

"AÑO DE LA PROMOCIÓN DE LA INDUSTRIA RESPONSABLE Y COMPROMISO CLIMÁTICO"

UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA

(Creada por Ley N°. 25265)



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

TESIS

**"GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO DE LAS MYPES DEL
DISTRITO DE ASCENSIÓN, PROVINCIA Y REGIÓN DE
HUANCAMELICA - PERIODO - 2011"**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
GESTIÓN PÚBLICA Y PRIVADA**

PRESENTADO POR:

**Bach. Adm. VALENCIA GONZALES, Cesar
Bach. Adm. PEREZ MONTOYA, Ever**

**Huancavelica - Perú
2014**

ACTA DE SUSTENTACION DE INFORME FINAL DE INVESTIGACION CIENTIFICA (TESIS)

En la Ciudad Universitaria de Paturpampa; Auditorio de la Facultad de Ciencias Empresariales, a los 02 días del mes de Diciembre del año 2014 a horas 10:00 am., se reunieron; el Jurado Calificador, conformado de la siguiente manera:

Presidente: Hg. Alberto Vergara Amer.

Secretario: Lic. Adm. Johnny Huáscar Queispe

Vocal: Hg. Econ. Fredy Rivera Tincos

Ratificados los Miembros del Jurado con Resolución N° 0500-2013-FCE-R-UMH del informe final de investigación científica titulado:

"Gestión Administrativa y Calidad de Servicios de las MYPES del Distrito de Ascension, Provincia y Región de Huancavelica, - Período 2011"

Cuyo autor es (el) (los) graduado (s):

BACHILLER (S): César Valencia Gonzales.
Fiver Perez Montoya.

A fin de proceder con la sustentación del informe final de investigación científica titulado antes citado.

Finalizado la sustentación y evaluación; se invita al público presente y al sustentante abandonar el recinto; y, luego de una amplia deliberación por parte del jurado, se llegó al siguiente el resultado:

BACHILER: César Valencia Gonzales.

PRESIDENTE: Aprueba

SECRETARIO: Aprueba

VOCAL: Desaprueba

RESULTADO FINAL: Aprueba por mayoría

BACHILER: Fiver Perez Montoya.

PRESIDENTE: Desaprueba

SECRETARIO: Aprueba

VOCAL: Aprueba

RESULTADO FINAL: Aprueba por mayoría

En conformidad a lo actuado firmamos al pie.

Alberto Vergara Amer.
Presidente

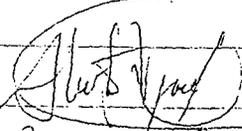
Johnny Huáscar Queispe
Secretario

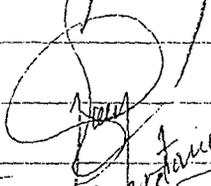
Fredy Rivera Tincos
Vocal

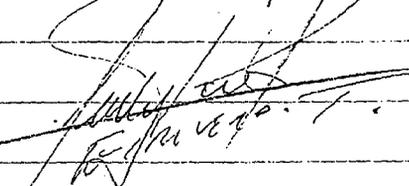


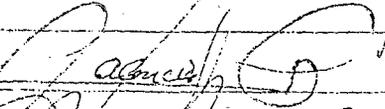
Acta de Sustentación de Tesis

En el Auditorio de la E.S.P. de Administración, siendo las 10:00 am del día 02 de Diciembre de 2014. Se reunieron los miembros del Jurado calificados Lic. Adm. Alberto Vargara Amos Presidente, Lic. Adm. Johnny Huéscar Quispe. Secretario y Econ. Mg. Fridy Pizarro Juicio vocal, con la finalidad de evaluar la sustentación de la tesis titulado "Gestión Administrativa y Calidad de Servicios de los MYPES del Distrito de Ascension, Provincia y Región de Huancavelica-Periodo 2011," presentado por los Bachilleres Cesar Valencia Gonzales y Ever Perez Montoya para optar el título de licenciados en Administración, habiendo sido considerado apto para la sustentación según Resolución N.º 0682-2014-FCE-UNH y Resolución N.º 0500-2013-FCE-R-UNH de fecha 25 de noviembre de 2014. Acto seguido se da por iniciado la sustentación por un espacio de 40'. Culminado la primera etapa de la sustentación de tesis, por parte de los sustentantes; acto seguido se realiza la siguiente fase de formulación de las preguntas por parte de los miembros del jurado calificados, finalizada esta fase se invita a los sustentantes y al público presente abandonar el auditorio, para realizar las deliberaciones correspondientes por parte de los miembros del jurado calificador. Culminado la deliberación por parte de los miembros del jurado se llega al siguiente resultado: Aprobado por mayoría. Acto seguido se firma en señal de conformidad. siendo las 12:30 pm.


