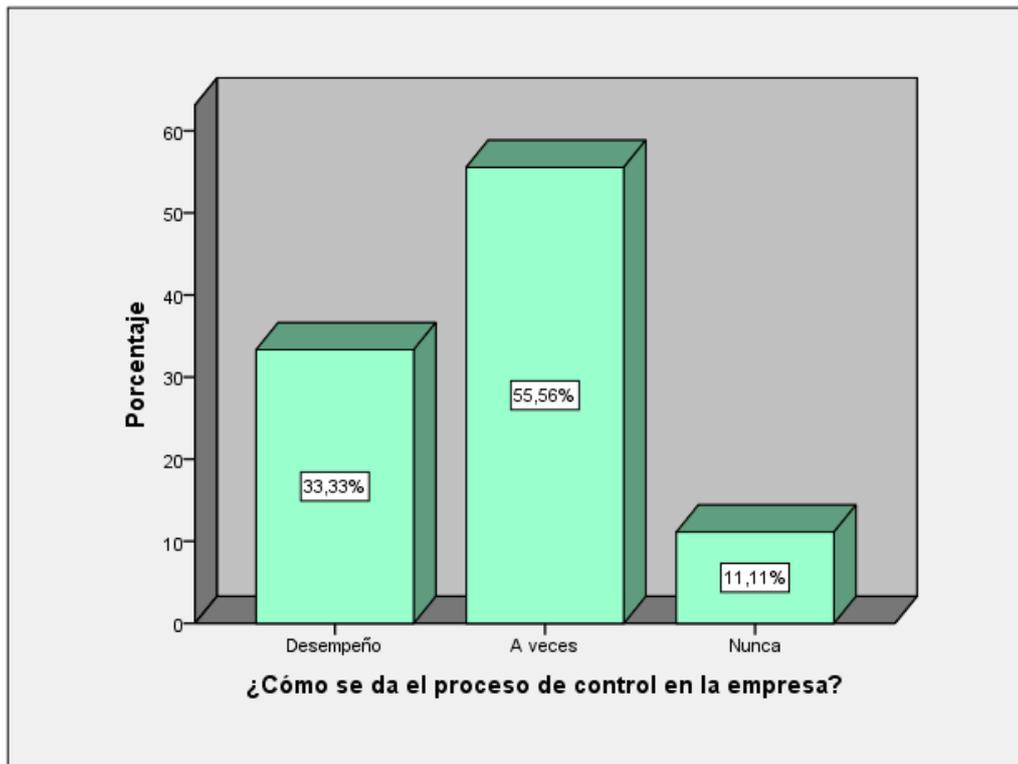
Los microempresarios entrevistados han referido que debido a las circunstancias, las decisiones no son meditadas o que requieran un análisis, consideran que la gestión que realizan es a corto plazo, inmediatista. No requieren de informes o reportes especializados.

Tabla 16: ¿Cómo se da el proceso de control en la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desempeño	3	33,3	33,3	33,3
	A veces	5	55,6	55,6	88,9
	Nunca	1	11,1	11,1	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Fuente: encuesta a la muestra de mypes seleccionadas para la investigación

Figura 17: ¿Cómo se da el proceso de control en la empresa?



Fuente: Tabla 16

INTERPRETACIÓN:

