



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
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 FINANCIERO, COOPERATIVAS DE
AHORRO Y CRÉDITO-AYACUCHO, 2019**

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

AUTORA:

BACH. HURTADO YANGALI, MAGALINA MADIAN

ORCID: 0000-0002-1022-6260

ASESOR:

MBA. VALDIVIEZO SARAVIA, CRYSBER MOISÉS

ORCID: 0000-0002-6167-9323

PUCALLPA – PERÚ

2019

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN

Gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos de las mypes del sector financiero, Cooperativas de Ahorro y Crédito – Ayacucho, 2019.

EQUIPO DE TRABAJO

AUTORA

Hurtado Yangali, Magalina Madian

ORCID: 0000-0002-1022-6260

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado,
Pucallpa, Perú

ASESOR

Valdiviezo Saravia, Crysber Moisés

ORCID: 0000-0002-6167-9323

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias
Contables, Financiera y Administrativas, Escuela Profesional de
Administración, Pucallpa, Perú

JURADO

Grandes García, Geider (Presidente)

ORCID ID: 0000-0001-8173-701X

Meza Salinas, José Luis

ORCID: 0000-0003-2735-8259

Lozano Ruiz, Roger

ORCID: 0000-0002-8007-0265

FIRMA DEL JURADO Y ASESOR

Mgtr. Roger Lozano Ruíz

Secretario

ORCID ID 0000-0002-8007-0265

Mgtr. José Luis Meza Salinas

Miembro

ORCID ID 0000-0003-2735-8259

Dr. Geider Grandes García

Presidente

ORCID ID 0000-0001-8173-701X

MBA. Crysber Moisés Valdiviezo Saravia

Asesor

ORCID: 0000-0002-6167-9323

AGRADECIMIENTO

Al finalizar este trabajo quiero utilizar este espacio para agradecer en primer lugar a Dios, por todas sus bendiciones, agradecer en estas líneas la ayuda que muchas personas y colegas me han prestado durante el proceso de investigación y redacción.

A mi asesor Crysber Moisés Valdiviezo Saravia, por haberme orientado en todos los momentos que necesite sus consejos y se haya llevado con éxito esta tesis. Asimismo, deseo expresar mi reconocimiento a la Universidad Uladech; por ser la sede de todo el conocimiento adquirido en estos años.

DEDICATORIA

Mi tesis está dedicado a:

mis honorables padres Manuel y Paulina por su amor, trabajo, sacrificio y apoyo incondicional en todos estos años de mi vida profesional.

A mi hijo Brigham por el amor, ternura y aliento, quien es mi ángel y la luz que ilumina mi camino, mi motor y motivo de ser mejor persona cada día, logrando cada éxito vivido y los que se vendrán, al amor de mi vida, mi fiel compañero Jhon, y a mis hermanos por su apoyo moral.

RESUMEN

El objetivo general ha sido determinar la Gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos de las mypes del sector financiero, cooperativas de ahorro y crédito-Ayacucho, 2019. La investigación partió de la problemática de supuesta ausencia de una gestión de calidad por pobre practica de procesos administrativos. Por esta razón se planteó el siguiente enunciado: ¿La gestión de calidad en las mypes del sector financiero, cooperativas de ahorro y crédito-Ayacucho, se soportan en procesos administrativos eficaces?; y como objetivos específicos: identificar la relación entre las dimensiones gestión de procesos y la administración dinámica (proceso dirección), relación entre las dimensiones de calidad de diseño de servicio y gestión de proveedores y establecer la relación entre las dimensiones de gestión de proveedores y la administración dinámica (dirección). La justificación cubre aspectos teórico, metodológico y práctico. La metodología fue del tipo cuantitativa, nivel descriptivo-correlacional, diseño no experimental, transversal, correlacional. Se aplicó un cuestionario de 25 preguntas a los gerentes, obteniéndose que se caracterizan por su nivel universitario, de ambos sexos. De la gestión de calidad: el 100.0% indica que conoce las necesidades de sus clientes, pero no es frecuente en la realización de encuestas de satisfacción; la gestión es débil en el uso de herramientas de calidad, pero se práctica el benchmarking y se asimila las buenas prácticas. De los procesos administrativos: las cooperativas tienen implementados los procesos administrativos, pero existen oportunidades de mejora respecto a su efectividad. Finalmente, se concluye que existe correlación entre ambas variables.

Palabras clave: Gestión de calidad, procesos administrativos, cooperativas.

ABSTRACT

The general objective has been to determine the quality and efficiency management in the administrative processes of financial sector mypes, savings and credit cooperatives - Ayacucho, 2019. The research was based on the problem of the alleged absence of quality management due to poor administrative process practice. For this reason, the following statement was proposed: Is quality management in financial sector mypes, savings and credit cooperatives - Ayacucho, supported by effective administrative processes? and as specific objectives: to identify the relationship between the process management dimensions and the dynamic administration (management process), relationship between the service design and supplier management quality dimensions, and to establish the relationship between the supplier management dimensions and the dynamic administration (management). The justification covers theoretical, methodological and practical aspects. The methodology was quantitative, descriptive-correlational level, non-experimental design, transversal, correlational. A questionnaire of 25 questions was applied to the managers, obtaining that they are characterized by their university level, of both sexes. Quality management: 100.0% indicate that they know the needs of their clients, but this is not frequent in carrying out satisfaction surveys; management is weak in the use of quality tools, but benchmarking is practiced and good practices are assimilated. Regarding administrative processes: cooperatives have implemented administrative processes, but there are opportunities to improve their effectiveness. Finally, it is concluded that there is a correlation between both variables.

Key words: Quality management, administrative processes, cooperatives.

ÍNDICE GENERAL

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN	ii
EQUIPO DE TRABAJO	iii
FIRMA DEL JURADO Y ASESOR	iv
AGRADECIMIENTO	v
DEDICATORIA	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
ÍNDICE GENERAL	ix
ÍNDICE DE TABLAS	xii
ÍNDICE DE FIGURAS	xiv
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	1
1.1 Planteamiento del problema	3
1.1.1 Caracterización del problema	3
1.1.2 Enunciado del problema	4
1.2 Objetivos de la investigación	4
1.2.1 Objetivo general	4
1.2.2 Objetivos específicos	4
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	11
2.1.4 Antecedentes locales	13
2.2 Bases teóricas de la investigación	15
2.2.1 Gestión de calidad	15
2.2.2 Sistemas de gestión de la calidad	15
2.2.3 Planificación de la calidad	16
2.2.4 Manual de calidad	16
2.2.5 Política de calidad	17
2.2.6 La administración	18

2.2.7	Gestión administrativa	19
2.2.7.1	La gestión administrativa empresarial	19
2.2.7.2	Importancia de la gestión administrativa	20
2.2.8	Proceso administrativo	21
2.2.8.1	Planeación.....	21
2.2.8.2	Organización	23
2.2.8.3	Dirección.....	24
2.2.8.4	Control	26
2.2.9	La empresa	27
2.2.9.1	Elementos o recursos empresariales	27
2.2.9.2	Funciones de la empresa.....	28
2.2.9.3	Clasificación de Empresas	29
2.3	Marco conceptual	33
2.3.1	Glosario de términos.....	33
CAPÍTULO III. HIPÓTESIS		35
3.1	Hipótesis general	35
3.2	Hipótesis específicas	35
CAPÍTULO IV. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN		36
4.1	Diseño de investigación	36
4.1.1	Tipo de investigación	36
4.1.2	Nivel de investigación	36
4.2	Población y muestra	37
4.2.1	Población.....	37
4.2.2	Muestra	38
4.3	Definición y operacionalización de las variables	39
4.4	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	43
4.4.1	Técnicas.....	43
4.4.2	Instrumentos.....	43
4.5	Plan de análisis	43
4.6	Matriz de consistencia.....	44
4.7	Principios éticos.....	48
CAPÍTULO V. RESULTADO DE LA INVESTIGACIÓN		50
5.1	Resultados	50
A.	Perfil del microempresario.....	50

B. De la gestión de calidad:	53
C. De los procesos administrativos:	62
5.2 Análisis de resultados	75
5.3 Prueba de hipótesis	77
CAPÍTULO VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	78
6.1 Conclusiones	78
6.2 Recomendaciones	80
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	81
ANEXOS	85
1.- Prueba de fiabilidad	85
2.- Prueba de correlaciones	86
3.- Cronograma	88
4.- Presupuesto	90
5.- Encuesta	91
6.- Evidencia fotográfica	94

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Definición y operacionalización de las variables	39
Tabla 2: Matriz de consistencia de la investigación	44
Tabla 3: ¿Cuál es la edad del microempresario?	50
Tabla 4: ¿Cuál es el género del microempresario?	51
Tabla 5: ¿Cuál es el nivel de instrucción del microempresario?	52
Tabla 6: ¿Gestiona su negocio bajo la filosofía de la mejora continua?.....	53
Tabla 7: ¿Conoce las necesidades de sus clientes?.....	54
Tabla 8: ¿Se realizan encuestas de satisfacción al cliente?.....	55
Tabla 9: ¿Existen mecanismos para generar valor añadido y mejora de procesos? ..	56
Tabla 10: ¿Hace uso de herramientas de calidad?	57
Tabla 11: ¿Se recoge sugerencias del cliente y de áreas internas para crear o innovar productos/servicios?.....	58
Tabla 12: ¿Se motiva la comunicación interna para generar ideas y calidad de información?	59
Tabla 13: ¿Realiza comparaciones o benchmarking de buenas prácticas de formas de trabajo de otras empresas?	60
Tabla 14: Respecto a los proveedores: ¿Existe protocolo en base a calidad y precio?	61
Tabla 15: ¿Se realiza la planeación de las actividades de la empresa?.....	62
Tabla 16: ¿Se revisa el cumplimiento de la planeación?	63
Tabla 17: ¿Utiliza herramientas de planeación?.....	64
Tabla 18: ¿Existe división del trabajo en su empresa?	65

Tabla 19: ¿Se ha realizado la departamentalización según funciones o grupos de trabajo?.....	66
Tabla 20: ¿Existe organigrama y está publicado?	67
Tabla 21: ¿Tiene habilidades directivas?.....	68
Tabla 22: ¿Aplica un estilo de liderazgo en el proceso de dirección de la empresa? 69	
Tabla 23: ¿Utiliza técnicas para la toma de decisiones?.....	70
Tabla 24: ¿Existen mecanismos de control establecidos en su empresa?.....	71
Tabla 25: ¿Existen políticas de responsabilidad establecidas?	72
Tabla 26: ¿Existen auditorías preventivas para garantizar la efectividad del control?	73
Tabla 27: El resultado del soporte de los procesos administrativos en la gestión es:	74

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Política de calidad	17
Figura 2: ¿Cuál es la edad del microempresario?	50
Figura 3: ¿Cuál es el género del microempresario?	51
Figura 4: ¿Cuál es el nivel de instrucción del microempresario?	52
Figura 5: ¿Gestiona su negocio bajo la filosofía de la mejora continua?	53
Figura 6: ¿Conoce las necesidades de sus clientes?	54
Figura 7: ¿Se realizan encuestas de satisfacción al cliente?	55
Figura 8: ¿Existen mecanismos para generar valor añadido y mejora de procesos? .	56
Figura 9: ¿Hace uso de herramientas de calidad?	57
Figura 10: ¿Se recoge sugerencias del cliente y de áreas internas para crear o innovar productos/servicios?.....	58
Figura 11: ¿Se motiva la comunicación interna para generar ideas y calidad de información?	59
Figura 12: ¿Realiza comparaciones o benchmarking de buenas prácticas de formas de trabajo de otras empresas?	60
Figura 13: Respecto a los proveedores: ¿Existe protocolo en base a calidad y precio?	61
Figura 14: ¿Se realiza la planeación de las actividades de la empresa?	62
Figura 15: ¿Se revisa el cumplimiento de la planeación?	63
Figura 16: ¿Utiliza herramientas de planeación?	64
Figura 17: ¿Existe división del trabajo en su empresa?	65
Figura 18: ¿Se han realizado la departamentalización según funciones o grupos de trabajo?.....	66

Figura 19: ¿Existe organigrama y está publicado?	67
Figura 20: ¿Tiene habilidades directivas?	68
Figura 21: ¿Aplica un estilo de liderazgo en el proceso de dirección de la empresa?69	
Figura 22: ¿Utiliza técnicas para la toma de decisiones?	70
Figura 23: ¿Existen mecanismos de control establecidos en su empresa?	71
Figura 24: ¿Existen políticas de responsabilidad establecidas?.....	72
Figura 25: ¿Existen auditorías preventivas para garantizar la efectividad del control?	73
Figura 26: El resultado del soporte de los procesos administrativos en la gestión es:	74

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

Las cooperativas de ahorro y crédito constituyen una alternativa de solución a las necesidades financieras de las comunidades o agrupaciones sociales donde las entidades financieras no han llegado territorialmente. A manera de ejemplo tenemos los casos de las cooperativas de las organizaciones agrarias, productivas rurales, entre otras. Son el ente promotor de desarrollo de muchas organizaciones que gratamente hoy son referentes, como por ejemplo las cooperativas de Asociaciones de Agricultores del Café en la provincia de Satipo que viene impulsando la exportación de Café a mercados internacionales.

En sí, estas cooperativas no son la receta del éxito por sí solas, sino que viene acompañado del ejercicio de una gestión de calidad en su administración liderada por sus directivos que las conducen a excelentes resultados.

Entonces es necesario que todas las mypes trasciendan como referentes de buena gestión y no sean casualidad sino consecuencia de una gestión y procesos administrativos eficaces.

Este informe final se enfocó en determinar la relación de la gestión de calidad y la eficacia de los procesos administrativos de las mypes del sector financiero, cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Ayacucho, obteniendo como principales resultados, que esta relación se da en la mayoría de las cooperativas que

participaron de la investigación, y en otras está en proceso de consolidación, destacándose que existe reforzar los aspectos dado por las dimensiones de enfoque en el cliente y gestión de procesos.

El desarrollo metodológico se caracterizó por ser del tipo mixto, nivel descriptivo y de diseño: no experimental y transversal.

Finalmente, la investigación se justificó porque encontró aspectos importantes cuya mejora se presenta a manera de recomendaciones, que tienen por objetivo elevar el nivel de percepción positiva de los clientes hacia el sistema cooperativo y fortalecerlo como mecanismo financiero.

1.1 Planteamiento del problema

Según la Superintendencia de Banca y Seguros – SBS, a enero del 2018 (Diario Gestión, 2018) en nuestro país existen 659 cooperativas de ahorro y crédito registradas en el Perú, de las cuales más de 1,5 millones de personas utilizan sus servicios, existiendo informalidad en 157 de ellas según la Fenacrep (Federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito), porque captan dinero sin la supervisión de ninguna entidad del Estado.

La problemática reside en que es probable que exista ausencia de una gestión de calidad por la falta de procesos administrativos y sean el origen mala toma de decisiones en la administración que pongan en riesgo el destino financiero de los aportes de los socios que conforman este gran número de cooperativas de ahorro y crédito.

1.1.1 Caracterización del problema

Es preocupación del Estado, que las cooperativas tengan el respaldo de sus operaciones y transacciones en resguardo de los intereses de sus socios. Para tal efecto, recientemente se ha promulgado la nueva Ley General de Cooperativas que busca una mejor participación del Estado en crear las condiciones para su desarrollo y estarán bajo la supervisión de la Superintendencia Nacional de Banca, Seguros y AFP (SBS).

Consecuentemente, en esa tendencia de brindar un servicio de calidad a los socios, las cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Ayacucho deben integrar a través de sus directivos la apropiada implementación de los procesos administrativos que motive a los equipos de colaboradores generar mejores resultados bajo un clima laboral colaborativo y de alto desempeño, situación que es alcanzable sin una gestión de calidad.

1.1.2 Enunciado del problema

¿La gestión de calidad en las mypes del sector financiero, cooperativas de ahorro y crédito-Ayacucho, se soportan en procesos administrativos eficaces?

1.2 Objetivos de la investigación

1.2.1 Objetivo general

Determinar la relación entre la gestión y la eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector financiero, cooperativas de ahorro y crédito - Ayacucho, 2019.

1.2.2 Objetivos específicos

- Identificar la relación entre las dimensiones gestión de procesos y la administración dinámica (proceso dirección) en las mypes del sector financiero, cooperativas de ahorro y crédito - Ayacucho, 2019.
- Establecer la relación entre las dimensiones calidad de diseño de servicio y gestión de proveedores en las mypes del sector financiero, cooperativas de ahorro y crédito - Ayacucho, 2019.
- Establecer la relación entre las dimensiones de gestión de proveedores y la administración dinámica (dirección) en las mypes del sector financiero, cooperativas de ahorro y crédito - Ayacucho, 2019.

1.3 Justificación de la investigación

La investigación tiene como principal justificación, el aporte de conocimientos actualizados a los directivos de las mypes del sector financiero, cooperativas de ahorro y crédito - Ayacucho, 2019, cuyas instituciones requieren de una gestión de calidad y procesos administrativos eficaces, a fin de generar sostenibilidad al servicio que ofrecen a sus socios.

Así también, la investigación tiene como finalidad, elevar el nivel de competitividad de las mypes del sector en estudio, situación deseable que impactará en la comunidad al recibir mejores servicios financieros.

En el aspecto académico, esta investigación es referencia para próximas investigaciones que tengan como fin la mejora continua, filosofía que despierta la innovación y competitividad empresarial.

CAPÍTULO II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 Antecedentes

2.1.1 Antecedentes internacionales

Azúa, E. & Moncada, D. (2018). En su tesis: “Análisis de créditos y cobranzas de cooperativa ahorro y crédito armada nacional y mejora de su liquidez, periodo 2019-2023”, para obtener el título de Ingeniero en la Universidad de Guayaquil; cuyo objetivo fue: analizar la gestión del proceso de evaluación, precalificación y calificación de créditos de la cooperativa ahorro y crédito armada nacional; utilizando el método de investigación descriptivo, específicamente cualitativo el cual sirvió para la descripción de datos, así como definir, clasificar, catalogar o caracterizar el objeto en estudio. En conclusión, manifiestan que la cooperativa de ahorro y crédito, pese a ser una institución con más de 44 años de estar posesionada en el mercado no tiene definido los procesos de crédito y cobranzas; por otro lado los microempresarios señalan que al mantener una adecuada documentación de los procesos, con seguridad se obtendrá un mejor desempeño de las actividades y por ende se verá reflejado en los resultados final de cada semestre. Finalmente, los microempresarios comprobaron que si existe desconocimiento de la gestión por procesos, y en otros casos conocen en forma muy general.