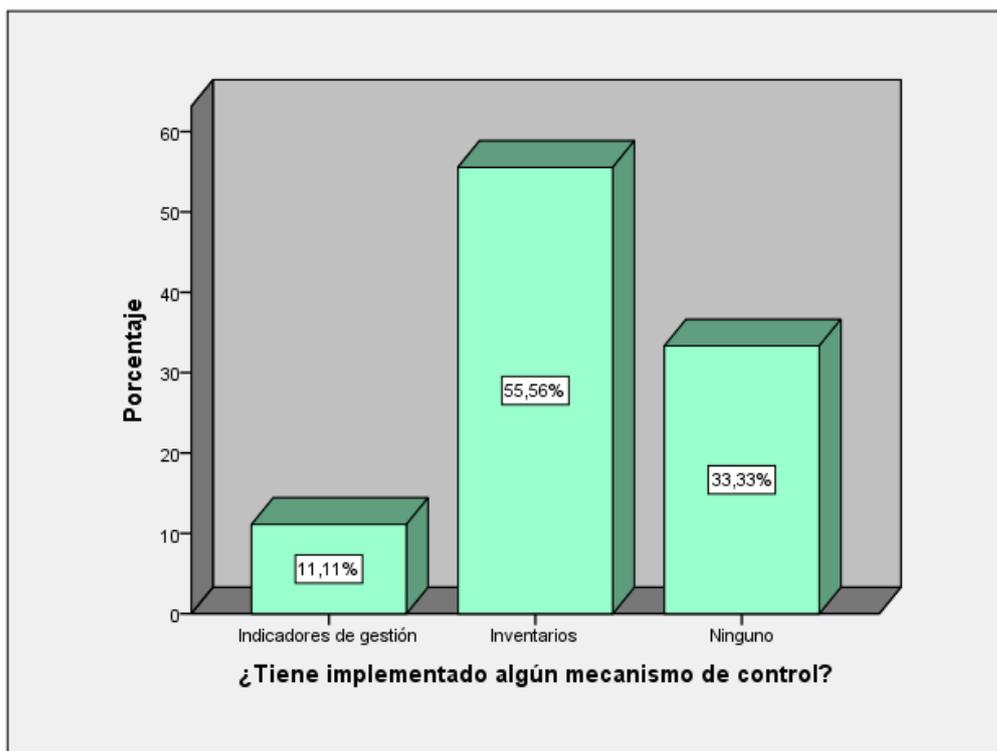
La investigación ha recogido que el proceso de control es informal en la mayoría de estos negocios; se caracterizan por carecer de organización como proceso en sí y periodicidad. Para algunas mypes, evaluar el rendimiento o desempeño de sus operaciones es un criterio para formular y aplicar planes de acción correctivos (33,3%).

Tabla 17: ¿Tiene implementado algún mecanismo de control?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indicadores de gestión	1	11,1	11,1	11,1
	Inventarios	5	55,6	55,6	66,7
	Ninguno	3	33,3	33,3	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Fuente: encuesta a la muestra de mypes seleccionadas para la investigación

Figura 18: ¿Tiene implementado algún mecanismo de control?



Fuente: Tabla 17

INTERPRETACIÓN:

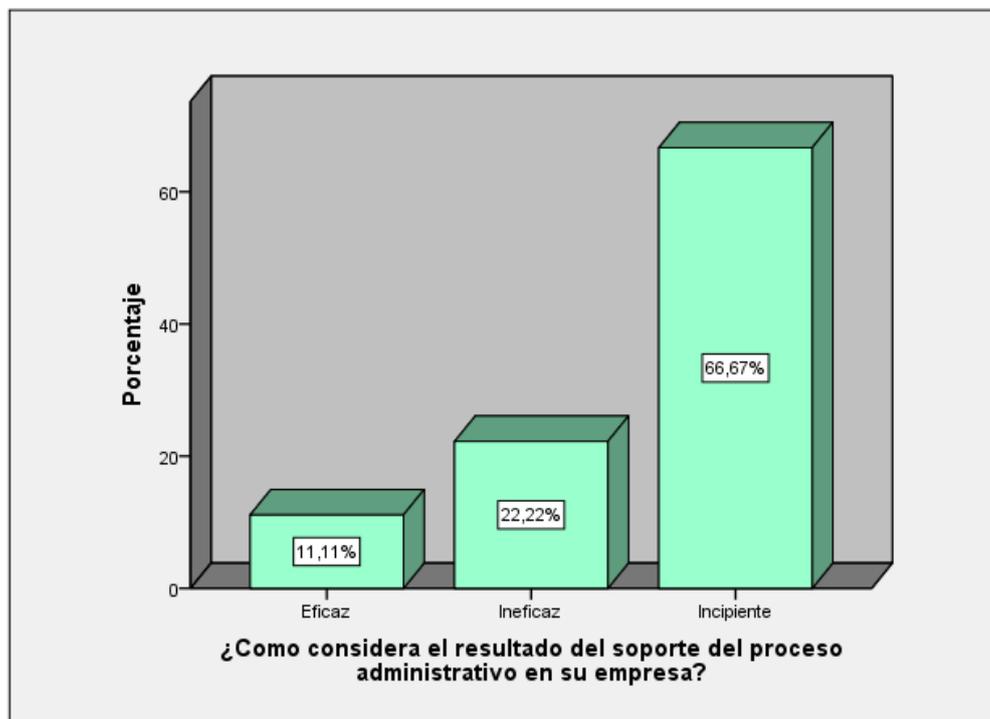
Los microempresarios, manifestaron que el inventario, es el mecanismo de control con mayor frecuencia de uso. Sin embargo en varias mypes visitadas, no se realiza ningún tipo de control.