Saltos, V.K. (2016). En su tesis de investigación: “La cultura de ahorro y la generación de nuevas actividades productivas en los socios de la primera cooperativa de ahorro y crédito perteneciente al segmento uno de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua-Ecuador”, para optar el grado académico de Magister en Gestión

Financiera en la Universidad Técnica de Ambato; cuyo objetivo fue incentivar la cultura del ahorro apoyada en nuevas actividades productivas en los socios de la primera cooperativa de ahorro y crédito OSCUS perteneciente al segmento uno de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua, durante los años 2013-2015. El método empleado en la investigación fue el tipo descriptivo, ya que su propósito es destacar los sucesos importantes de lo que acontece en la empresa. En su conclusión, indican que el sistema cooperativista genera varias estrategias encaminadas a fortalecer las actividades productivas, las mismas que normalmente no son conocidas por los socios, entre estas se tiene el microcrédito. Así también se refleja desconocimiento de la cultura del ahorro por parte de los socios y el manejo de la actividad productiva, ya que la mayoría es manejada empíricamente. Finalmente, ante esta problemática se recomienda informar y educar a los socios, con la finalidad de que aprendan a manejar los microcréditos como una estrategia de ahorro, como también incentivar la utilización del microcrédito en el resto de las actividades productivas que realizan los socios.

Machado, N. (2015). En su tesis de investigación: “Los productos y servicios financieros y su incidencia en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mi Tierra LTDA.”, para optar el título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría CPA en la Universidad Técnica de Ambato; tuvo por objetivo principal estudiar la incidencia de la insuficiente liquidez y la disminución de la rentabilidad que atraviesa la Cooperativa Ahorro y Crédito “Mi Tierra”; a fin de mejorar los productos y servicios financieros. Como metodología, utilizaron la investigación descriptiva, ya que buscan especificar las propiedades, características y perfiles importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier fenómeno que se someta a un análisis. En conclusión: la

mayoría de los microempresarios, indican que no existe disponibilidad de fondos adecuados dentro de la cooperativa; por la cual no permite destinar recursos suficientes para el otorgamiento de créditos. Asimismo, un problema de liquidez y solvencia no es lo mismo, la liquidez simplemente es un problema de pagos y cobros a corto plazo. Es decir, no tiene dinero contante y sonante para hacer frente a los pagos a corto plazo. Por último, si en la cooperativa hubiese retiro de dinero masivo por cualquiera que sea las circunstancias, la cooperativa no cuenta con el efectivo para satisfacer mencionado requerimiento.

Mayorga, F. (2014). En su tesis: “Auditoria de gestión al proceso de recuperación de cartera vencida y su incidencia en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito (Cámara de Comercio de Ambato)”, para optar el título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría en la Universidad Técnica de Ambato-Ecuador; teniendo por objetivo determinar si el proceso de recuperación de cartera vencida incide en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato, con el fin de establecer recomendaciones de auditoria, en cuanto al proceso de recuperación de su cartera vencida. La presente investigación, se desarrolló con un enfoque interpretativo o naturalista, puesto que buscaron supuestos sobre las costumbres, políticas, desarrollo económico, religiosos, etc. Finalmente, llegaron a la conclusión que el proceso de recuperación de cartera vencida en la Cooperativa de Ahorro y Crédito, tiene deficiencias notorias debido a que no lograron la interiorización del cumplimiento de los procesos de recuperación de la cartera, por parte del personal encargado en realizarlos; además el manual de crédito que tiene la cooperativa no facilita los procesos de recuperación de la cartera vencida para la mayor parte de los responsables de dicha empresa.

2.1.2 Antecedentes nacionales

Bautista, W.A. (2017). En su tesis: “Estrategias para la gestión efectiva de la cartera de créditos de la cooperativa de ahorro y crédito León XIII”, para optar el título de Economista en la Universidad Nacional de Trujillo; cuyo objetivo fue indicar las estrategias que llevaron a cabo para su gestión efectiva de la cartera de créditos de la cooperativa León XIII. Como metodología, aplicaron el tipo descriptivo. Esta investigación llegó a la conclusión: que el producto, los microcréditos, calidad de cartera, la gestión de carteras, la tecnología crediticia, asimetría de la información, teoría de elección del consumidor, marketing financiero, teoría de negociación y trabajo en equipo, todo lo mencionado permitieron lograr buenos resultados en el ejercicio de su función profesional. Asimismo, las diversas estrategias aprendidas en el desempeño laboral para el manejo de las carteras tanto individual como el de oficina, logró obtener una gestión efectiva con resultados favorables en las dos etapas. Finalmente, con las estrategias que aprendieron y aplicaron en la formación de cartera como analista de créditos mype en los 3 años de gestión, tuvieron como resultado una cartera total de S/. 1, 666,841.76 superando en crecimiento algunas carteras de mayor antigüedad.

Sosa, C. (2017). En su tesis: “La administración de los riesgos financieros en las colocaciones de préstamos en cajas municipales de ahorro y crédito en Tumbes, 2016”, para optar el grado de Maestro en Contabilidad con mención en Finanzas en la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote; cuyo objetivo general fue aplicar una eficiente metodología de administración de los riesgos financieros en las colocaciones de préstamos en las cajas municipales de ahorro y crédito en Tumbes, 2016. Como metodología, utilizaron el tipo de investigación descriptiva, ya que se ocupó de la

descripción de los fenómenos sociales. En conclusión: las mypes del sector en estudio identificaron a través de la observación de los créditos otorgados un lineamiento de acuerdo con las políticas, procedimiento y reglamento interno de la entidad financiera. Sin embargo, el 40% de los trabajadores nos indica que los clientes parcialmente cumplen con los requisitos para el otorgamiento de crédito y que algunos piensan que la tasa de interés es muy alta. Por último, recomiendan identificar las buenas políticas de créditos financieros y realizar capacitaciones constantes dentro de las instituciones financieras, para dar a conocer la importancia del conocimiento de las herramientas de evaluación de crédito para la reducción de la morosidad.

Ticona, F. (2017). En su tesis: “Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mi Financiera Puno-2015”, para optar el título profesional de Licenciado en Ciencias de la Comunicación Social en la Universidad Nacional de Altiplano; cuyo objetivo fue determinar la incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mi Financiera-Puno 2015. El tipo de investigación fue descriptivo-correlacional. Se concluye: que existe una influencia directa del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito, lo cual se confirma mediante la Chi cuadrado de Pearson de $X^2 = 47,762$, en las cooperativas no existen buenas relaciones interpersonales, no se identifican con la institución, predomina el estilo de dirección de tipo autoritario, lo que no permite el buen desempeño laboral de los trabajadores de la cooperativa. Finalmente, el estilo de dirección influye en el desempeño laboral de los trabajadores, más del 50% de los trabajadores señalan que existe el autoritarismo en la cooperativa, como consecuencia no se generan canales de comunicación de una manera adecuada.

Quispe, M.D. (2015). En su tesis: “Administración del riesgo crediticio y la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica LTDA. 582, periodo 2014”, para optar el título profesional de Contador Público en la Universidad Nacional de Huancavelica; cuyo objetivo fue describir como es la administración del riesgo crediticio y la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica Ltda. 582, periodo 2014. El presente estudio, fue de investigación aplicada, ya que tienen como finalidad el conocimiento de comprensión de los fenómenos sociales. En conclusión: la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica si administra efectivamente los riesgos crediticios; sin embargo, un 86,5% indican que no hay una buena administración, pero si cumplen con las políticas de crédito, ya que para algunos estos no es suficiente. Finalmente, ante la problemática recomiendan mejorar la administración de riesgo crediticio, mediante normas rígidas de crédito para prestatarios, y poder establecer mecanismos que le permitan verificar el destino de los recursos provenientes de créditos otorgados y hacer el análisis con mayor exactitud posible de la ocurrencia de hechos causantes de perjuicios económicos a personas físicas o jurídicas.

2.1.3 Antecedentes regionales

Carrillo, J. (2017). En su investigación: “Incidencia de la evaluación crediticia en la morosidad de los créditos microempresa en una caja municipal de ahorro y crédito en Tingo María”, para optar el título profesional de Contador Público en la Universidad Nacional Agraria de la Selva; cuyo objetivo fue analizar la incidencia crediticia en la morosidad de los créditos microempresa en la CMAC objeto de estudio. Como metodología emplearon el tipo de investigación aplicada, por cuanto se utilizaron teorías y enfoques que sustenten la morosidad y sus determinantes. En

conclusión: la morosidad crediticia no solo se ve afectada por factores macroeconómicos, sino también por microeconómicos. Los analistas de crédito de la CMAC objeto de estudio, utilizan sus propios criterios que en muchos casos son heterogéneos, en el proceso de evaluación crediticia, esto general un alto riesgo de cometer errores y deficiencias en la evaluación, ampliando la posibilidad de que el cliente caiga en morosidad. Por último, las razones financieras no son suficientes en el análisis de un crédito, máxime si se trata de microempresas, el cual la información financiera es de baja calidad.

Saavedra, J.U. (2017). En su trabajo de investigación: “Satisfacción del cliente y posicionamiento en la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Oriente, distrito de Tarapoto, 2017”, para optar el grado académico de Maestro en Administración de Negocios-MBA en la Universidad César Vallejo; cuyo objetivo fue establecer la relación que existe entre la satisfacción del cliente y el posicionamiento en la Cooperativa de ahorro y crédito del oriente del distrito de Tarapoto, durante el año 2017. Está investigación es descriptivo-correlacional, porque determinaron la relación que existe entre las variables. Conclusión: el nivel de satisfacción del cliente en la cooperativa de ahorro y crédito del oriente en el 2017, en relación con las dimensiones calidad funcional percibida, calidad técnica, valor percibido, confianza y expectativas es alto a nivel financiero. Finalmente, las cooperativas de ahorro y crédito se encuentran en el 2do puesto a nivel de posicionamiento de manera global, los mismos que con respecto al atributo, rapidez de servicio y confiabilidad se encuentra en primer puesto.

Ramírez, C. (2015). Tesis: “Implicancia de la auditoría financiera en el control contable de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres SRL-Tarapoto,

periodo 2013”, para optar el título profesional de Contador Público en la Universidad Nacional de San Martín; tuvo por objetivo determinar la implicancia de la Auditoría Financiera en el Control Contable, mediante el análisis documental para mejorar la gestión financiera administrativa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres SRL-Tarapoto, periodo 2013. En la presente investigación, utilizaron el tipo descriptiva. En sus conclusiones, indican que el dictamen de los estados financieros periodo 2013, se han basado en las normas de Auditoría generalmente aceptados, ya que evidencia el desenvolvimiento razonable de las operaciones y transacciones que realiza la cooperativa. Asimismo, la cooperativa rige su organización y funcionamiento en las normas y directivas que emanan de la Federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito del Perú. Finalmente, se recomienda la difusión de los resultados de la Auditoría Financiera en los socios para reforzar su fe y compromiso en la economía solidaria y un mejor posicionamiento de la cooperativa en el mercado no financiero.

2.1.4 Antecedentes locales

Chafloque, J. (2019). Tesis: “La gestión de la cooperativa de ahorro y crédito, y el delito de lavado de activos en Ayacucho, 2016”, para optar el grado académico de Maestro en Gestión Pública en la Universidad César Vallejo; cuyo objetivo fue determinar la relación que existe entre la gestión de la cooperativa de ahorro y crédito, y el delito de lavado de activos en Ayacucho 2016. La investigación fue de tipo básica, porque tuvo la finalidad de recopilar información para ir construyendo una base del conocimiento que se va agregando a la información previa existente. Sus conclusiones, manifiestan que existe una gran relación entre la gestión de la cooperativa de ahorro y crédito con el delito de lavado de activos, ya que existen actos propios del delito,

utilizando a personas a cargo de gestión para que sean parte de las organizaciones criminales. La deficiente supervisión del estado sobre el acondicionamiento y cumplimiento de la normativa sobre la lucha y prevención del delito de lavado de activos, esto es aprovechado por las Coopac para efectuar operaciones sospechosas sin reportarlas a la Fenacrep. Finalmente, la inadecuada gestión de la Coopac contribuye a que dentro de esta se realicen operaciones inusuales y sospechosas.

Casapia, M. (2018). En su tesis de investigación: “Implementación de las líneas de crédito y su incidencia al riesgo crediticio en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Perú caso: Cooperativa de SS. Juan Pablo de Ayacucho, 2017”, para optar el título profesional de Contador Público en la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote; cuyo objetivo general fue: determinar y describir la implementación de las líneas de crédito que inciden al riesgo crediticio en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Perú caso: Cooperativa de SS. Juan Pablo de Ayacucho, 2017. Como metodología, utilizaron el diseño no experimental, debido a que la información recolectada se encuentra en las fuentes de información documentada. Sus conclusiones, indican que la Cooperativa de Ahorro y Crédito se desempeña adecuadamente en términos generales; sin embargo presenta algunos puntos débiles poco significativos, en cuanto cumplimiento de la misión institucional, pues se hallan diversos problemas en las áreas de crédito que no permiten cumplir con la misma. Desde el punto de vista del análisis se establece que la cartera de crédito se ha incrementado de manera considerable en este año, esto nos permite opinar que la demanda de créditos por parte de los clientes, cada vez es más exigente, debido a las facilidades en el otorgamiento y en los procesos del trámite.

Cahuana, R. & Samanez, K. (2015). En su tesis: “La eco-eficiencia y su incidencia en la rentabilidad de las cooperativas de ahorro y crédito del distrito de Ayacucho, periodo 2012-2014”, para optar el título profesional de Contador Público en la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga; teniendo por objetivo describir la gestión de la eco-eficiencia, mediante el análisis documental y la observación, con la finalidad de determinar la incidencia en la rentabilidad de las cooperativas de ahorro y crédito del distrito de Ayacucho, periodo 2012-2014. La presente investigación corresponde al tipo aplicada, porque aplica conocimientos a la solución de problemas prácticos inmediatos. Sus conclusiones, determina que el consumo de energía y materiales con medidas de eco-eficiencia incide positivamente en la rentabilidad económica (ROA) de las cooperativas de ahorro y crédito de la provincia de Huamanga; por otro lado se muestra la necesidad de implementar un plan de eco-eficiencia en las cooperativas de ahorro y crédito para incrementar la utilidad y por ende la rentabilidad.

2.2 Bases teóricas de la investigación

2.2.1 Gestión de calidad

Según **Velasco, J. (2017)**. En su libro: “Gestión de la Calidad” define que el diseño y la implantación del sistema de gestión de la calidad de una organización, está influenciado por los productos suministrados, los procesos empleados y el tamaño y estructura de la organización.

2.2.2 Sistemas de gestión de la calidad

El sistema de gestión de calidad es un medio que resulta útil no solo para dar confianza en que el producto o servicio cumplirá con ciertas especificaciones, sino también para reducir los costos operativos. (p.4)

Todo modelo de calidad busca que las cosas se hagan bien por primera vez; de esta manera se crea una cultura organizacional que minimiza el despilfarro, evita el reprocesamiento y optimiza el uso de los insumos. Pero, más que un simple método para minimizar costos, el sistema de gestión de la calidad se convierte también en un impulsor del aumento de la productividad en las organizaciones.

2.2.3 Planificación de la calidad

La alta dirección deberá asegurar que los recursos necesarios para alcanzar los objetivos de la calidad son identificados y planificados.

La planificación debe incluir:

- a) Los procesos del sistema de gestión de la calidad, considerando las exclusiones permitidas.
- b) Los recursos necesarios.
- c) La mejora continua del sistema de gestión de calidad.

2.2.4 Manual de calidad

El manual de calidad indica la actuación seguida en el desarrollo de las distintas funciones para asegurar y mejorar de manera continua la calidad de los productos y servicios ofrecidos al cliente, y ello a un coste óptimo para la empresa.

El manual de la calidad debe describir asimismo:

- La política de calidad de la empresa y los objetivos.
- La estructura de la empresa.
- Las misiones de los servicios operacionales y funcionales en materia de calidad y las responsabilidades correspondientes.
- El campo de aplicación del sistema de gestión de calidad, y justificación de cualquier exclusión.

- Una descripción de la secuencia e interacción de los procesos incluidos en el sistema de gestión de calidad.
- Referencia de los procesos y procedimientos utilizados

2.2.5 Política de calidad

Se define como una declaración generada y respaldada por la más alta jerarquía organizacional, en la cual se estipula el compromiso de la empresa hacia un esquema particular de la calidad. (p. 12)

El desarrollo de una *política de calidad* es el primer paso que debe realizar la empresa para documentar su sistema de calidad. El propósito de esta acción consiste en dar a los empleados y clientes potenciales una indicación inicial de que la compañía tiene la intención de enfocar sus esfuerzos hacia el mejoramiento de la calidad de sus procesos y productos.

Figura 1: Ejemplo de Política de Calidad

“Nuestro compromiso con el país es ayudar al desarrollo empresarial con fines de productividad, ética y compromiso social, y al desarrollo profesional de las personas, ofreciéndoles servicios de alta calidad, de costo pertinente, procurando en todo momento superar sus expectativas.”

“Nuestro propósito es el mejoramiento continuo de los procesos y la satisfacción de las necesidades de nuestra comunidad vinculada, buscando la excelencia de nuestras actividades en todo momento.”

“Nuestro reto es consolidar la imagen de la Universidad más allá de nuestras fronteras y convertirnos en una referencia de clase mundial.”

Fuente: Velasco, J. (2017).

2.2.6 La administración

Torres, Z. (2013), define que la administración es el proceso de planear, organizar, integrar, dirigir, y controlar los esfuerzos de los miembros de la organización y de aplicar los demás recursos disponibles para alcanzar los objetivos trazados.

2.2.6.1 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.

2.2.7 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.

2.2.7.1 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 agruparan 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.

2.2.7.2 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 Terry¹ 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.

¹ <http://edwinayala.blogspot.com/2009/06/gestion-administrativa.html>

2.2.8 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.

2.2.8.1 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.

2.2.8.2 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.

2.2.8.3 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.³⁸

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.

2.2.8.4 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.

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.

2.2.9 La 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.

2.2.9.1 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.

2.2.9.2 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.

2.2.9.3 Clasificación de 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 los micros, 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):

- Microempresa: 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 (transnacionales).- 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 Glosario de términos

- **Ambiente de trabajo:** son condiciones en las cuales se desenvuelve el Recurso Humano de la empresa que incluye el área de trabajo, provisión de materiales y equipos necesarios para el desarrollo de las actividades.
- **Aseguramiento de la calidad:** es el conjunto de actividades preestablecidas y sistemáticas, aplicadas en el marco del sistema de calidad, que ha demostrado que son necesarias para dar confianza adecuada de que una entidad satisfará los requisitos para la calidad.
- **Auditoria:** es el examen sistemático e independiente con el fin de determinar si las actividades y los resultados relativos a la calidad satisfacen las disposiciones preestablecidas y si estas disposiciones son aplicadas en forma efectiva y son apropiadas para alcanzar objetivos.
- **Calidad:** es la totalidad de las características de una entidad que le confieren la aptitud para satisfacer las necesidades establecidas e implícitas.
- **Cliente:** es el destinatario de un producto provisto por la organización. El cliente puede ser, por ejemplo, el consumidor final, el usuario, el beneficiario o el comprador.
- **Gestión de la calidad:** es un conjunto de actividades de la función empresarial que determina la Política de la Calidad, los objetivos y las responsabilidades.
- **Manual de calidad:** es un documento que enuncia la política de la calidad y que describe el sistema de la calidad de una organización.

- **Organización:** es la compañía, sociedad, firma, empresa o institución, o parte de éstas, de responsabilidad limitada u otra, pública o privada, que posee su propia estructura funcional y administrativa, que establece un sistema de gestión de la calidad y que genera un producto que cubre la norma.
- **Política de la calidad:** son orientaciones y objetivos generales de una organización concernientes a la calidad, expresados formalmente por el más alto nivel de la dirección.
- **Procedimiento:** es el conjunto de elementos que describen la realización de una actividad.
- **Registro:** es un documento que provee evidencias objetivas de las actividades efectuadas o de los resultados obtenidos.
- **Sistema de calidad:** es la organización, los procedimientos, los procesos y los recursos necesarios para implementar la gestión de la calidad.

CAPÍTULO III. HIPÓTESIS

3.1 Hipótesis general

La gestión de calidad se relaciona significativamente con los procesos administrativos en las mypes del sector financiero, cooperativas de ahorro y crédito – Ayacucho, 2019.

3.2 Hipótesis específicas

- El hábito de toma de decisiones basado en uso de técnicas tiene un impacto en la mejora de procesos en las mypes del sector financiero, cooperativas de ahorro y crédito - Ayacucho, 2019.
- El éxito de la calidad de diseño de servicio está relacionado al suministro de calidad de los proveedores en las mypes del sector financiero, cooperativas de ahorro y crédito - Ayacucho, 2019.
- Una gestión basada en calidad de proveedores es resultado de las habilidades directivas de la gerencia de las mypes del sector financiero, cooperativas de ahorro y crédito - Ayacucho, 2019.

CAPÍTULO IV. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

4.1 Diseño de investigación

Caracterizado por ser:

- **No experimental:**

Porque se realizó sin manipular deliberadamente las variables, se observó el fenómeno tal como se encuentra dentro de su contexto, conforme a la realidad, sin sufrir modificaciones. (Hernández, 2015).

- **Transversal:**

Tiene como finalidad describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado.

- **Correlacional:**

Tiene con fin conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables.

4.1.1 Tipo de investigación

La investigación es del tipo cuantitativo; porque se trataron aspectos numéricos y estadísticos en su desarrollo, los cuales se midieron utilizando instrumentos de evaluación. (Hernández, 2015)

4.1.2 Nivel de investigación

La presente investigación es de nivel descriptivo y correlacional; porque se buscó describir el comportamiento de las variables y determinar la relación existente entre ellas.

Descriptivo:

Consiste en describir fenómenos, situaciones, contextos y sucesos; esto es, detallar como son y como se manifiestan. “Asimismo, son la base de estudios correlacionales.” (Hernández, 2015).

Correlacional:

Su finalidad es conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos

4.2 Población y muestra**4.2.1 Población**

La población está constituida por las mypes del sector financiero, Cooperativas de Ahorro y Crédito ubicadas en la ciudad de Ayacucho, 2019.

Para determinar el número de cooperativas se seleccionó como fuentes de investigación a las siguientes entidades:

- Municipalidad Provincial de Huamanga
- Superintendencia de Banca y Seguros
- Superintendencia Nacional de Administración Tributaria

El resultado de las diligencias realizadas, indica que son 7 cooperativas de ahorro y crédito activas en la ciudad de Ayacucho, las mismas que fueron corroboradas en su funcionamiento al realizar un recorrido físico en la ciudad.

4.2.2 Muestra

Por conveniencia de la investigación, se decidió que la muestra este conformada por el 100,0% de la población, principalmente por las facilidades de acceso para llegar a la ubicación de cada una de ellas.

Aquí se detalla los siguientes:

RAZÓN SOCIAL: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
1. Cooperativa de ahorro y crédito Santa María Magdalena Dirección: Jirón San Martín N° 558, Ayacucho, Huamanga, Ayacucho
2. Cooperativa de ahorro y crédito señor de quinua pata Dirección: Jr. Libertad 932, Ayacucho, Huamanga Ayacucho
3. Cooperativa de ahorro y crédito San Cristóbal de Huamanga Dirección: Portal Unión, plaza principal Ayacucho, Huamanga, Ayacucho
4. Cooperativa de Ahorro y Crédito Sector Salud Ayacucho Dirección: Urb. Mariscal Cáceres Mz. "D" Lt. 20 Ayacucho, Huamanga, Ayacucho
5. Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuevo Mundo Financiero Dirección: Av. Ramón Castilla 460, Ayacucho, Huamanga, Ayacucho
6. Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Federación de Mercados Dirección: Calle San Juan de Dios 101, Ayacucho, Huamanga, Ayacucho
7. Cooperativa Fortaleza de Ayacucho Dirección: Av. Mariscal Cáceres N° 1291, Ayacucho, Huamanga, Ayacucho

Fuente: elaborado por Magalina Hurtado

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	La gestión de calidad implica la comprensión y la implantación de un conjunto de principios y conceptos de gestión en todos y cada uno de los diferentes niveles y actividades de la organización. Autor: Hernández Palomino (2019)	La gestión de calidad es el proceso de administración de una organización empresarial con el empleo de herramientas y estrategias de calidad. Autor: Hernández Palomino (2019)	Enfoque en el cliente	Mejora continua	- ¿Gestiona su negocio bajo la filosofía de la mejora continua?	Nominal
				Satisfacción	- ¿Conoce las necesidades de sus clientes?	Nominal
				Retroalimentación	- ¿Se realizan encuestas de satisfacción al cliente?	Nominal
			Gestión de procesos	Gestión y mejora de procesos	- ¿Existen mecanismos para generar valor añadido y mejora de procesos?	Nominal
				Herramientas de calidad	¿Hace uso de herramientas de calidad?	Nominal

			Calidad de diseño de producto/servicio	Innovación	¿Se recoge sugerencias del cliente y de áreas internas para crear o innovar productos/servicios?	Nominal
				Gestión de información	¿Se motiva la comunicación interna para generar ideas y calidad de información?	Nominal
				Benchmarking	¿Realiza comparaciones o benchmarking de buenas prácticas de formas de trabajo de otras empresas?	Nominal
			Gestión de Proveedores	Selección	¿Existe protocolo en base a calidad y precio?	Nominal

Procesos administrativos	Se le llama proceso administrativo porque dentro de las organizaciones existe una serie de actividades importantes para el logro de objetivos. Autor: Luna Gonzáles (2013)	Es administrar una organización empresarial mediante la implementación de procesos administrativos, los cuales realizados por los colaboradores eficazmente, tienen un impacto positivo en la gestión. Autor: Luna Gonzáles (2013)	Administración Mecánica	Planificación	¿Se realiza la planeación de las actividades de la empresa?	Nominal
					¿Se revisa el cumplimiento de la planeación?	Nominal
					¿Utiliza herramientas de planeación?	Nominal
				Organización	¿Existe división del trabajo en su empresa?	Nominal
					¿Se ha realizado la departamentalización según funciones o grupos de trabajo?	Nominal
					¿Existe organigrama y está publicado?	Nominal

			Administración Dinámica	Dirección	¿Tiene habilidades directivas?	Nominal
					¿Aplica un estilo de liderazgo en el proceso de dirección de la empresa?	Nominal
					¿Utiliza técnicas para la toma de decisiones?	Nominal
				Control	¿Existen mecanismos de control establecidos en su empresa?	Nominal
					¿Existen políticas de responsabilidad establecidas?	Nominal
					¿Existen auditorías preventivas para garantizar la efectividad del control?	Nominal

Fuente: elaborado por Magalina Hurtado

4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.4.1 Técnicas

Maya, E. (2013), indican que las técnicas e instrumentos para una investigación se refieren a los procedimientos y herramientas mediante los cuales vamos a recoger los datos e informaciones necesarias para contrastar nuestra hipótesis de investigación. (p.125)

Se utilizó las siguientes técnicas:

- Encuesta
- Entrevista

4.4.2 Instrumentos

Según **Bernardo & Calderero (2000)**, consideran que los instrumentos es un recurso del que puede valerse el investigador para acercarse a los fenómenos y extraer de ellos información. (p.2)

Para la recolección de datos, se elaboró un cuestionario estructurado de 25 preguntas contenido en una encuesta de manera organizada y ordenada.

4.5 Plan de análisis

El plan de análisis se realizó mediante los siguientes pasos:

- La información que se obtuvo de la investigación se ordenó mediante la confección de una base de datos en Excel.
- Para la tabulación se utilizó el programa IBM SPSS STATISTICS versión 24, exclusivo para estadística e investigación.
- Finalmente, se realizó el análisis descriptivo de los resultados obtenidos.

4.6 Matriz de consistencia

Tabla 2: Matriz de consistencia de la investigación

TÍTULO	ENUNCIADO DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA			
Gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos de las mYPES del sector financiero, cooperativas de ahorro y crédito - Ayacucho, se soportan en procesos administrativos eficaces? 2019.	Formulación	General	General	Gestión de Calidad (variable dependiente)	Enfoque en el cliente	Mejora continua	Tipo	Población		
	¿La gestión de calidad en las mYPES del sector financiero, cooperativas de ahorro y crédito - Ayacucho, se soportan en procesos administrativos eficaces?	Determinar la relación entre la gestión y la eficacia de los procesos administrativos en las mYPES del sector financiero, cooperativas de ahorro y crédito - Ayacucho, 2019.	La gestión de calidad se relaciona significativamente con los procesos administrativos en las mYPES del sector financiero, cooperativas de ahorro y crédito - Ayacucho, 2019.			Satisfacción			Cuantitativa	Se determinó en consulta a las fuentes de información: - Municipalidad Provincial de Huamanga - Superintendencia de
					Gestión de procesos	Gestión y mejora de procesos				
						Herramientas de calidad				
						Innovación				
					Calidad de diseño de producto/servicio	Gestión de información				
						Benchmarking				

					Gestión de proveedores	Selección		Banca y Seguros - Superintend encia Nacional de Administrac ión Tributaria Resultaron 7 cooperativa s de ahorro y crédito activas.
--	--	--	--	--	---------------------------	-----------	--	---

		<i>Objetivos específicos</i>	<i>Hipótesis específicas</i>				<i>Nivel</i>	<i>Muestra</i>
		<ul style="list-style-type: none"> - Identificar la relación entre las dimensiones de gestión de procesos y la administración dinámica (proceso dirección) en las mypes del sector financiero, cooperativas de ahorro y crédito - Ayacucho, 2019. - Establecer la relación entre las dimensiones de calidad de diseño 	<ul style="list-style-type: none"> - El hábito de toma de decisiones basado en uso de técnicas tiene un impacto en la mejora de procesos en las mypes del sector financiero, cooperativas de ahorro y crédito - Ayacucho, 2019. - El éxito de la calidad de diseño de servicio está relacionado al suministro de calidad de los 	Procesos administrativos (variable independiente)	Administración Mecánica	Planificación	Descriptiva-Correlacional	Por conveniencia para la investigación se tomó como muestra al 100.0% de la población.
							Diseño	Técnicas
						Organización	No experimental, transversal y correlacional.	<ul style="list-style-type: none"> - Entrevista - Encuesta
								Instrumento

		de servicio y gestión de proveedores en las mypes del sector financiero, cooperativas de ahorro y crédito - Ayacucho, 2019.	proveedores en las mypes del sector financiero, cooperativas de ahorro y crédito - Ayacucho, 2019.					Cuestionario estructurado de 25 preguntas.
		- Establecer la relación entre las dimensiones de gestión de proveedores y la administración dinámica (dirección) en las mypes del sector financiero, cooperativas de ahorro y crédito - Ayacucho, 2019.	- Una gestión basada en calidad de proveedores es resultado de las habilidades directivas de la gerencia de las mypes del sector financiero, cooperativas de ahorro y crédito - Ayacucho, 2019.					Análisis de datos
				Administración Dinámica	Dirección			Realizado mediante el análisis descriptivo y uso del software IBM SPSS Statistics versión 24.
					Control			

Fuente: elaborado por Magalina Hurtado

4.7 Principios éticos

Los principios éticos se refieren a aquellos juicios generales que sirven como justificación básica para las muchas prescripciones y evaluaciones éticas particulares de las acciones humanas.

Resaltan tres principios básicos, entre los generalmente aceptados en nuestra tradición cultural, son particularmente relevantes para la ética de la investigación con seres humanos; ellos son: protección a las personas, beneficencia y no maleficencia y justicia.

- **Protección a las personas.-** En el ámbito de la investigación es en las cuales se trabaja con personas, se debe respetar la dignidad humana, la identidad, la diversidad, la confidencialidad y la privacidad. Este principio no solamente implicará que las personas que son sujetos de investigación participen voluntariamente en la investigación y dispongan de información adecuada, sino también involucrará el pleno respeto de sus derechos fundamentales, en particular si se encuentran en situación de especial vulnerabilidad.

- **Beneficencia y no maleficencia.-** Se debe asegurar el bienestar de las personas que participan en las investigaciones. En ese sentido, la conducta del investigador debe responder a las siguientes reglas generales: no causar daño, disminuir los posibles efectos adversos y maximizar los beneficios.

Justicia.- El investigador debe ejercer un juicio razonable, ponderable y tomar las precauciones necesarias para asegurarse de que sus sesgos, y las limitaciones de sus capacidades y conocimiento, no den lugar o toleren

prácticas injustas. Se reconoce que la equidad y la justicia otorgan a todas las personas que participan en la investigación derecho a acceder a sus resultados.

En tal sentido, para las consideraciones éticas en el presente trabajo se tuvo en cuenta lo siguiente:

- Se informó el objetivo de trabajo.
- Se protegió la confiabilidad de los datos.
- Ninguna de las preguntas atentó contra de la salud física, moral y social de los participantes.
- Los instrumentos fueron anónimos. ²

¹ 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

CAPÍTULO V. RESULTADO DE LA INVESTIGACIÓN

5.1 Resultados

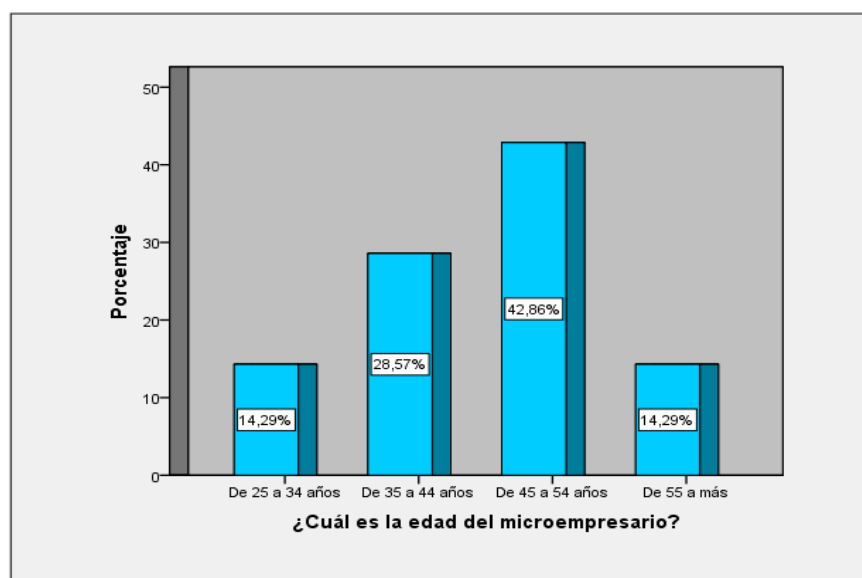
A. Perfil del microempresario

Tabla 3: ¿Cuál es la edad del microempresario?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De 25 a 34 años	1	14,3	14,3	14,3
	De 35 a 44 años	2	28,6	28,6	42,9
	De 45 a 54 años	3	42,9	42,9	85,7
	De 55 a más	1	14,3	14,3	100,0
	Total	7	100,0	100,0	

Fuente: resultados de trabajo de campo

Figura 2: ¿Cuál es la edad del microempresario?



Fuente: Tabla 3

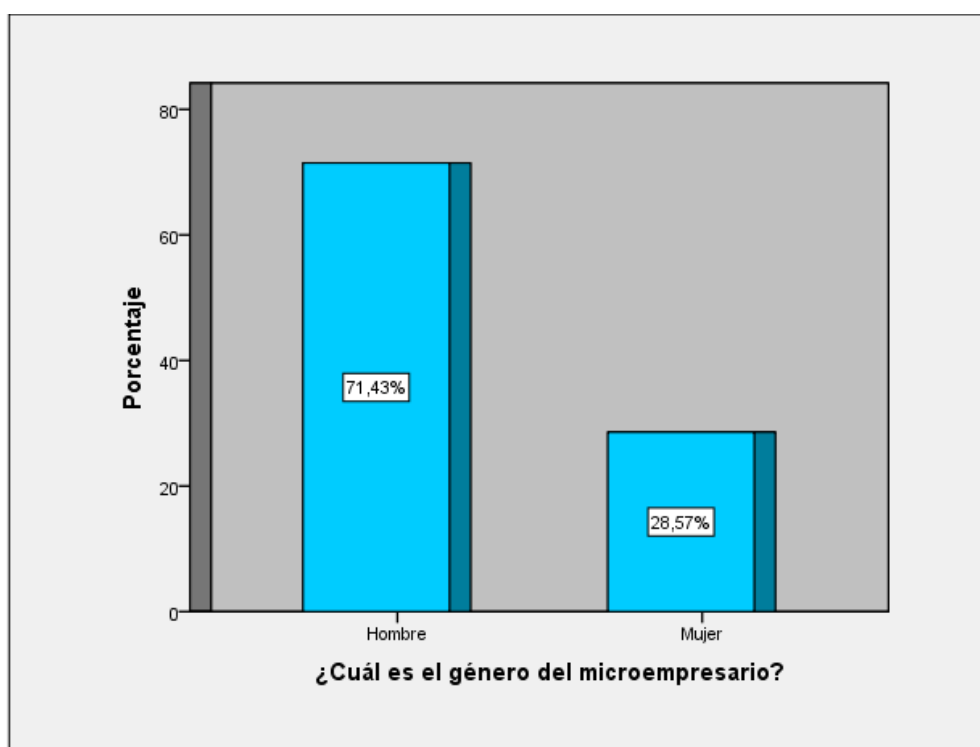
DESCRIPCIÓN: De acuerdo a los resultados obtenidos de la investigación, los encargados de dirigir estas instituciones se encuentran en los siguientes rangos de edad: “de 25 a 34 años” 14,3%; “de 35 a 44 años” 28,6%; “de 45 a 54 años” 42,9% y “de 55 a más” 14,3%.