Tabla 18: ¿Cómo considera el resultado del soporte del proceso administrativo en su empresa?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Eficaz	1	11,1	11,1	11,1
Ineficaz	2	22,2	22,2	33,3
Incipiente	6	66,7	66,7	100,0
Total	9	100,0	100,0	

Fuente: encuesta a la muestra de mypes seleccionadas para la investigación

Figura 19: ¿Cómo considera el resultado del soporte del proceso administrativo en su empresa?



Fuente: Tabla 18

INTERPRETACIÓN:

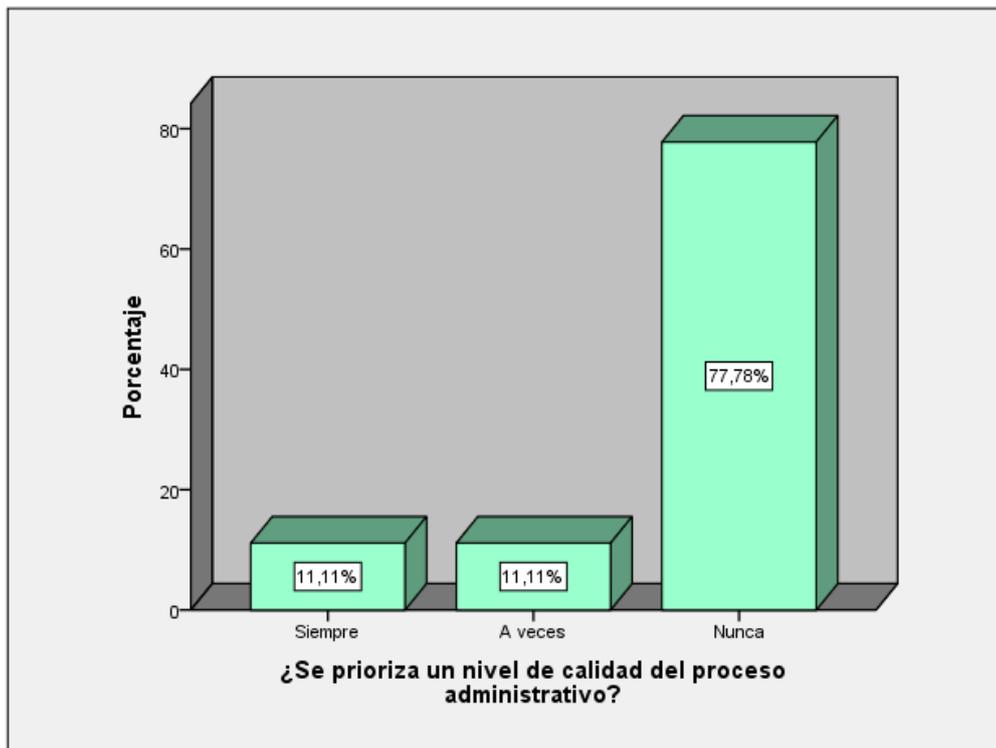
Los propios microempresarios consideran como respuesta a esta interrogante que la práctica de los procesos administrativos en sus negocios es muy limitado o no se realizan. Consideran que requieren capacitación porque desean que su negocio se mantenga en el mercado para no perder la inversión que han realizado.