Tabla 4: ¿Cuál es el género del microempresario?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Hombre	5	71,4	71,4	71,4
	Mujer	2	28,6	28,6	100,0
	Total	7	100,0	100,0	

Fuente: resultados de trabajo de campo

Figura 3: ¿Cuál es el género del microempresario?



Fuente: Tabla 4

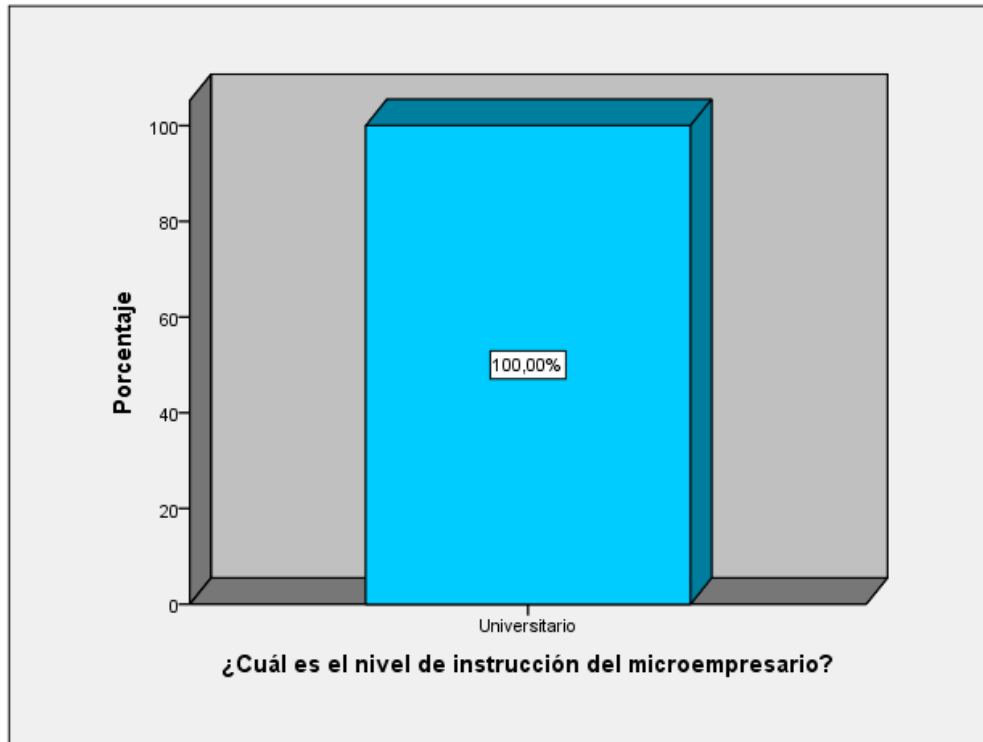
DESCRIPCIÓN: Las cooperativas de ahorro y crédito de Ayacucho son dirigidos por gerentes de ambos sexos: sexo masculino (71,4%) y sexo femenino 28,6%.

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Universitario	7	100,0	100,0	100,0

Fuente: resultados de trabajo de campo

Figura 4: ¿Cuál es el nivel de instrucción del microempresario?



Fuente: Tabla 5

DESCRIPCIÓN: De acuerdo a los resultados obtenidos, los encargados de dirigir las cooperativas de ahorro y crédito tiene estudios de nivel universitario (100.0%). Característica acorde al nivel de preparación y responsabilidad que requiere el puesto directriz.

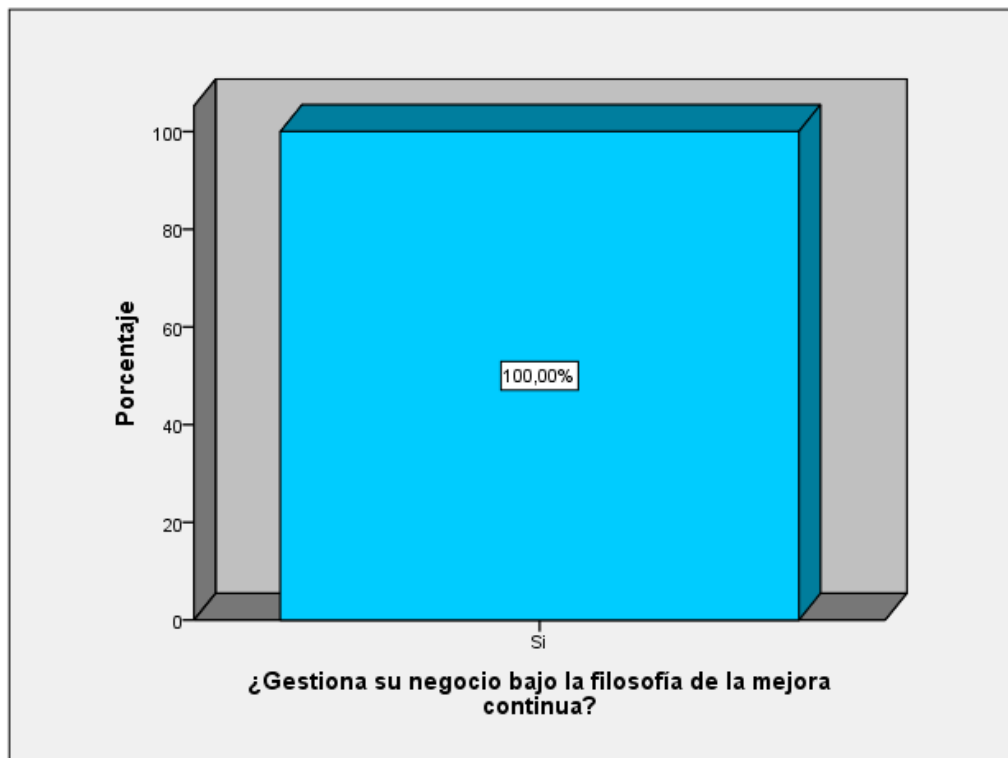
B. De la gestión de calidad:

Tabla 6: ¿Gestiona su negocio bajo la filosofía de la mejora continua?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	7	100,0	100,0	100,0

Fuente: resultados de trabajo de campo

Figura 5: ¿Gestiona su negocio bajo la filosofía de la mejora continua?



Fuente: Tabla 6

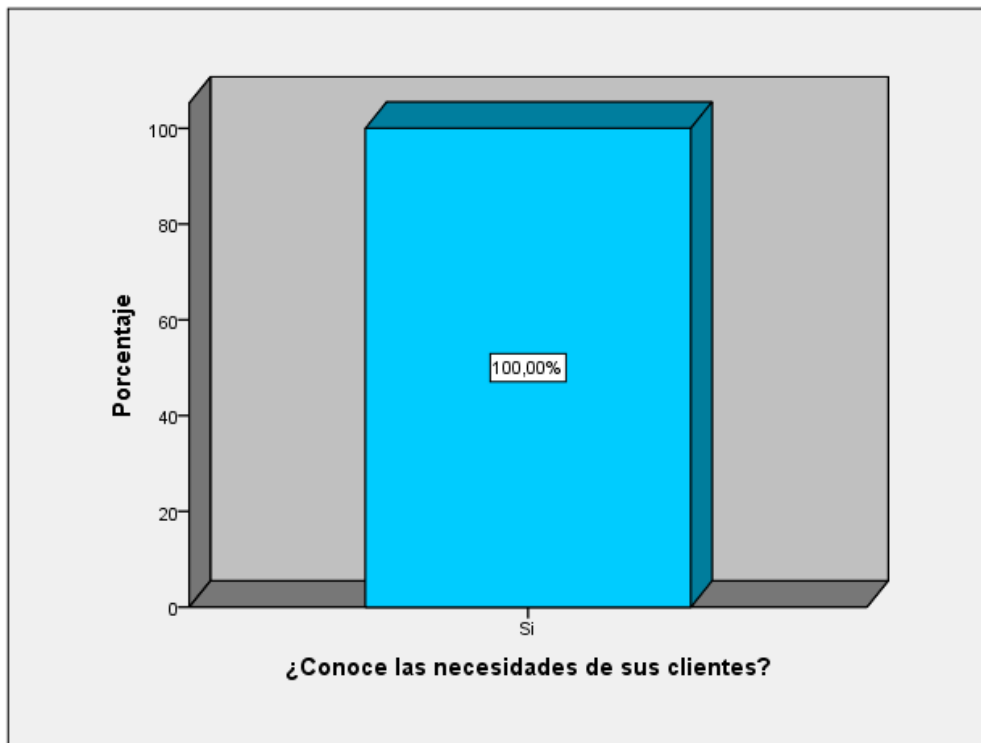
DESCRIPCIÓN: Los resultados indican que el 100.0% de las cooperativas de ahorro y crédito de Ayacucho se gestionan bajo la filosofía de la mejora continua.

Tabla 7: ¿Conoce las necesidades de sus clientes?

Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si		7	100,0	100,0	100,0

Fuente: resultados de trabajo de campo

Figura 6: ¿Conoce las necesidades de sus clientes?



Fuente: Tabla 7

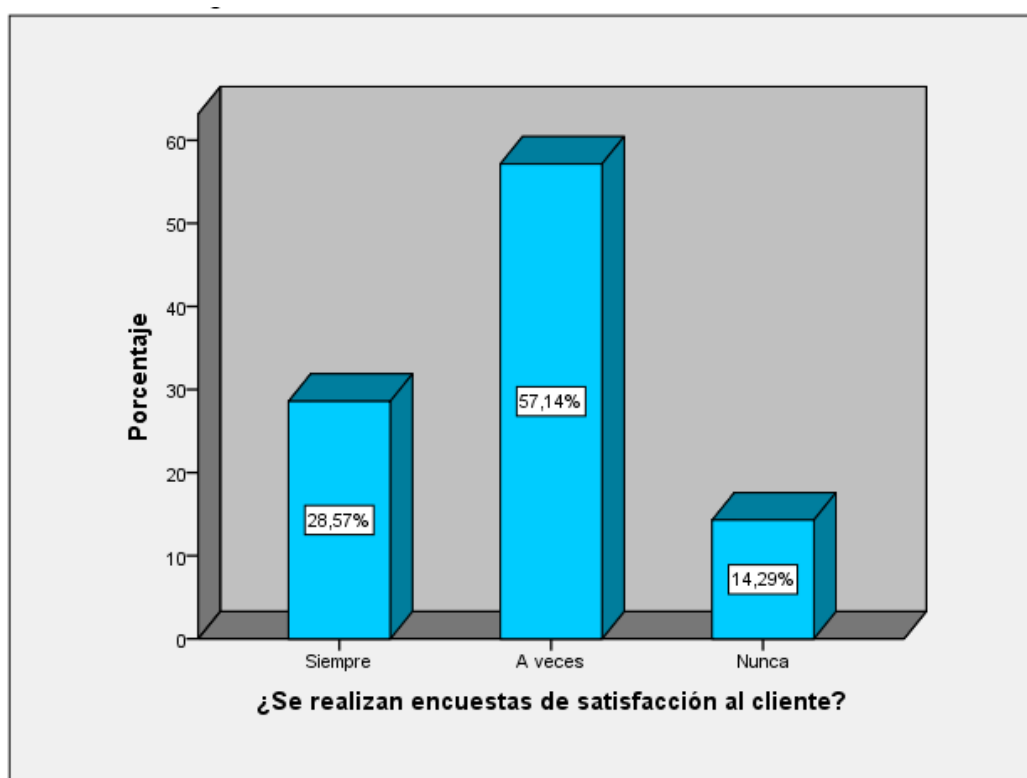
DESCRIPCIÓN: Como se observa en la tabla 7, se evidencia que el 100.0% de las cooperativas de ahorro y crédito que participan de la investigación refieren conocer las necesidades de sus clientes.

Tabla 8: ¿Se realizan encuestas de satisfacción al cliente?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	2	28,6	28,6	28,6
	A veces	4	57,1	57,1	85,7
	Nunca	1	14,3	14,3	100,0
	Total	7	100,0	100,0	

Fuente: resultados de trabajo de campo

Figura 7: ¿Se realizan encuestas de satisfacción al cliente?



Fuente: Tabla 8

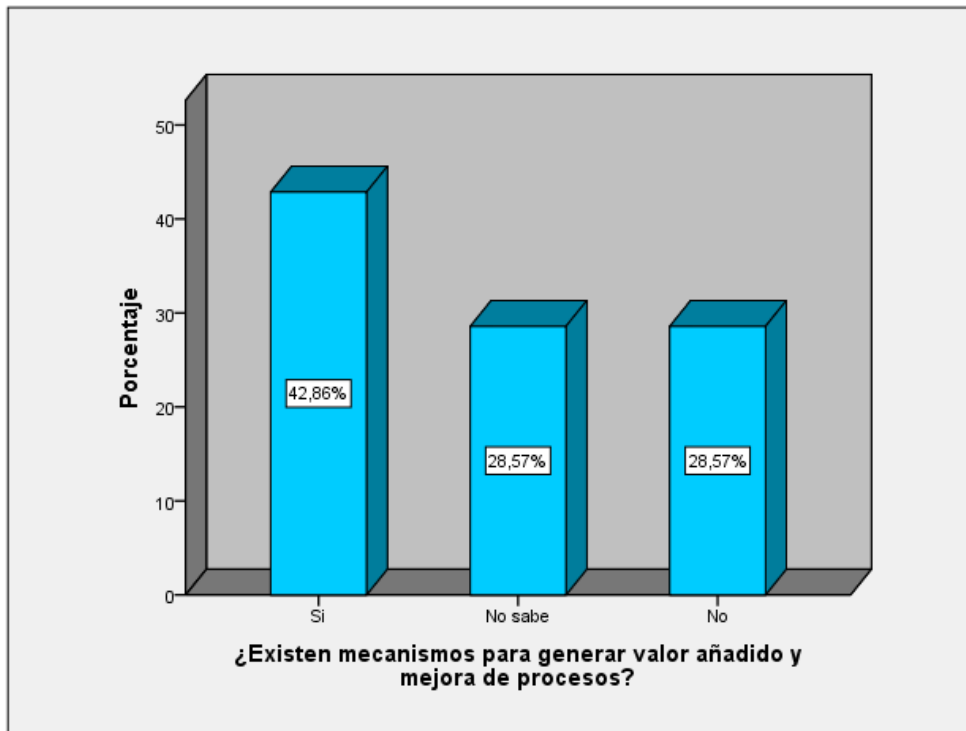
DESCRIPCIÓN: En la tabla 8, se observa que la mayoría (57,1%) de las cooperativas de ahorro y crédito de Ayacucho “a veces” realizó encuestas de satisfacción al cliente. Sólo 28,6% “siempre” y un 14,3% “nunca”.

Tabla 9: ¿Existen mecanismos para generar valor añadido y mejora de procesos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	3	42,9	42,9	42,9
	No sabe	2	28,6	28,6	71,4
	No	2	28,6	28,6	100,0
	Total	7	100,0	100,0	

Fuente: resultados de trabajo de campo

Figura 8: ¿Existen mecanismos para generar valor añadido y mejora de procesos?



Fuente: Tabla 9

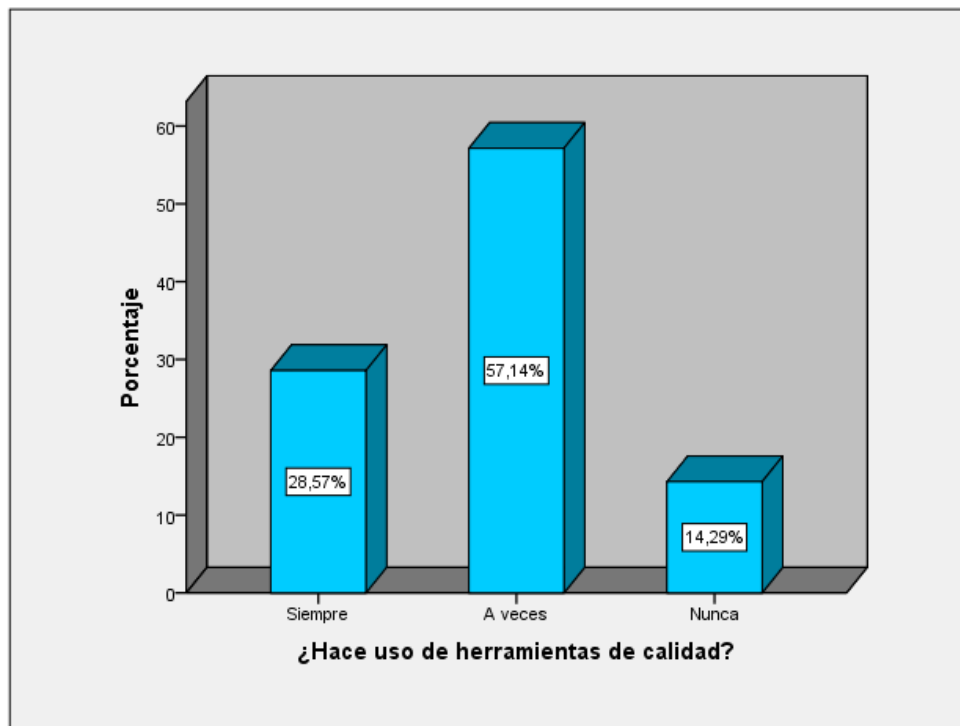
DESCRIPCIÓN: Los mecanismos para generar valor añadido y mejora de procesos son importantes, el 42,9% de las cooperativas de ahorro y crédito los posee, pero existe un sector de 28,6% que carece de ellos y 28,6% que no percibe su importancia.