Tabla 19: ¿Se prioriza un nivel de calidad del proceso administrativo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	1	11,1	11,1	11,1
	A veces	1	11,1	11,1	22,2
	Nunca	7	77,8	77,8	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Fuente: encuesta a la muestra de mypes seleccionadas para la investigación

Figura 20: Se prioriza un nivel de calidad del proceso administrativo



Fuente: Tabla 19

INTERPRETACIÓN:

Consecuente con el resultado anterior, los microempresarios, a falta de conocimiento de gestión empresarial, están enfocados en sus clientes, como propósito de generar ventas y recuperar su inversión. Omiten la implementación y práctica procesos administrativos que le beneficiarían con una gestión integral y manejo rentable del negocio.

5.2 Análisis de resultados

Finalizada la investigación, respondemos nuestra pregunta de problema principal:

¿Se administra las mypes del rubro de renta de cancha de grass sintético en la ciudad de Pucallpa con una gestión basada en la calidad y soporte eficaz en los procesos administrativos?. Los resultados indican que solo el 22,2% de las mypes se administran adecuadamente, orientados a alcanzar sus objetivos comerciales según lo planificado.

Esta apreciación, alcanza a nuestro objetivo general, el cual tuvo como propósito identificar la relación entre la gestión de calidad y la eficacia de los procesos administrativos de las mypes del sector comercial, renta de cancha de grass sintético, ciudad de Pucallpa, año 2019, la que se demuestra cuando una mype se gestiona con procesos administrativos ejecutados con el propósito de lograr la misión y visión de la organización, logrando por lo tanto un impacto positivo en la gestión; tal como lo dice Harrington (1993), que indica que “mejorar un proceso, significa cambiarlo para hacerlo más efectivo, eficiente y adaptable.”.

Por su parte, **Arévalo P. (2017)**, nos demuestra las ventajas del soporte de un proceso administrativo en una organización, en su tesis: “Gestión administrativa y calidad de procesos del área de infraestructura de la Municipalidad Distrital de Morales, 2017”, donde el estricto cumplimiento de acciones de planificación, organización, ejecución y control, por parte de los colaboradores satisfacen la dirección y planificación de las actividades, encontrando sostenibilidad de sus funciones y responsabilidades en el Manual de Organización y funciones (MOF) y la comunicación entre directivos.

Por otra parte, respecto a la descripción de cómo se ejecutan los procesos administrativos de las mypes del sector comercial, renta de cancha de Grass sintético y determinar su impacto la gestión, estos son prácticamente inexistentes en las mypes. Sus microempresarios desconocen de qué tipo de herramientas de gestión existen, dirigiendo la administración solo a procesos corrientes, como el control de caja por ingreso de ventas y el proceso de reposición de mercaderías para vender.

Los procesos críticos como el mantenimiento no están difundidos, producto de ello se evidencia deterioro prematuro, pudiendo acompañar del uso de indicadores.

Respecto a la gestión del negocio, existe una orientación al cliente, pero esta no está tampoco soportada de procesos comerciales establecido. **Álvarez, N. & Calderón, M. (2015)**, en su tesis: “Plan de negocio para la creación de un complejo de canchas sintéticas en el Municipio de Samaniego año 2014”, para optar el título profesional de Administración de Empresas en la Universidad de Nariño (Colombia), indica que lo que más influye en estos negocios es la calidad de servicio e instalaciones adecuadas y propicias para la práctica deportiva, pero sin procesos de soporte estos no son sostenibles.

Un aspecto interesante en la investigación ha sido la constitución empresarial de estas mypes, encontrando que la mayoría son Empresas Individuales de Responsabilidad Limitada. Es decir, tienen un único propietario y según **Chiluisa, A.E. (2009)**, en su tesis: “Estudio de factibilidad para la creación de una empresa que preste el servicio de alquiler de canchas de futbol césped sintético en la ciudad Quitumbe (Ecuador), representa tener un mejor control de la misma para que la dirección no fluya entre más personas y la inversión se recupere en menos tiempo.

Consideramos como conclusión, que la falta de conocimiento gerencial sigue restando eficacia a las mypes; al respecto la investigación de **Reatégui, N. & Paredes, M. (2016)**, en su tesis: “Capacitación empresarial y su incidencia en la Gestión Administrativa de la Empresa American Metal S.A.C. del Distrito de Callería, Pucallpa, 2016”, nos resalta el impacto que tiene la capacitación empresarial en la gestión y sus procesos administrativos para el alcance del desarrollo de la empresa, situación contraria al hábito de administración práctica de nuestro microempresarios de las mypes en estudio, realidad que rechaza nuestra hipótesis.

5.3 Plan de mejora

El propósito de un plan de mejora es en primera instancia implementar la práctica de los procesos administrativos mediante la filosofía de la mejora continua, es decir la metodología PDCA¹ (siglas en inglés): planear, organizar, controlar y retroalimentar.

El principal beneficio para la microempresa será diferenciarse de la competencia colocándose como meta una sostenible calidad de servicio, seguridad e ir implementado algunos servicios adicionales como duchas, sauna, entre otros.

Planear:

- Establecer un plan de control de lo planificado: seguimiento
- Monitoreo de la inversión
- Estrategias de nuevos ingresos.
- Planificación comercial

Hacer:

¹ PDCA: Plan, do, check and action.

Elaborar documentos (formatos) para realizar el control, como:

- Ingreso por ventas
- Control y cumplimiento de cronogramas y horarios de alquiler.
- Medición de la satisfacción del cliente, mediante encuestas
- Zona de comunicación de nuevos servicios a clientes.
- Establecer horarios de servicios complementarios (atención en cafetín, sauna, etc.)

Controlar

Cumplir con plan de operaciones: diseñar y difundir planes de mantenimiento:

- Supervisar la limpieza e higiene de baños.
- Limpieza de cisterna y tanque de agua
- Mantenimiento de Grass sintético
- Mantenimiento de instalaciones eléctricas y reflectores.

Retroalimentación

- Aplicar plan de acción para asegurar que deficiencias vuelvan a presentarse.

El microempresario debe aprovechar las ventajas de un negocio sostenible todo el año con la estrategia de motivar al deporte enfocado en su público objetivo.

CAPÍTULO VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

La investigación concluye respondiendo de acuerdo a la problemática y objetivos de investigación que nos propusimos:

Evidentemente, la gestión de las mypes del sector comercial, renta de cancha de grass sintético de nuestra ciudad, demuestran que la administración que realizan los microempresarios no es correcta porque carece de procesos administrativos, por el contrario, la administración es práctica enfocada únicamente en las ventas sin el soporte de una gestión de calidad.

Por lo tanto, no se podría referir a que los procesos administrativos sean eficaces, porque aquellas mypes del rubro que han asemejado su práctica, carecen de seguimiento y retroalimentación, no representando soporte alguno.

Las mypes de renta de canchas de grass sintético, no aplican herramientas de gestión, solo dos según la investigación, procuran sostener una gestión técnica y organizada y han establecido algunos controles para atender mejor a sus clientes, siendo el enfoque en el cliente, la visión que más caracteriza a los microempresarios pero restan interés al aspecto técnico de la administración de empresas.

El control es un proceso débil. La investigación evidenció falta de mantenimiento de las instalaciones como baños, techos y el propio grass, justamente por falta de planes de mantenimiento y una dirección que desconoce de gestión.

6.2 Recomendaciones

Al final de la investigación, planteamos las siguientes recomendaciones:

- Planificar: identificar todo aspectos que valora el cliente, planificar para satisfacerlos y realizar el seguimiento respectivo, mediante un plan de mejora continua.

- Difundir los propósitos del trabajo en equipo, para establecer una mejor relación entre la empresa y sus proveedores y la empresa con sus colaboradores. Esta estrategia contribuirá a mejorar el negocio.

- Los microempresarios deben participar de capacitaciones en gerencia, como plan de mejora de la dirección.