Tabla 10: ¿Hace uso de herramientas de calidad?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	2	28,6	28,6	28,6
	A veces	4	57,1	57,1	85,7
	Nunca	1	14,3	14,3	100,0
	Total	7	100,0	100,0	

Fuente: resultados de trabajo de campo

Figura 9: ¿Hace uso de herramientas de calidad?



Fuente: Tabla 10

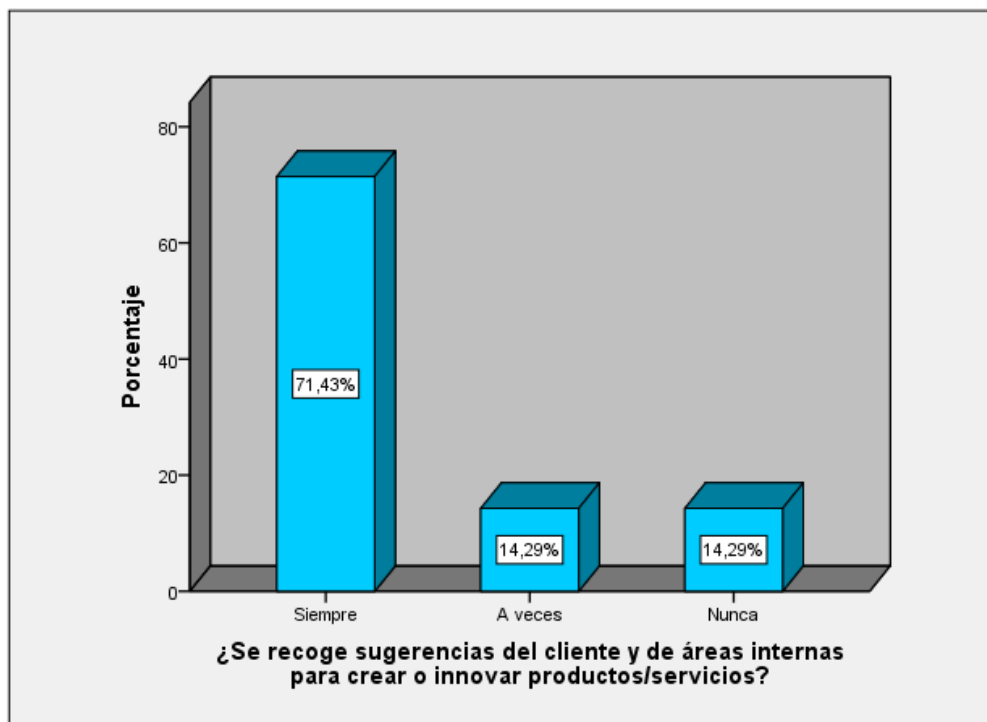
DESCRIPCIÓN: De acuerdo a los resultados de la investigación la mayoría (57,1%) “a veces” hicieron uso de herramientas de calidad. La problemática que se percibe es que la dirección de las cooperativas no alinea el uso de las herramientas a las necesidades de estas instituciones.

Tabla 11: ¿Se recoge sugerencias del cliente y de áreas internas para crear o innovar productos/servicios?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	5	71,4	71,4	71,4
	A veces	1	14,3	14,3	85,7
	Nunca	1	14,3	14,3	100,0
Total		7	100,0	100,0	

Fuente: resultados de trabajo de campo

Figura 10: ¿Se recoge sugerencias del cliente y de áreas internas para crear o innovar productos/servicios?



Fuente: Tabla 11

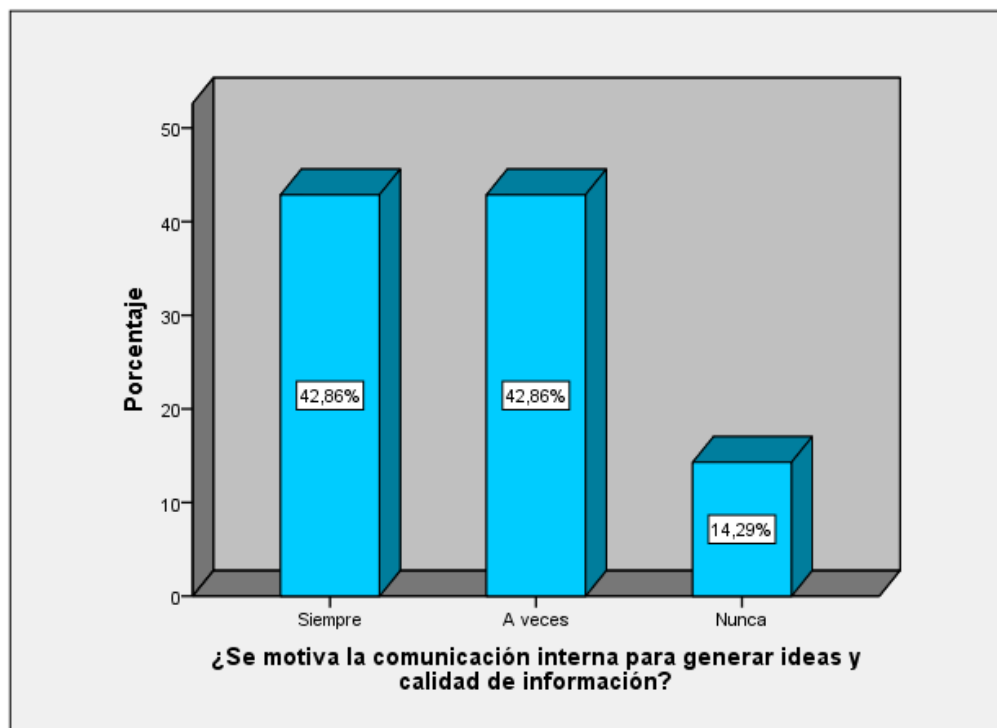
DESCRIPCIÓN: Las cooperativas de ahorro y crédito tienen como fortaleza que el 71,4% recogen las sugerencias del cliente y de áreas internas, para crear o innovar productos/servicios a favor del negocio y de sus clientes. Para ello, destinan tiempo, personal y recursos a la investigación y desarrollo de estrategias efectivas, con el objetivo de generar buenos resultados.

Tabla 12: ¿Se motiva la comunicación interna para generar ideas y calidad de información?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	3	42,9	42,9	42,9
	A veces	3	42,9	42,9	85,7
	Nunca	1	14,3	14,3	100,0
	Total	7	100,0	100,0	

Fuente: resultados de trabajo de campo

Figura 11: ¿Se motiva la comunicación interna para generar ideas y calidad de información?



Fuente: Tabla 12

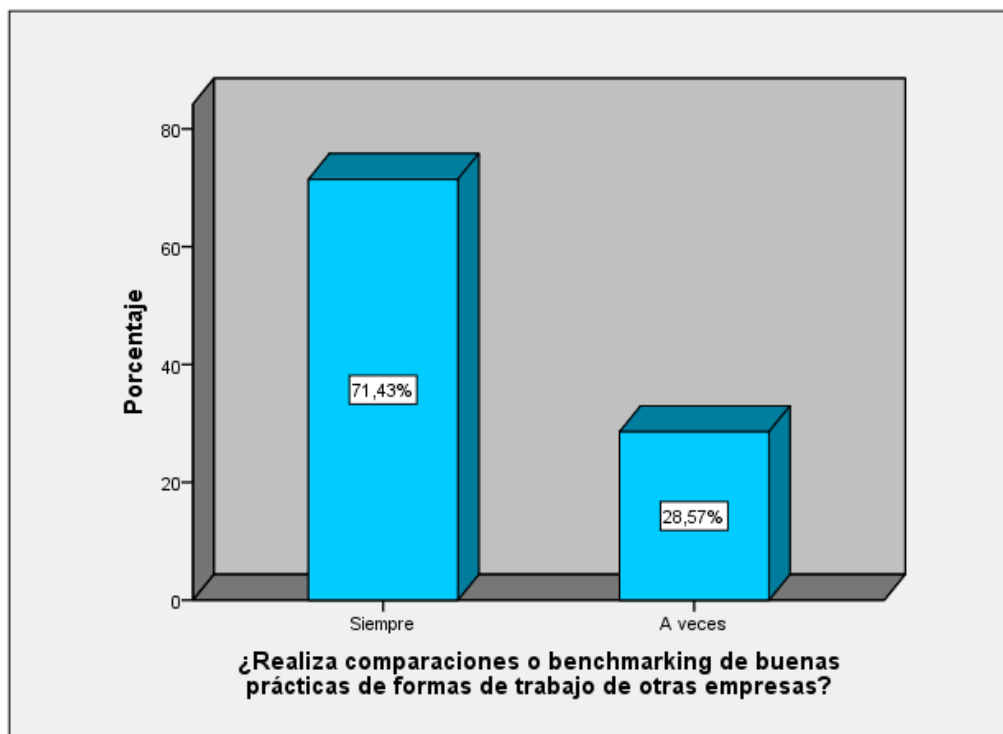
DESCRIPCIÓN: Estos resultados refieren que el 42,9% de las cooperativas de ahorro y crédito “siempre” motivan la comunicación interna para generar ideas y calidad de información; también existe otras entidades (42,9%) que lo realiza “a veces”.

Tabla 13: ¿Realiza comparaciones o benchmarking de buenas prácticas de formas de trabajo de otras empresas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	5	71,4	71,4	71,4
	A veces	2	28,6	28,6	100,0
	Total	7	100,0	100,0	

Fuente: resultados de trabajo de campo

Figura 12: ¿Realiza comparaciones o benchmarking de buenas prácticas de formas de trabajo de otras empresas?



Fuente: Tabla 13

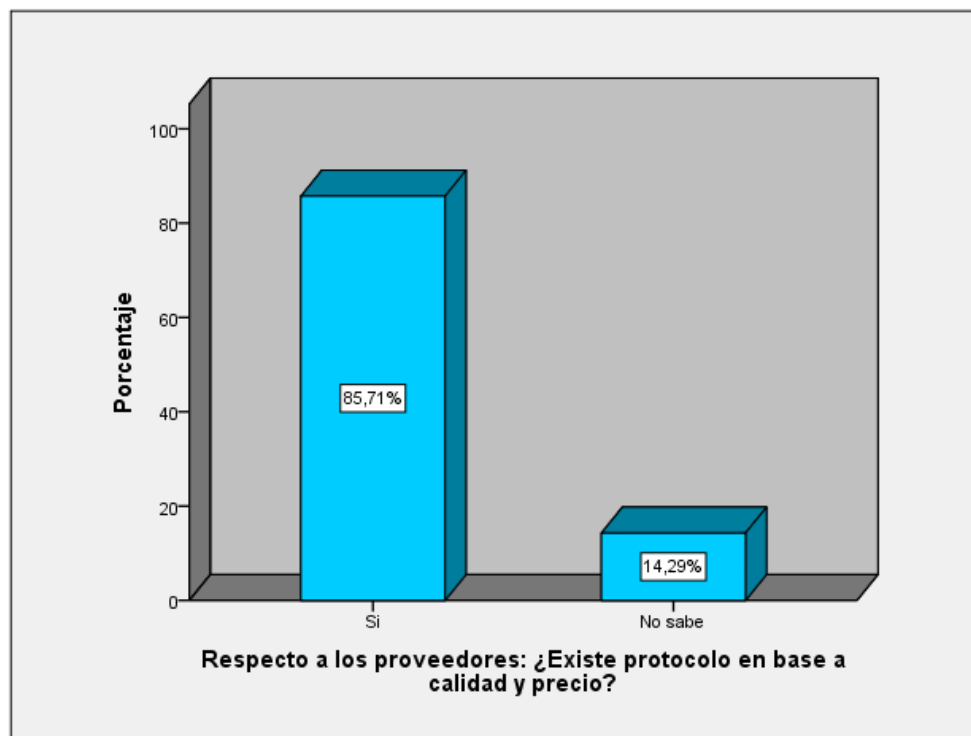
DESCRIPCIÓN: Según las mypes del sector financiero, cooperativas de ahorro y crédito indican que el 71,4% “siempre” realizan comparaciones o benchmarking de buenas prácticas de formas de trabajo de otras empresas. Se trata de un proceso continuo de comparación de procesos respecto a las prácticas de éxito de otras organizaciones referentes.

Tabla 14: Respecto a los proveedores: ¿Existe protocolo en base a calidad y precio?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	6	85,7	85,7	85,7
	No sabe	1	14,3	14,3	100,0
	Total	7	100,0	100,0	

Fuente: resultados de trabajo de campo

Figura 13: Respecto a los proveedores: ¿Existe protocolo en base a calidad y precio?



Fuente: Tabla 14

DESCRIPCIÓN: Según la información obtenida, seis (85,7%) cooperativas de ahorro y crédito de Ayacucho, cuentan con un protocolo basado en calidad y precio respecto a la relación con sus proveedores. 14,3% de la muestra no tiene formalizada esta actividad.

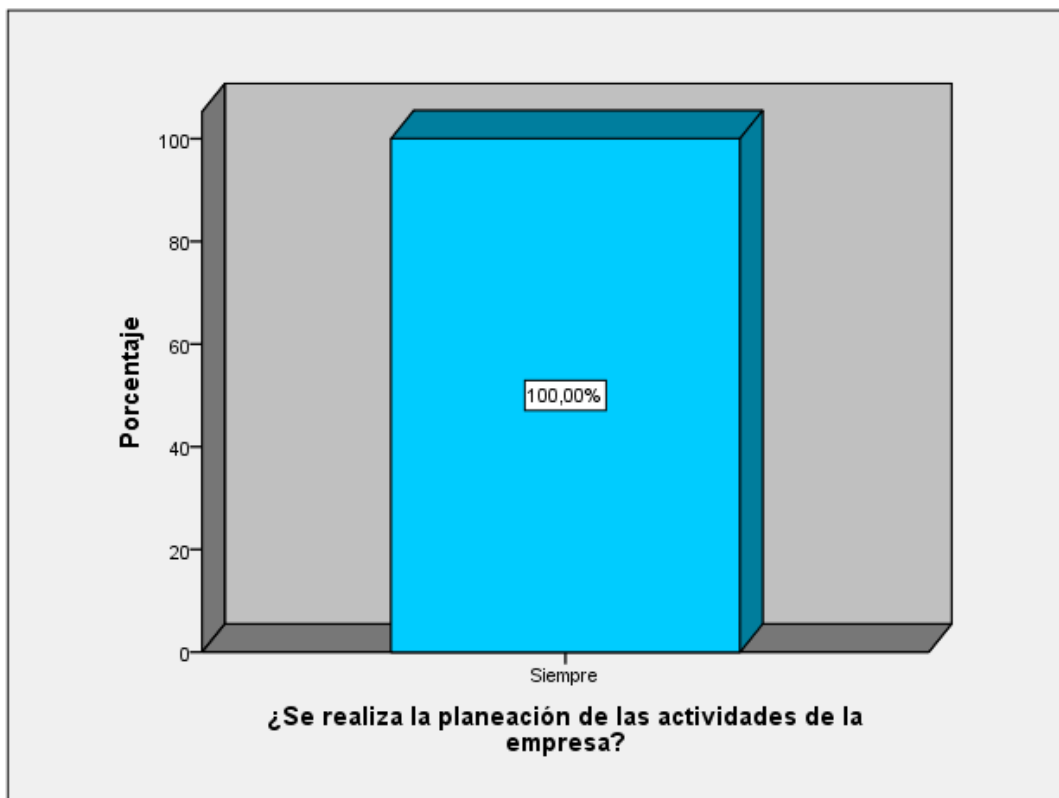
C. De los procesos administrativos:

Tabla 15: ¿Se realiza la planeación de las actividades de la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	7	100,0	100,0	100,0

Fuente: resultados de trabajo de campo

Figura 14: ¿Se realiza la planeación de las actividades de la empresa?



Fuente: Tabla 15

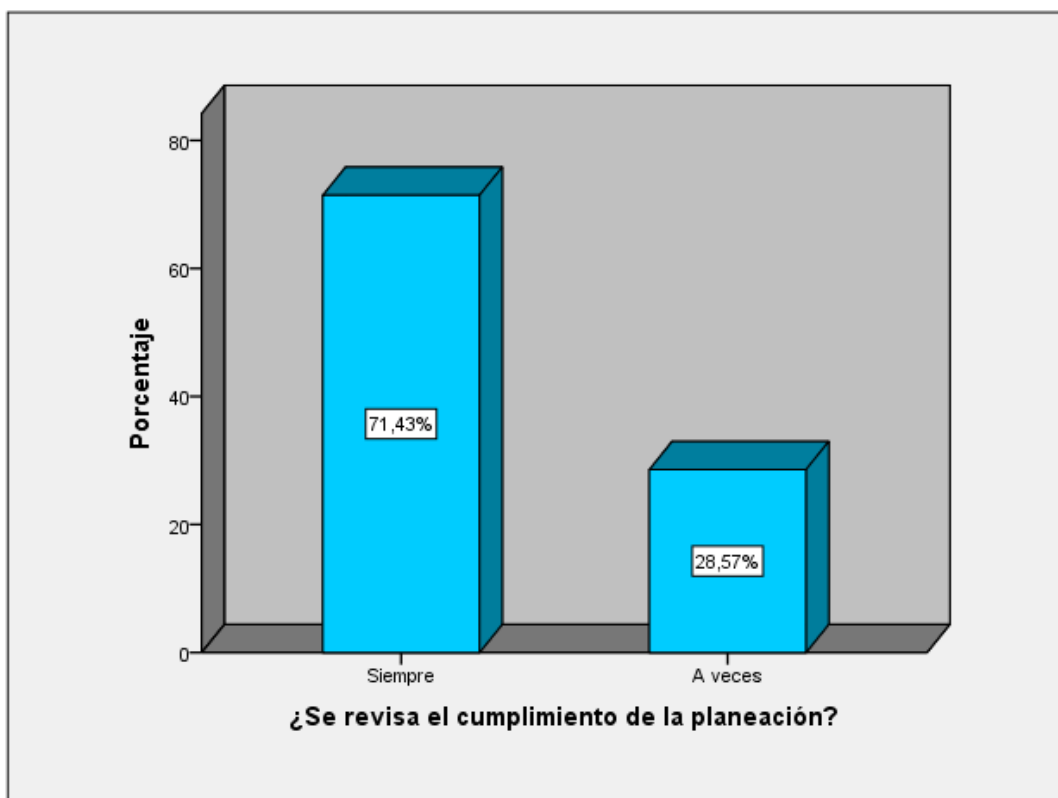
DESCRIPCIÓN: La investigación a las cooperativas de ahorro y crédito de Ayacucho indica que la planeación es una actividad usual, realizada por el 100,0% de estas.

Tabla 16: ¿Se revisa el cumplimiento de la planeación?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	5	71,4	71,4	71,4
	A veces	2	28,6	28,6	100,0
	Total	7	100,0	100,0	

Fuente: resultados de trabajo de campo

Figura 15: ¿Se revisa el cumplimiento de la planeación?



Fuente: Tabla 16

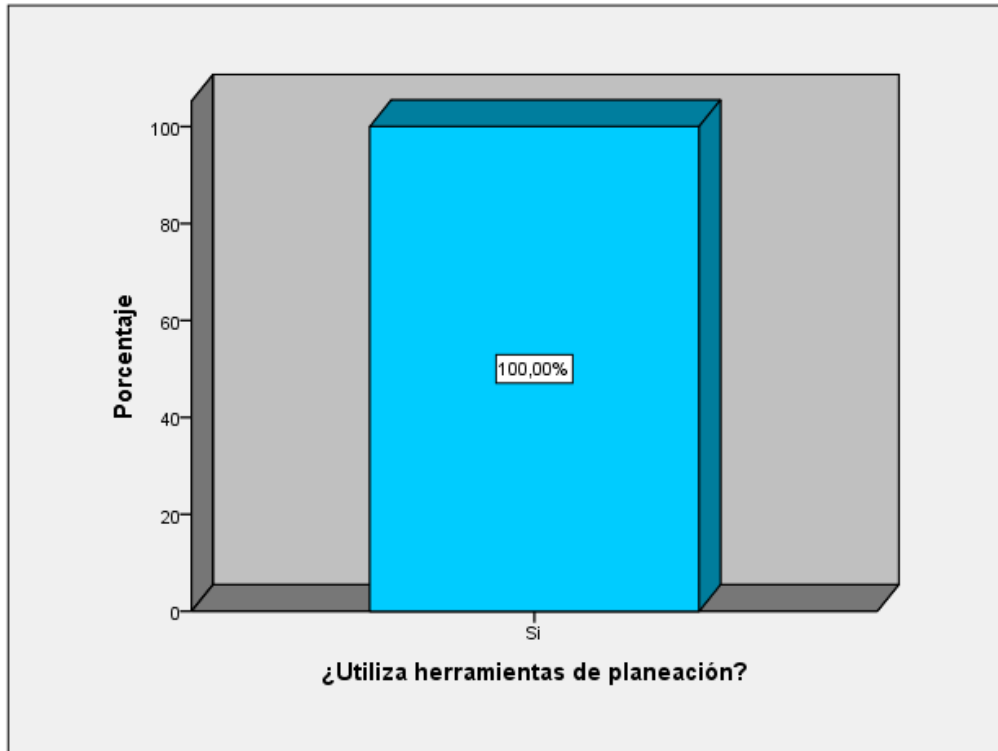
DESCRIPCIÓN: De acuerdo a la investigación realizada, el 71,4% “siempre” revisa el cumplimiento de la planeación, 28,6% “a veces”.

Tabla 17: ¿Utiliza herramientas de planeación?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	7	100,0	100,0	100,0

Fuente: resultados de trabajo de campo

Figura 16: ¿Utiliza herramientas de planeación?



Fuente: Tabla 17

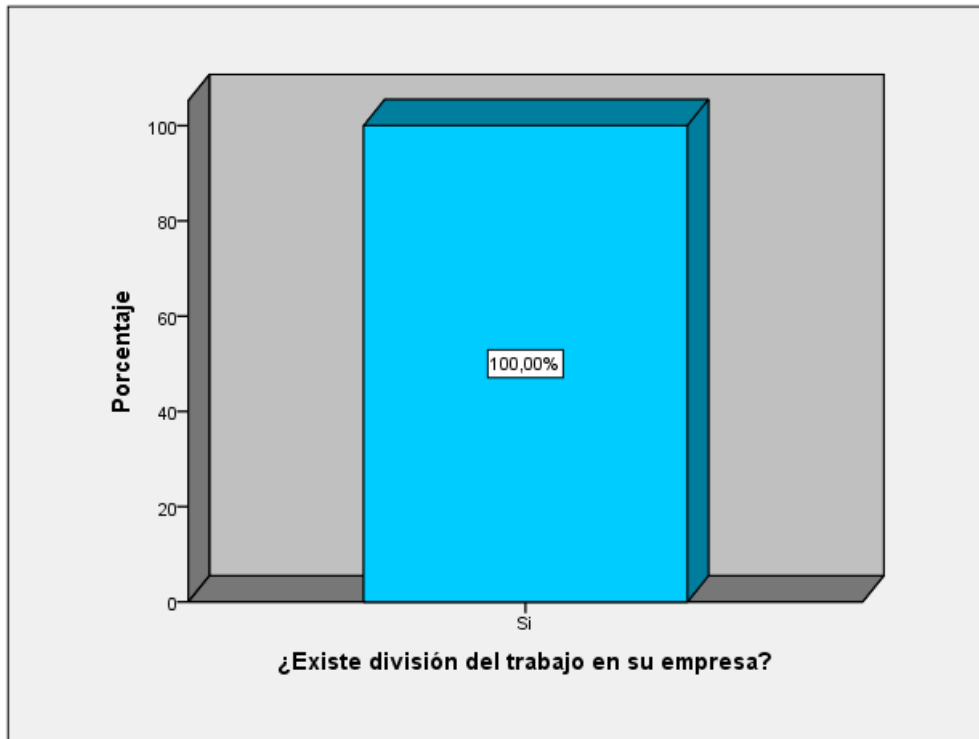
DESCRIPCIÓN: Para el proceso de la planificación de su gestión, el 100.0% de las mypes del sector financiero, cooperativas de ahorro y crédito, utiliza herramientas de planeación para una mejor gestión.

Tabla 18: ¿Existe división del trabajo en su empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	7	100,0	100,0	100,0

Fuente: resultados de trabajo de campo

Figura 17: ¿Existe división del trabajo en su empresa?



Fuente: Tabla 18

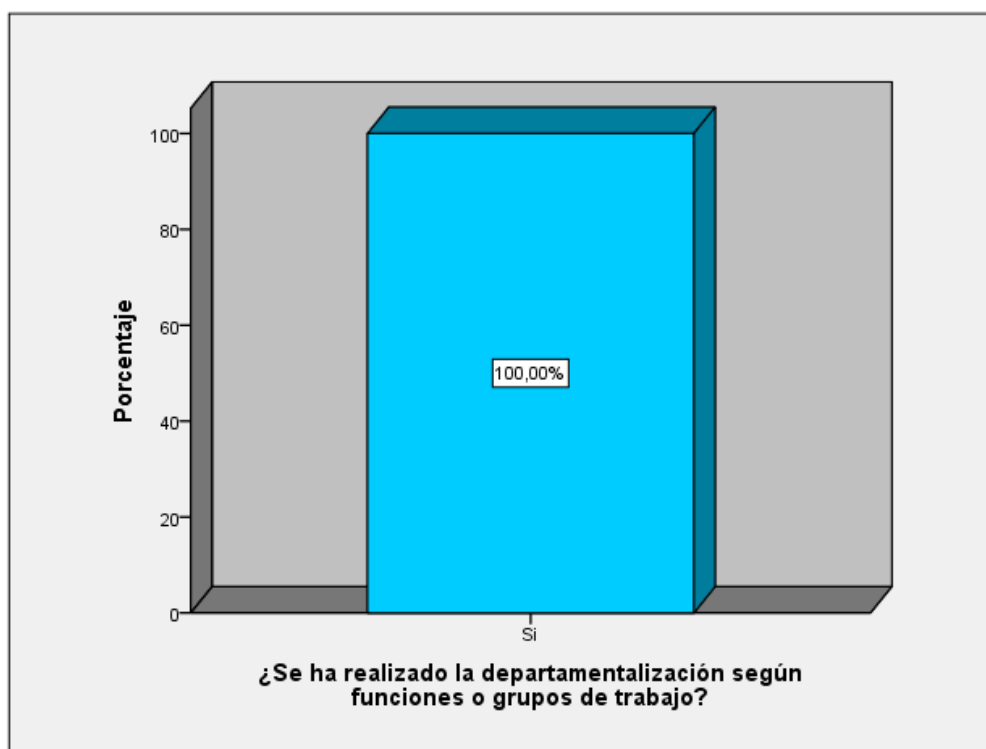
DESCRIPCIÓN: En la investigación se halla que el 100.0% de cooperativas de ahorro y crédito de Ayacucho, ha realizado la división del trabajo de acuerdo a las funciones y capacidades de los miembros de su organización.

Tabla 19: ¿Se ha realizado la departamentalización según funciones o grupos de trabajo?

Válido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	7	100,0	100,0	100,0

Fuente: resultados de trabajo de campo

Figura 18: ¿Se han realizado la departamentalización según funciones o grupos de trabajo de trabajo?



Fuente: Tabla 19

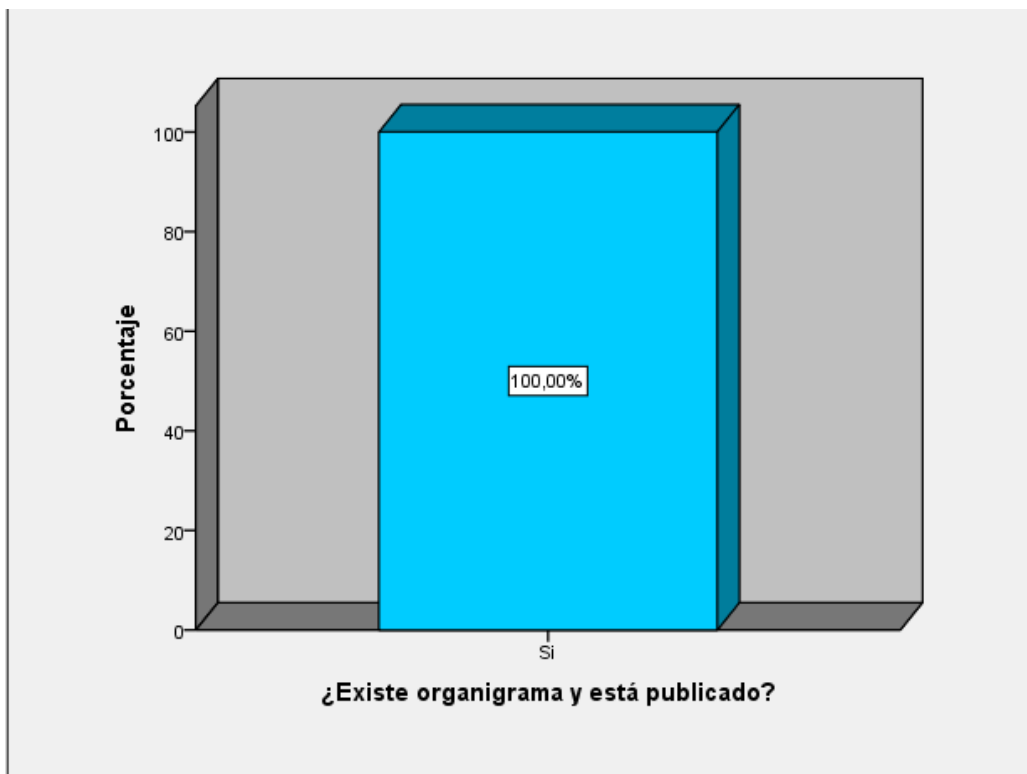
DESCRIPCIÓN: Consecuente con la división del trabajo, las cooperativas de ahorro y crédito, en el 100.0% de ellas, han realizado la departamentalización según funciones y grupos de trabajo.

Tabla 20: ¿Existe organigrama y está publicado?

Válido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	7	100,0	100,0	100,0

Fuente: resultados de trabajo de campo

Figura 19: ¿Existe organigrama y está publicado?



Fuente: Tabla 20

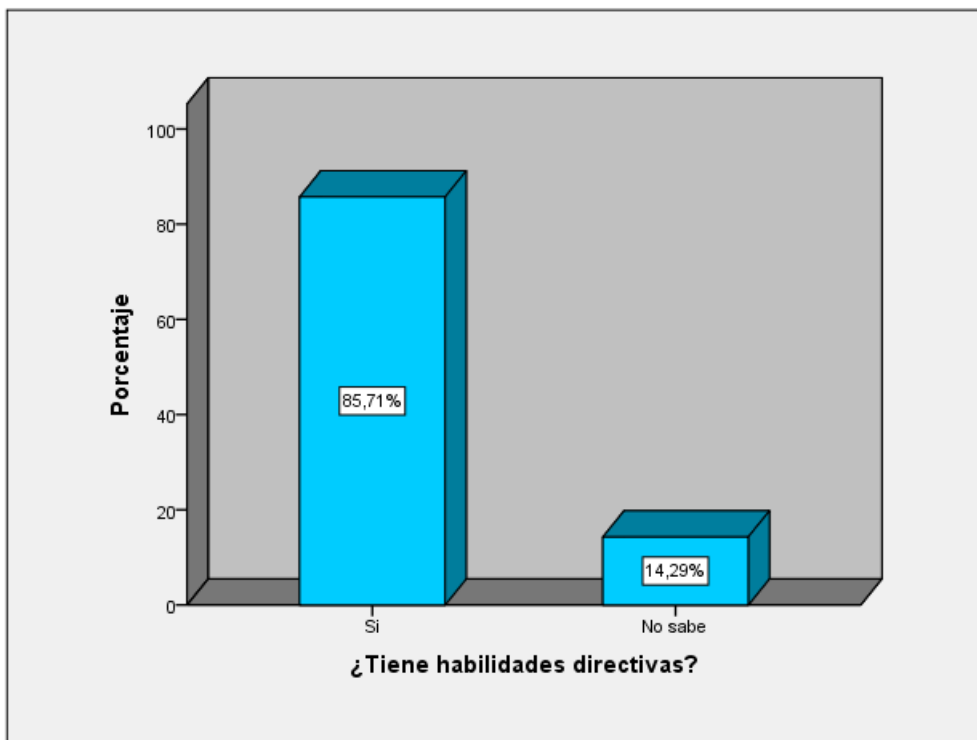
DESCRIPCIÓN: En la investigación se halla que las cooperativas de ahorro y crédito encuestadas (100,0%), tienen publicado su organigrama y está publicado para conocimiento de toda la organización.

Tabla 21: ¿Tiene habilidades directivas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	6	85,7	85,7	85,7
	No sabe	1	14,3	14,3	100,0
	Total	7	100,0	100,0	

Fuente: resultados de trabajo de campo

Figura 20: ¿Tiene habilidades directivas?



Fuente: Tabla 21

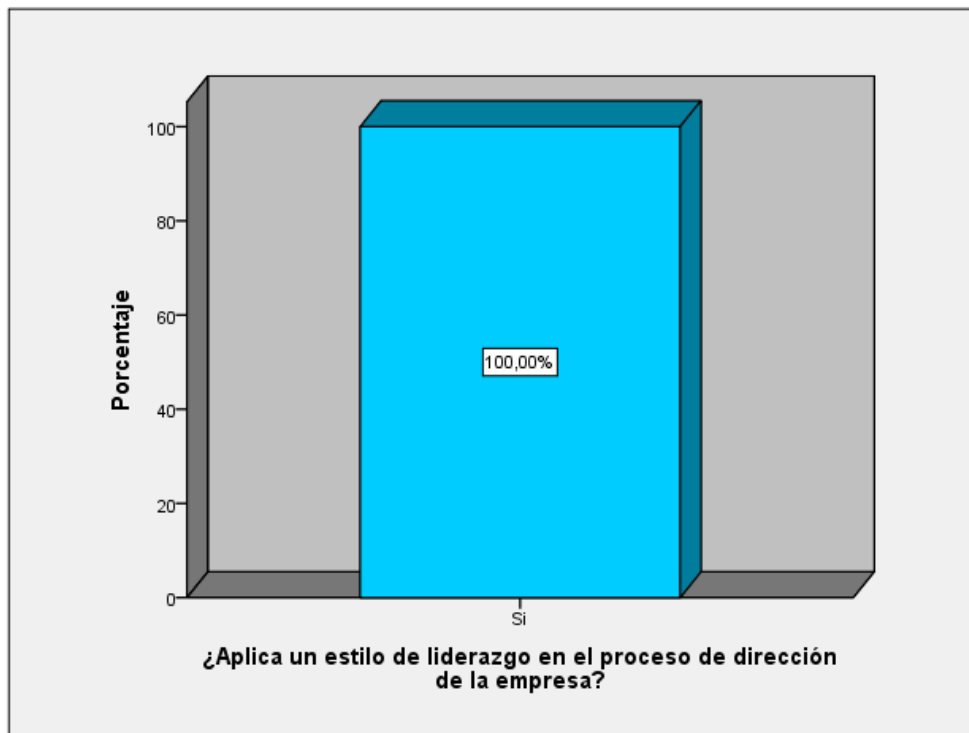
DESCRIPCIÓN: Este resultado indica que el 85,7% de los encargados de dirigir las cooperativas de ahorro y crédito de Ayacucho poseen habilidades directivas.

Tabla 22: ¿Aplica un estilo de liderazgo en el proceso de dirección de la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	7	100,0	100,0	100,0

Fuente: resultados de trabajo de campo

Figura 21: ¿Aplica un estilo de liderazgo en el proceso de dirección de la empresa?