- Se sugiere acompañar la gestión con la implementación de nuevos controles para asegurar el cumplimiento de lo planificados y según el nivel de desempeño esperado en todos los procesos administrativos y operativos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arévalo P. (2017). *Gestión administrativa y calidad de procesos del área de infraestructura de la Municipalidad Distrital de Morales, 2017*. Tesis para obtener el grado académico de maestro en Gestión Pública, Escuela de postgrado, Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto, Perú.
- Armas, E. (2015). *Estudio de factibilidad para la creación de una empresa que preste el servicio de alquiler de cancha de fútbol de césped sintético en la ciudad de Ibarra*. Tesis para optar el título profesional de Ingeniero en Economía con mención Finanzas, Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas, Universidad Técnica del Norte, Ibarra, Ecuador.
- Álvarez, N. & Calderón, M. (2015). *Plan de negocio para la creación de un complejo de canchas sintéticas en el Municipio de Samaniego año 2014*. Tesis para optar el título profesional de Administración de Empresas, Programa de Administración de Empresas, Universidad de Nariño, San Juan de Pasto, Colombia.
- Ciampa, D. (1993). *Calidad Total*. Estados Unidos: edición Addison-Wesley Iberoamericana
- Código de ética para la investigación versión 001. Aprobado por acuerdo del Consejo Universitario con Resolución N° 0108-2016-CU-Uladech Católica, de fecha 25 de enero del 2016
- Chango, D.P. (2016). *Plan de negocios para la creación de una cancha de fútbol de césped sintético ubicado en el barrio Brazales de la ciudad de Latacunga durante el año 2015*. Tesis para obtener el título de Ingeniería Comercial,

Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Humanísticas, Universidad
Técnica de Cotopaxi, Latacunga, Ecuador.

- Chiavenato, I. (2002). *Gestión del Talento Humano*. México: Mc Graw Hill
- Domínguez, J.B. (2015). *Manual de metodología de la investigación científica*.
Chimbote: Universidad Católica Los Ángeles Chimbote.
- Fadi, K. (1994). *El mejoramiento continuo*. Gestión gerencial. Citado de
<http://reportesgestingerencial.blogspot.com/>
- Fayol, H. (1841). *La teoría clásica de la administración*. Valencia: Universidad del
Rosario.
- Harrington, J. (1993). *Mejoramiento de los procesos de la empresa*. Editorial Mc.
Graw Hill Interamericana, S.A. México.
- Harold, K.; Weihrich & Cannice. (2008). *La administración: una perspectiva global
y empresarial*. México: McGraw-Gill.
- Hernández, R. (2014). *Metodología de investigación* (sexta edición). México:
McGraw-Hill/interamericana editores
- Horowitz, J. (1991). *La Calidad del servicio*. Madrid: edición especial Cinco Días,
MC Graw – Hill/ Interamericana de España, S.A.
- Huallpa V. (2016). *Gestión Administrativa de la empresa Mirasol S.A*. Tesis para optar
al Título Profesional de Licenciado en Administración, Escuela profesional de
Administración, Universidad Nacional de San Antonio de Cusco, Cusco, Perú.
- Kotler, P. (2003). *Marketing: edición para latinoamericana*. México: editorial Pearson
education 688 págs.
- Larrea, P. (1991). *Calidad de servicio: del marketing a la estrategia*. Madrid:
ediciones Diaz de Santos S.A

- Lehtinen, J. R. (1983). *A Study of Quality Dimensions*. Service Management Institute, 5, 25-32.
- Ley N° 21621. *Ley de la Empresa Individual de Responsabilidad Limitada (EIRL)*, Lima, Perú, 14 de setiembre de 1976.
- Ley 30056. *Ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial*, Lima, Perú, 02 de Julio 2013.
- Ley Mype, Aprobada por Decreto Legislativo N° 1086. (El Peruano: 28 de junio de 2008).
- Ley Mype D.S. N° 009-2003-TR. *Reglamento de la Ley de Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa*, Lima, Perú, promulgada el 02 de Julio 2013.
- Machoa, D. & Picón, D. (2017). *La gestión y la calidad de servicio del Departamento de Medicina General del Hospital II Es Salud - Pucallpa, 2016*. Tesis para optar el título de Licenciado en administración, Escuela profesional de Administración, Universidad Nacional de Ucayali, Pucallpa, Perú.
- Poveda, C.E. (2017). *Plan de negocio para la creación de un complejo deportivo con canchas de césped natural tipo estadio en el norte de Quito*. Tesis para optar el título de Ingeniero Comercial con mención en Administración de Empresas, Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, Universidad de las Américas, Lima, Perú.
- Reatégui, N. & Paredes, M. (2016). *Capacitación empresarial y su incidencia en la Gestión Administrativa de la Empresa American Metal S.A.C. del Distrito de*