Fuente: Tabla 22

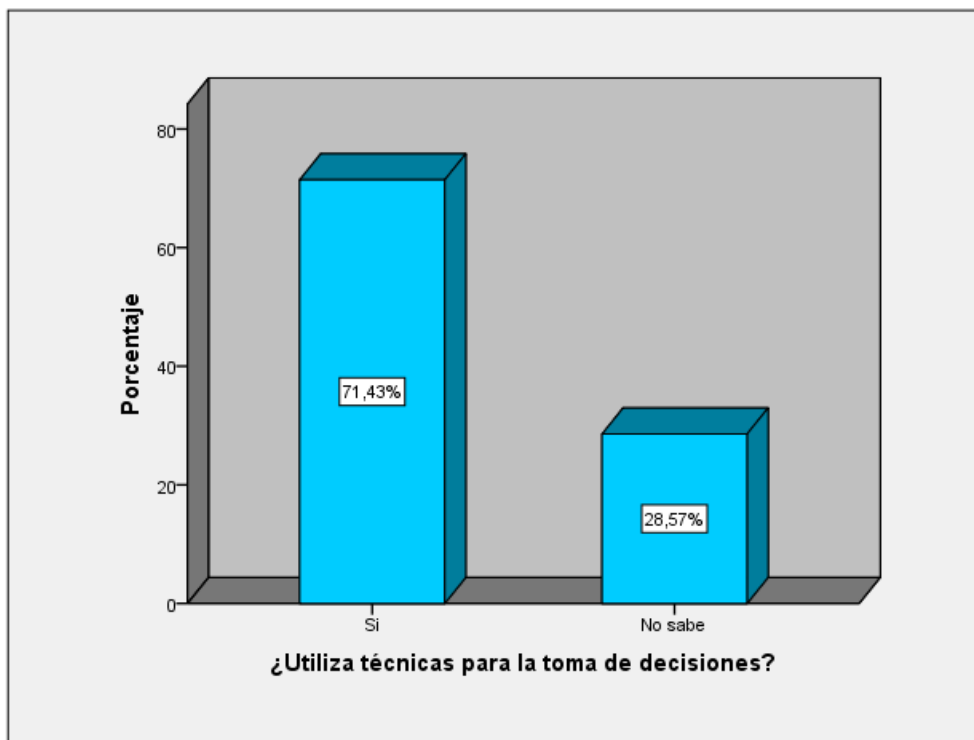
DESCRIPCIÓN: Como se observa en la gráfica, el 100.0% de los encargados de dirigir las cooperativas de ahorro y crédito indican que aplican un estilo de liderazgo definido como parte del proceso de dirección de estas entidades.

Tabla 23: ¿Utiliza técnicas para la toma de decisiones?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	5	71,4	71,4	71,4
	No sabe	2	28,6	28,6	100,0
	Total	7	100,0	100,0	

Fuente: resultados de trabajo de campo

Figura 22: ¿Utiliza técnicas para la toma de decisiones?



Fuente: Tabla 23

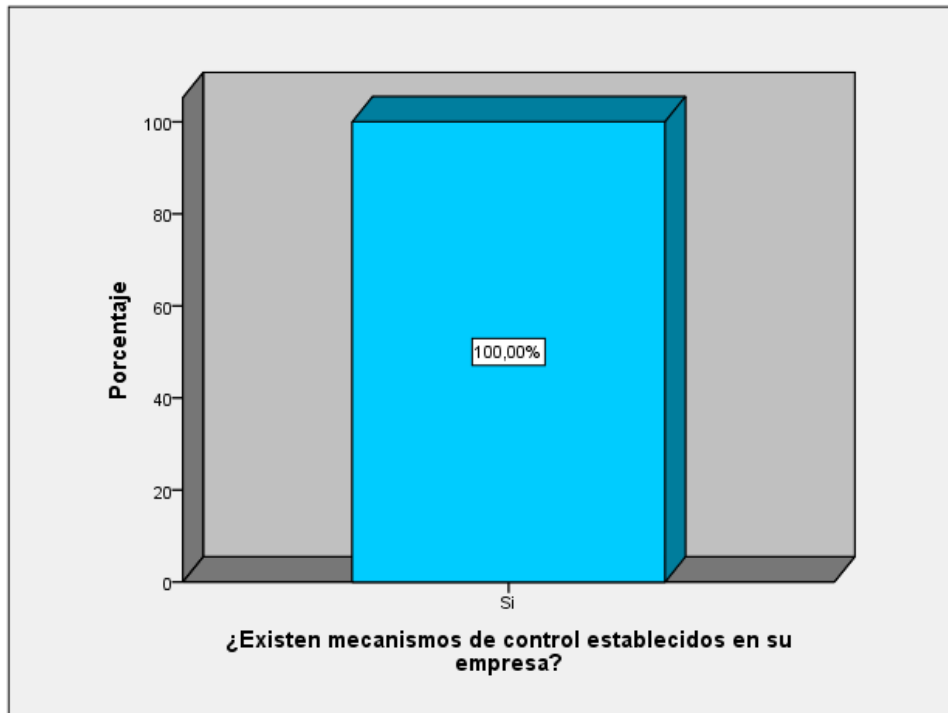
DESCRIPCIÓN: En los resultados de la investigación se halla que el 71,4% de los encargados de dirigir las cooperativas de ahorro y crédito de Ayacucho utilizan determinadas técnicas para la toma de decisiones.

Tabla 24: ¿Existen mecanismos de control establecidos en su empresa?

Válido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	7	100,0	100,0	100,0

Fuente: resultados de trabajo de campo

Figura 23: ¿Existen mecanismos de control establecidos en su empresa?



Fuente: Tabla 24

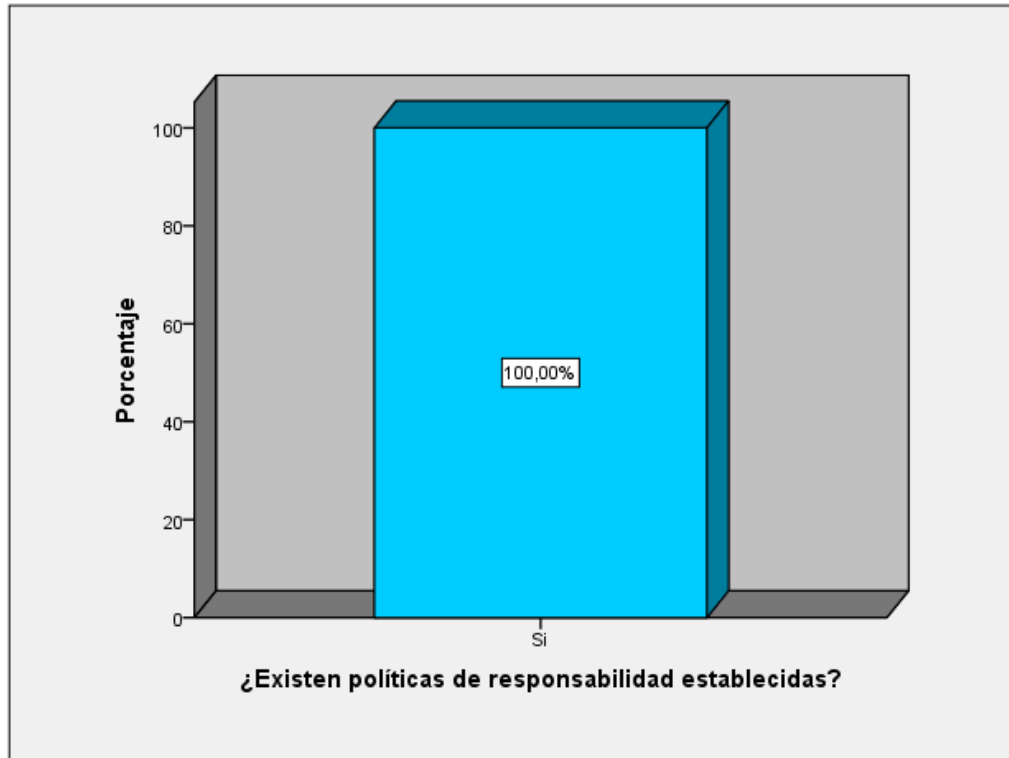
DESCRIPCIÓN: En el 100.0% de las cooperativas de ahorro y crédito de Ayacucho, indican que si existen mecanismos de control difundidos dentro de su organización, según los intereses de estas entidades.

Tabla 25: ¿Existen políticas de responsabilidad establecidas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	7	100,0	100,0	100,0

Fuente: resultados de trabajo de campo

Figura 24: ¿Existen políticas de responsabilidad establecidas?



Fuente: Tabla 25

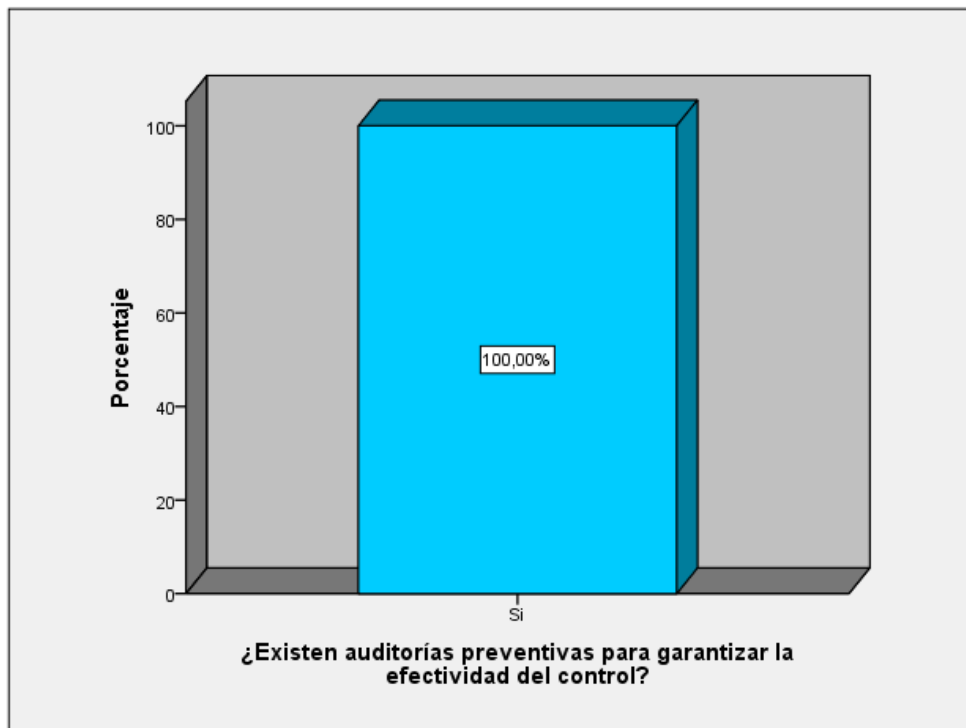
DESCRIPCIÓN: Según la información obtenida, el 100.0% de las cooperativas de ahorro y crédito de Ayacucho si se tiene establecido políticas de responsabilidad en la organización, según las funciones o procesos que se desarrollan.

Tabla 26: ¿Existen auditorías preventivas para garantizar la efectividad del control?

Válido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	7	100,0	100,0	100,0

Fuente: resultados de trabajo de campo

Figura 25: ¿Existen auditorías preventivas para garantizar la efectividad del control?



Fuente: Tabla 26

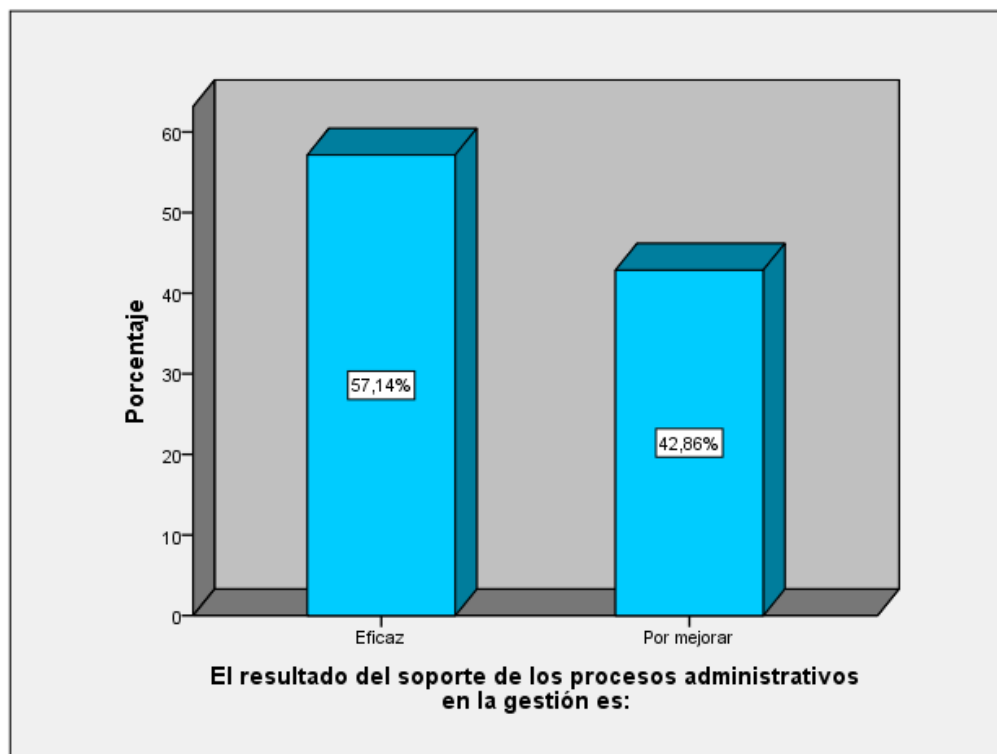
DESCRIPCIÓN: Los encargados de la dirección de las cooperativas de ahorro y crédito de Ayacucho, indican la realización de auditorías preventivas de forma sorpresiva para garantizar la efectividad del control en la organización.

Tabla 27: El resultado del soporte de los procesos administrativos en la gestión es:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Eficaz	4	57,1	57,1	57,1
	Por mejorar	3	42,9	42,9	100,0
	Total	7	100,0	100,0	

Fuente: resultados de trabajo de campo

Figura 26: El resultado del soporte de los procesos administrativos en la gestión es:



Fuente: Tabla 27

DESCRIPCIÓN: Como se observa en la tabla 27, para el 57,1% de las cooperativas de ahorro y crédito los procesos administrativos son eficaces; pero para el 42,9% “necesita mejorar” en su aplicación.

5.2 Análisis de resultados

Finalizada la investigación y de acuerdo a los resultados encontrados se acepta la hipótesis general que establece que existe relación entre la gestión de calidad y los procesos administrativos en las mypes del sector financiero, cooperativas de ahorro y crédito de Ayacucho. Los resultados obtenidos en 53% de la muestra encuestada así lo confirman, mientras en el 34,7% representa una oportunidad de mejora ya que las prácticas no son una fortaleza. Este resultado es congruente con la investigación de **Azúa, E. & Moncada, D. (2018)**, que indica que los microempresarios de las cooperativas podrán obtener mayor seguridad de un mejor desempeño de sus actividades en la medida que se documenten los procesos.

Mientras, nuestra investigación en referencia a los procesos administrativos, ya para el 57,1% de las cooperativas de ahorro y crédito son eficaces; pero para el 42,9% “necesita aún mejorar” en la aplicación de sus operaciones.

En relación a nuestra primera hipótesis específica, las cooperativas de ahorro y crédito de Ayacucho están orientadas a la calidad. En la dimensión “Calidad de diseño de producto/servicio”, precisamente en el indicador de “Benchmarking”, se obtuvo como resultado de la pregunta: ¿Realiza comparaciones o benchmarking de buenas prácticas de formas de trabajo de otras empresas?, resultando que el 71,4% realiza esta práctica habitualmente. Este resultado guarda relación con la investigación de **Sosa, C. (2017)** que sugiere a manera de recomendación identificar las buenas políticas de créditos financieros y hacer el efecto multiplicador, realizando capacitaciones constantes dentro de las instituciones financieras, para hacerlas de aplicación inmediata.

Por otra parte, respecto a la dimensión “Gestión de procesos” la investigación buscó conocer si existen mecanismos para generar valor añadido y mejora de procesos, hallando que las cooperativas de ahorro y crédito de Ayacucho en el 42,9% de éstas tienen en marcha distintos análisis realizados de sus procesos dirigidos a mejorar el alcance de sus servicios a los clientes. Sin embargo, un sector (28,6%) carece de estos análisis y lo más serio es que 28,6% aún no ha precavido en la importancia de realizarlos. Estos resultados tienen relación con la investigación de **Quispe, M.D. (2015)** que ante problemáticas similares, recomienda una mejor administración como por ejemplo del riesgo crediticio, se debe establecer mediante análisis mecanismos que permitan verificar el destino de los créditos otorgados y determinar con la mayor exactitud posible de la ocurrencia de hechos causantes de perjuicios económicos a personas físicas o jurídicas.

En la dimensión “enfoque en el cliente” existe cierta inconsistencia en los resultados obtenidos. Por un lado, se preguntó si ¿Conoce las necesidades de sus clientes?, obteniendo que el 100.0% de las cooperativas de ahorro y crédito de Ayacucho que participan de la investigación refieren conocer las necesidades de sus clientes. Sin embargo, en la pregunta ¿Se realizan encuestas de satisfacción al cliente?, se obtiene que solo el 28,6% si realizó encuesta al cliente y recibió la respectiva retroalimentación; el 57,1% fue “a veces” y un 14,3% “nunca”. Este resultado significa que no se conocen de primera mano cuales son las necesidades de los clientes, ya que estos tienden a variar por varios factores. Al respecto, **Saavedra, J.U. (2017)** resalta en su investigación la importancia de conocer el nivel de satisfacción del cliente en las cooperativas de ahorro y crédito, porque permite conocer que tanto se han posicionado en el mercado.

5.3 Prueba de hipótesis

Supuestos de la prueba de hipótesis:

- Muestra compuesta por 7 cooperativas de ahorro y crédito.
- La hipótesis nula H_0 es la negación a la relación existente entre la variable independiente (Procesos Administrativos) y la variable dependiente (Gestión de Calidad), y la hipótesis alternativa H_a es la afirmación.
- Se utilizó el 95% del nivel de confiabilidad y 5% del nivel de significancia.
- Se acepta la hipótesis nula si el Valor de Sig (Bilateral) es mayor al nivel de significancia, caso contrario se rechaza la H_0 y se acepta la hipótesis alterna H_a .

Todo esto con la finalidad de determinar si las variables en estudio tienen algún tipo de relación, asociación, se procedió a determinar:

Prueba T para una muestra única.

En la aplicación se obtuvo como resultado un Sig (bilateral) de 0.000, este resultado es menor al nivel de significancia de 5%, por lo tanto se acepta la hipótesis alterna, es decir que existe relación entre los procesos administrativos y la gestión de calidad.

Coefficiente de correlación de Pearson

En la aplicación de esta prueba se comprueba que existe correlación entre las variables de gestión de calidad y procesos administrativos, al hallar valores de significancia de 0.05 y 0.01 en la comparación de sus respectivas dimensiones, por lo tanto son aceptables las hipótesis específicas.

CAPÍTULO VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

- Respecto al objetivo general, existe relación entre las variables de gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos de las cooperativas de ahorro y crédito de Ayacucho. Es decir, a procesos administrativos más eficaces se alcanza una gestión de calidad.
- Respecto al primer objetivo específico, se concluye que lograr procesos con valor añadido (dimensión gestión de procesos), tiene relación con el hábito (práctica) del uso de técnicas y análisis en la toma de decisiones (dimensión administración dinámica/dirección).
- Respecto al segundo objetivo específico, se concluye que el éxito de la calidad de diseño de servicio (dimensión calidad de diseño) está relacionado al suministro de calidad de los proveedores (dimensión gestión de proveedores).
- Respecto al tercer objetivo específico se concluye que existe relación entre las habilidades directivas de la gerencia (dimensión administración dinámica/dirección) respecto a la calidad de proveedores (dimensión gestión de procesos).

- Aportes del investigador:
 - En el aspecto metodológico: la realización de la investigación permite afianzar el uso de la metodología científica, diseño y uso de

herramientas estadísticas.

- En el aspecto teórico, se ha generado nuevo conocimiento.
 - En el aspecto práctico, se comprueba la relación existente entre ambas variables de investigación.
-
- Valor agregado al usuario final:
 - Difundir los conceptos, características, estrategias y alcances de las ciencias administrativas en la actividad empresarial.

6.2 Recomendaciones

- En los resultados se halló una inconsistencia respecto al conocimiento pleno de las necesidades de los clientes. Estas cambian por diversos factores, en tal sentido se sugiere que las cooperativas de ahorro y crédito de Ayacucho realicen encuestas con mayor frecuencia y realizar planes de acción inmediatos.
- En vista que el delito de lavado de activos busca entidades débiles donde realizar sus actividades, se sugiere a los gremios de cooperativas de ahorro y crédito de Ayacucho, refuercen sus procesos de control y elaboren planes de acción para prevenir y ejecutar protocolos en caso de ocurrencia.
- Se sugiere que el Estado asegure el alcance de sus acciones de supervisión de operaciones de las cooperativas de ahorro y crédito a nivel nacional, a fin de que malas prácticas de inescrupulosos promotores se aprovechen de la buena fe de los ciudadanos de comunidades de dificultoso acceso y lejanía.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Azúa, E. & Moncada, D. (2018). *Análisis de créditos y cobranzas de cooperativa ahorro y crédito armada nacional y mejora de su liquidez, periodo 2019-2023*. (Tesis para obtener el título de Ingeniero), Universidad de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador.
- Bautista, W.A. (2017). *Estrategias para la gestión efectiva de la cartera de créditos de la cooperativa de ahorro y crédito León XIII*. (Tesis para optar el título de Economista), Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo, Perú.
- Bernardo & Calderero (2000). *Instrumentos de investigación*. México: McGraw-Hill/Interamericana.
- Cahuana, R. & Samanez, K. (2015). *La eco-eficiencia y su incidencia en la rentabilidad de las cooperativas de ahorro y crédito del distrito de Ayacucho, periodo 2012-2014*. (Tesis para optar el título de Contador Público), Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, Huamanga, Ayacucho.
- Carrillo, J. (2017). *Incidencia de la evaluación crediticia en la morosidad de los créditos microempresa en una caja municipal de ahorro y crédito en Tingo María*. (Tesis para optar el título de Contador Público), Universidad Nacional Agraria de la Selva, Tingo María, Perú.
- Casapia, M. (2018). *Implementación de las líneas de crédito y su incidencia al riesgo crediticio en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Perú caso: Cooperativa de SS. Juan Pablo de Ayacucho, 2017*. (Tesis de Contador Público), Universidad Católica Los Ángeles Chimbote, Ayacucho, Perú.

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

Chafloque, J. (2019). *La gestión de la cooperativa de ahorro y crédito, y el delito de lavado de activos en Ayacucho, 2016*. (Tesis para optar el grado académico de Maestro), Universidad César Vallejo, Ayacucho, Perú.

Fayol, H. (1841). *La teoría clásica de la administración*. Valencia: Universidad del Rosario.

Hernández, J. (2019). *Desarrollo organizacional: teoría, prácticas y casos*. México: Pearson Educación.

Koontz, H.; Weihrich & Cannice (2008). *La administración*. México: Prentice Hall.

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.

Luna A. (2013). *Proceso Administrativo*. México. Grupo Editorial Patria S.A.

Machado, N. (2015). *Los productos y servicios financieros y su incidencia en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mi Tierra LTDA*. (Tesis para optar el título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría CPA), Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador.

Maya, E. (2013). *Técnicas e instrumentos de recolección de datos*. México: Pearson educación.

Mayorga, F. (2014). *Auditoria de gestión al proceso de recuperación de cartera vencida y su incidencia en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito (Cámara de Comercio de Ambato)*. (Tesis para optar el título de

Ingeniera en Contabilidad y Auditoría), Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador.

Quispe, M.D. (2015). *Administración del riesgo crediticio y la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica LTDA. 582, periodo 2014.* (Tesis para optar el título profesional de Contador Público), Universidad Nacional de Huancavelica, Huancavelica, Perú.

Ramírez, C. (2015). *Implicancia de la auditoría financiera en el control contable de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres SRL-Tarapoto, periodo 2013.* (Tesis para optar el título profesional de Contador Público), Universidad Nacional de San Martín, San Martín, Loreto.

Robbins, S. & Coulter, M. (2016). *La Administración.* México: Pearson educación, (p. 60).

Saavedra, J.U. (2017). *Satisfacción del cliente y posicionamiento en la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Oriente, distrito de Tarapoto, 2017.* (Tesis para optar el grado académico de Maestro), Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú.

Sánchez, F. (2019). *Desarrollo metodológico de la investigación.* Lima: Ediciones Normas Jurídicas S.A.

Saltos, V.K. (2016). *La cultura de ahorro y la generación de nuevas actividades productivas en los socios de la primera cooperativa de ahorro y crédito perteneciente al segmento uno de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua-Ecuador.* (Tesis para optar el grado académico de Magister), Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador.

Sosa, C. (2017). *La administración de los riesgos financieros en las colocaciones de préstamos en cajas municipales de ahorro y crédito en Tumbes, 2016.* (Tesis

para optar el grado de Maestro en Contabilidad), Universidad Católica Los
Ángeles Chimbote, Tumbes, Perú.

Superintendencia Nacional de Administración Tributaria (2019). Características de las
Micro y pequeñas empresas. Recuperado de Recuperado de
[http://www.sunat.gob.pe/orientacion/mypes/caracteristicas-
microPequenaEmpresa.html](http://www.sunat.gob.pe/orientacion/mypes/caracteristicas-microPequenaEmpresa.html)

Tamayo, M. (2014). *Diseño de investigación*. México: editorial Limusa S.A.

Terry, G. (2009). Gestión Administrativa. Recuperado de
<http://edwinayala.blogspot.com/2009/06/gestion-administrativa.html>

Ticona, F. (2017). *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de
la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mi Financiera Puno-2015*. (Tesis para
optar el título de Licenciado), Universidad Nacional de Altiplano, Puno, Perú.

Torres, Z. (2013). *Administración estratégica*. México: grupo editorial patria.

Velasco, J. (2017). *Gestión de la Calidad: mejora continua y sistemas de gestión*.
Madrid: Ediciones Pirámide.

ANEXOS

1.- Prueba de fiabilidad

La prueba de Alfa de Cronbach realizada garantiza que los datos y resultados de la investigación son confiables.

Fiabilidad

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	7	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	7	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,854	21

Fuente: SPSS IBM Statistics

2.- Prueba de correlaciones

Prueba T: Realizada para evaluar nivel de significancia al 95%.

	Prueba de muestra única					
	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	95% de intervalo de confianza de la diferencia	
					Inferior	Superior
¿Se realizan encuestas de satisfacción al cliente?	7,120	6	,000	1,85714	1,2189	2,4953
¿Existen mecanismos para generar valor añadido y mejora de procesos?	5,461	6	,002	1,85714	1,0250	2,6893
¿Hace uso de herramientas de calidad?	7,120	6	,000	1,85714	1,2189	2,4953
¿Se recoge sugerencias del cliente y de áreas internas para crear o innovar productos/servicios?	4,804	6	,003	1,42857	,7009	2,1562
¿Se motiva la comunicación interna para generar ideas y calidad de información?	6,000	6	,001	1,71429	1,0152	2,4134
¿Realiza comparaciones o benchmarking de buenas prácticas de formas de trabajo de otras empresas?	6,971	6	,000	1,28571	,8344	1,7370
Respecto a los proveedores: ¿Existe protocolo en base a calidad y precio?	8,000	6	,000	1,14286	,7933	1,4924
¿Se revisa el cumplimiento de la planeación?	6,971	6	,000	1,28571	,8344	1,7370
¿Tiene habilidades directivas?	8,000	6	,000	1,14286	,7933	1,4924
¿Utiliza técnicas para la toma de decisiones?	6,971	6	,000	1,28571	,8344	1,7370

Coefficiente de correlación de Pearson:

Para evaluar nivel de significancia entre las variables al 99%.

Correlaciones

		¿Se realizan encuestas de satisfacción al cliente?	¿Existen mecanismos para generar valor añadido y mejora de procesos?	¿Hace uso de herramientas de calidad?	¿Se recoge sugerencias del cliente y de áreas internas para crear o innovar productos/servicios?	¿Se motiva la comunicación interna para generar ideas y calidad de información?	¿Realiza comparaciones o benchmarking de buenas prácticas de formas de trabajo de otras empresas?	Respecto a los proveedores: ¿Existe protocolo en base a calidad y precio?	¿Se revisa el cumplimiento de la planeación?	¿Tiene habilidades directivas?	¿Utiliza técnicas para la toma de decisiones?
¿Se realizan encuestas de satisfacción al cliente?	Correlación de Pearson	1	,499	,300	,745	,548	,636	,730	,636	,730	,636
	Sig. (bilateral)		,255	,513	,054	,203	,124	,062	,124	,062	,124
	N	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
¿Existen mecanismos para generar valor añadido y mejora de procesos?	Correlación de Pearson	,499	1	,230	,336	,175	,108	,560	,488	,560	,868*
	Sig. (bilateral)	,255		,620	,461	,707	,817	,191	,266	,191	,011
	N	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
¿Hace uso de herramientas de calidad?	Correlación de Pearson	,300	,230	1	,439	,548	,636	,730	,636	,730	,141
	Sig. (bilateral)	,513	,620		,325	,203	,124	,062	,124	,062	,762
	N	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
¿Se recoge sugerencias del cliente y de áreas internas para crear o innovar productos/servicios?	Correlación de Pearson	,745	,336	,439	1	,801*	,496	,881**	,496	,881**	,496
	Sig. (bilateral)	,054	,461	,325		,031	,257	,009	,257	,009	,257
	N	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
¿Se motiva la comunicación interna para generar ideas y calidad de información?	Correlación de Pearson	,548	,175	,548	,801*	1	,258	,750	,710	,750	,258
	Sig. (bilateral)	,203	,707	,203	,031		,576	,052	,074	,052	,576
	N	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
¿Realiza comparaciones o benchmarking de buenas prácticas de formas de trabajo de otras empresas?	Correlación de Pearson	,636	,108	,636	,496	,258	1	,645	,300	,645	,300
	Sig. (bilateral)	,124	,817	,124	,257	,576		,117	,513	,117	,513
	N	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
Respecto a los proveedores: ¿Existe protocolo en base a calidad y precio?	Correlación de Pearson	,730	,560	,730	,881**	,750	,645	1	,645	1,000**	,645
	Sig. (bilateral)	,062	,191	,062	,009	,052	,117		,117	,000	,117
	N	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
¿Se revisa el cumplimiento de la planeación?	Correlación de Pearson	,636	,488	,636	,496	,710	,300	,645	1	,645	,300
	Sig. (bilateral)	,124	,266	,124	,257	,074	,513	,117		,117	,513
	N	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
¿Tiene habilidades directivas?	Correlación de Pearson	,730	,560	,730	,881**	,750	,645	1,000**	,645	1	,645
	Sig. (bilateral)	,062	,191	,062	,009	,052	,117	,000	,117		,117
	N	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
¿Utiliza técnicas para la toma de decisiones?	Correlación de Pearson	,636	,868*	,141	,496	,258	,300	,645	,300	,645	1
	Sig. (bilateral)	,124	,011	,762	,257	,576	,513	,117	,513	,117	
	N	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

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

3.- Cronograma

		2019-I														
CRONOGRAMA DE AVANCE	ABR	MAYO				JUNIO				JULIO				AGOSTO		
SEMANAS >>>	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3
Inicio de clases	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Determinación del sector y rubro a estudiar.	X	X	X													
Título del proyecto de investigación.			X	X												
Elaboración de Planteamiento de la investigación.			X	X												
Elaboración del Marco Teórico y conceptual.			X	X												
Elaboración de Metodología de la investigación.			X	X	X											
Presentación de Proyectos de Investigación.					X	X	X	X								
Envío para revisión del Jurado								X	X							
Elaboración de Encuestas, tabulación, gráficos.									X	X						
Discusión de resultados, conclusiones y recomendaciones.									X	X						
Revisión de referencias bibliográficas, APA.					X	X			X	X						
Presentación del informe final de investigación.										X	X	27-jul				
Revisión turnitin.					X	X	X	X	X	X	X	X	X			

4.- Presupuesto

Para la realización del presente informe, se necesitó de un presupuesto que asciende a **S/. 10,416.00** cubiertos con recursos propios.

ITEM	ACTIVIDADES	CANT	UNIDAD	P/UNIT	TOTAL
	MATERIALES				
01	Cuaderno	1	Unid.	5.00	5.00
02	Folder Manila A4	1	Docena	8.00	8.00
03	Perforador	1	Unid.	10.00	10.00
04	Faster	1	Caja	8.00	8.00
05	Clips	1	Caja	4.00	4.00
06	Papel Bond	1	Millar	26.00	26.00
	sub total				61.00
	EQUIPAMIENTO				
07	Computadora	1	Und.	1,700.00	1,700.00
08	USB 4 gigas	1	Und.	28.00	28.00
09	Impresora	1	Und.	320.00	320.00
10	Tintas para impresora	2	Und.	35.00	70.00
	sub total				2,118.00
	SERVICIOS				
11	Taller de titulación			3,100.00	3,100.00
12	Asesoría			2,200.00	2,200.00
13	Internet	52	Hora	1.00	32.00
14	Fotocopias	832	Und.	0.10	45.00
15	Anillados	8	Und.	12.00	60.00
	sub total				5,437.00
	PASAJES Y ALOJAMIENTO				
16	Pasajes (Ayacucho-Pucallpa)	4	Und	550.00	2,200.00
17	Hospedaje		6 días	50.00	300.00
18	Alimentación		6 días	50.00	300.00
	sub total				2,800.00
				TOTAL	S/. 10,416.00

Fuente: elaborado por Magalina Hurtado

5.- Encuesta



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y
ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

ENCUESTA

Instrucciones:

Estimado microempresario, las preguntas que a continuación formulamos forman parte de una investigación encaminada a recoger información para desarrollar el tema “Gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector financiero, Cooperativas de ahorro y crédito - Ayacucho, 2019”.

En tal sentido, apreciaremos su colaboración.

Encuestado:

(a):..... Fecha:...../...../20....

A. DATOS DEL MICROEMPRESARIO

1. ¿Cuál es la edad del microempresario?

De 25 a 35 años () De 35 a 44 años () De 45 a 54 años () De 55 a más ()

2. ¿Cuál es el género del microempresario?

a) Hombre b) Mujer

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

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

B. DE LA GESTIÓN DE CALIDAD

4. ¿Gestiona su negocio bajo la filosofía de la mejora continua?

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

5. **¿Conoce las necesidades de sus clientes?**
a) Si () b) No sabe () c) No ()
6. **¿Se realizan encuestas de satisfacción al cliente?**
a) Siempre () A veces () Nunca ()
7. **¿Existen mecanismos para generar valor añadido y mejora de procesos?**
a) Siempre () A veces () Nunca ()
8. **¿Hace uso de herramientas de calidad?**
a) Siempre () A veces () Nunca ()
9. **¿Se recoge sugerencias del cliente y de áreas internas para crear o innovar productos/servicios?**
a) Siempre () A veces () Nunca ()
10. **¿Se motiva la comunicación interna para generar ideas y calidad de información?**
a) Siempre () A veces () Nunca ()
11. **¿Realiza comparaciones o benchmarking de buenas prácticas de formas de trabajo de otras empresas?**
a) Siempre () A veces () Nunca ()
12. **Respecto a los proveedores: ¿Existe protocolo en base a calidad y precio?**
a) Si () b) No sabe () c) No ()
- C. DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS**
13. **¿Se realiza la planeación de las actividades de la empresa?**
a) Siempre () b) A veces () c) Nunca ()
14. **¿Se revisa el cumplimiento de la planeación?**
a) Siempre () b) A veces () c) Nunca ()

- 15. ¿Utiliza herramientas de planeación?**
a) Si () b) No sabe () c) No ()
- 16. ¿Existe división del trabajo en su empresa?**
a) Si () b) No sabe () c) No ()
- 17. ¿Se ha realizado la departamentalización según funciones o grupos de trabajo?**
a) Si () b) No sabe () c) No ()
- 18. ¿Existe organigrama y está publicado?**
a) Si () b) No sabe () c) No ()
- 19. ¿Tiene habilidades directivas?**
a) Si () b) No sabe () c) No ()
- 20. ¿Aplica un estilo de liderazgo en el proceso de dirección de la empresa?**
a) Si () b) No sabe () c) No ()
- 21. ¿Utiliza técnicas para la toma de decisiones?**
a) Si () b) No sabe () c) No ()
- 22. ¿Existen mecanismos de control establecidos en su empresa?**
a) Si () b) No sabe () c) No ()
- 23. ¿Existen políticas de responsabilidad establecidas?**
a) Si () b) No sabe () c) No ()
- 24. ¿Existen auditorías preventivas para garantizar la efectividad del control?**
a) Si () b) No sabe () c) No ()
- 25. El resultado del soporte de los procesos administrativos en la gestión es:**
a) Eficaz () b) Ineficaz () c) No es necesario ()

Ayacucho, junio del 2019

6.- Evidencia fotográfica

FOTOGRAFÍA 1



FOTOGRAFÍA 2