- Calleria- Pucallpa, 2016. Tesis para optar el título profesional de Administración, Escuela profesional de Administración, Pucallpa, Perú.
- Robbins, S. & Coulter, M. (2005). *La Administración*. México: Pearson educación, (p. 60).
- Rojas, K. (2017). *Gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente en las mypes del sector servicios, centros educativos privados, distrito de Satipo, año 2017*. Tesis para optar el título profesional de Administración, Escuela profesional de Administración, Satipo, Perú.
- Ruiz, C. (2001). *Gestión de Calidad de Servicio a través de indicadores externos*. España: ediciones, AECA, pág. 16
- Sánchez, F.G. (2019). *Desarrollo metodológico de la investigación*. Lima: ediciones Normas Jurídicas
- Saucedo, D. & Oyola, E. (2014). *La administración del capital de trabajo y su influencia en la rentabilidad del club deportivo ABC S.A-Chiclayo, en los periodos 2012-2013*. Tesis para optar el título profesional de Contador Público, Escuela profesional de Administración, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú.
- Taylor, F.W. (1856 – 1915). *La administración científica*. (11° edición). México: Herrero Hnos. S. A.
- Vivero, A.D. (2016). *Plan de negocios para la implementación de canchas de pádel en Quito*. Tesis para optar el título de Ingeniero en Negocios y Marketing Deportivo, Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, Universidad de las Américas, Lima, Perú.

ANEXOS

1.- Cronograma

Tabla 20: Cronograma de actividades

CRONOGRAMA DE AVANCE	2019															
	FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Asesoramiento del docente Taller de Investigación	04-feb	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Exposición Línea de Investigación	04-feb	09-feb														
Determinación del sector y rubro a estudiar.		09-feb	17-feb													
Título del proyecto de investigación.			17-feb													
Elaboración de Planteamiento de la investigación.			17-feb													
Elaboración del Marco Teórico y conceptual.				25-feb												
Elaboración de Metodología de la investigación.				25-feb												
Presentación de Proyectos de Investigación.					03-mar											
Revisión turnitin y aprobación Proyecto de Investigación					03-mar	10-mar										
Elaboración de Encuestas, tabulación, gráficos.						11-mar	X	X	07-abr							

Discusión de resultados, conclusiones y recomendaciones.									25-mar	07-abr							
Revisión de referencias bibliográficas, APA.											14-abr						
Presentación del informe final de investigación.												22-abr	28-abr				
Revisión turnitin Informe Final													28-abr	05-may			
Revisión del Jurado y aprobación Participación Pre banca														05-may	12-may		
Elaboración de artículo científico, diapositivas, correctores															X	X	
Prebanca y sustentación del informe final.																	18-may
Cierre de Taller																	26-may

Fuente: elaborado por Joel Grandez

2.- Presupuesto

Para la realización del presente trabajo de investigación, se necesitó de un presupuesto que asciende a S/. 7,763.00.

Tabla 21: Presupuesto general

CONCEPTO	UNIDAD	CANTIDAD	PRECIO	TOTAL
Consultoría				
Honorarios del Asesor	1	unid.	2,000.00	2,000.00
Taller de Investigación	4	meses	3,000.00	3,000.00
sub total				5,000.00
Equipos				
Computadora	1	unid.	1,550.00	1,550.00
Impresora a color	1	unid.	650.00	650.00
Tinta para cartuchos	2	unidades	35.00	70.00
Memoria USB 8 gigas	1	unid.	35.00	35.00
sub total				2,305.00
Servicios				
Internet	50	horas	1.50	75.00
Fotocopias	80	unidades	0.10	8.00
Anillados	4	unidades	7.00	28.00
Movilidad	6	ida y vuelta	8.00	48.00
Alimentación	6	Desay. Almuerzo	10.00	60.00
sub total				219.00
Materiales				
Folder manila A4	1	pack	12.00	12.00
Papel Bond A4	1	millar	23.00	23.00
Cuadernillo	1	unid.	8.00	8.00
Lápiz	1	unid.	2.00	2.00
Borrador	1	unid.	5.00	5.00
Engrapador	1	unid.	15.00	15.00
Grapas	1	caja	2.00	2.00
Clips	1	caja	2.00	2.00
sub total				69.00
Traje sastre para la presentación de mi sustentación				120.00
Imprevistos				
				50.00
TOTAL S/.				7,763.00

Fuente: elaborado por Joel Grandez

3.- Encuesta



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y
ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

ENCUESTA

Instrucciones:

Estimado propietario o representante de la mype, las preguntas que a continuación formulamos, forman parte de una investigación encaminada a recoger información para analizar la “Gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos de las mypes del sector comercial, renta de cancha de grass sintético, ciudad de Pucallpa, año 2019”.

A. DATOS DEL MICROEMPRESARIO

1. ¿Cuál es la edad del microempresario?

De 21 a 30 años () De 31 a 40 años () De 41 a 50 años () De 51 a más ()

2. ¿Cuál es el género del microempresario?

a) Masculino b) Femenino

3. ¿Cuál es el nivel de instrucción del microempresario?

a) Estudios básicos () b) Técnico () c) Universitario ()

B. DE LA GESTIÓN DE CALIDAD

4. ¿Tiene establecido la misión, visión, valores y objetivos?

a) De 1 a 2 años b) No sabe () c) No ()

5. ¿Gestiona su negocio bajo la mejora continua?

- a) Si () b) No ()

6. ¿La gestión tiene enfoque en el cliente?

- a) Si () b) No ()

7. ¿Se gestiona fortaleciendo el trabajo en equipo?

- a) Si () b) No ()

C. DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS

8. ¿Se da el proceso de planeación en la empresa?

- a) Siempre () A veces () Nunca ()

9. ¿Se revisa el cumplimiento de la planeación?

- a) Siempre () A veces () Nunca ()

10. ¿Cómo se da el proceso de organización en la empresa?

- a) Manual de organización y funciones ()

- b) Es verbal, informal ()

- c) No existe ()

11. ¿El organigrama está publicado y es de conocimiento en la empresa?

- a) Si () b) No sabe () c) No ()

12. ¿Cómo se realiza el proceso de dirección de la empresa?

- a) Liderazgo ()

- b) Sometimiento ()

- c) Sin supervisión ()

13. ¿Cómo se toman las decisiones en la dirección de la empresa?

- a) Análisis () b) A veces () c) Nunca ()

- 14. ¿Cómo se da el proceso de control en la empresa?**
- a) Desempeño () b) A veces () c) Nunca ()
- 15. ¿Tiene implementado algún mecanismo de control?**
- a) Indicadores de gestión ()
- b) Inventarios ()
- c) Ninguno ()
- 16. ¿Se prioriza un nivel de calidad del proceso administrativos?**
- a) Siempre () b) A veces () c) Nunca ()
- 17. ¿Cómo considera el resultado del soporte del proceso administrativo en su empresa?**
- a) Eficaz () b) Ineficaz () c) Incipiente ()

Pucallpa, abril del 2019

4.- **Fotográficas tomadas en el centro de investigación**

FOTOGRAFIA 1:

Encuesta realizada a la propietaria del sector



FOTOGRAFIA 2:

Cancha de grass sintético “Super Goll Sport Bar”



FOTOGRAFIA 3:

Cancha de grass sintético y recepciones “Real Manantay”



FOTOGRAFIA 4:

Polideportivo “Yancán”