Alberto VARGARA A. Secretario.

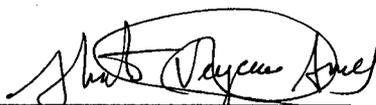





Cesar VALENZUELA GONZALEZ


Ever PEREZ MONTAYA

JURADOS:



Mg. Alberto VERGARA AMES
(Presidente)



Lic. Adm YohnnyHUARAC QUISPE
(Secretario)



Mg Econ. Fredy Rivera Trucios
(Vocal)

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Héctor Quincho Zevallos', is written over a solid horizontal line. The signature is stylized with large, sweeping loops.

Lic. Adm. Héctor QUINCHO ZEVALLOS

ASESOR

*A nuestras madres: Anacleta Montoya Huiza y
Eleuteria Gonzales Licapa, por apoyarnos
incondicionalmente en nuestra formación profesional.*

AGRADECIMIENTO

- Agradecemos a Dios por habernos guiado durante nuestros estudios y el presente trabajo de investigación.
- Nuestra mayor gratitud, a los catedráticos de la Escuela Académico Profesional de Administración por volcarnos sus conocimientos sustanciales, para el desarrollo del presente trabajo de investigación.
- A sí mismo, nuestro agradecimiento especial al asesor Lic. Héctor Quincho Zevallos quien se desempeñó incondicionalmente como orientador durante el desarrollo del presente trabajo de investigación.
- A los miembros del jurado Mg. Alberto Vergara Ames, Eco. Fredy Rivera Trucios y Lic. Adm. Abad Surichaqui Mateo, por su paciencia en absolver nuestras dudas.
- A todas las personas quienes contribuyeron en la realización del presente trabajo investigación.

ÍNDICE

Portada	01
Dedicatoria	02
Agradecimiento	03
Índice	04
Resumen	06
Introducción	08
Capítulo I Problema	09
1.1. Planteamiento del problema	09
1.2. Formulación del problema	12
1.3. Objetivo: general y específicos	12
1.4. Justificación e importancia	13
Capítulo II Marco Teórico	14
2.1. Antecedentes	14
2.2. Bases teóricas	17
2.3. Hipótesis	40
2.4. Definición de términos	41
2.5. Identificación de variables	42
2.6. Definición operativa de variables e indicadores	42
Capítulo III Metodología de la Investigación	43
3.1. Ámbito de investigación	43
3.2. Tipo de investigación	43
3.3. Nivel de investigación	43
3.4. Método de investigación	43
3.5. Diseño de investigación	44
3.6. Población, muestra, muestreo	44
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	45
3.8. Técnicas de procesamiento y análisis de datos	45

Capítulo IV Resultados	46
4.1. Presentación de resultados	48
4.2. Contrastación de Hipótesis	58
4.3. Discusión	60
Conclusiones	62
Recomendaciones	63
Referencias bibliográficas	64
Anexos	65
Matriz de Consistencia.	
Cuestionario	

RESUMEN

En esta investigación titulada **“GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO DE LAS MYPES DEL DISTRITO DE ASCENSIÓN, PROVINCIA Y REGIÓN DE HUANCAMELICA – PERIODO – 2011”** se pretende dar respuesta a la pregunta ¿De qué manera la Gestión Administrativa se relaciona con la Calidad de Servicio de las Mypes del distrito de ascensión, provincia y región de Huancavelica – periodo – 2011? Así mismo, el objetivo de la tesis es determinar cómo la Gestión Administrativa se relaciona con la Calidad del Servicio de las MYPES del distrito de Ascensión, provincia y región de Huancavelica - Periodo - 2011.

La hipótesis general señalaba que la Gestión Administrativa se relaciona de manera positiva y significativa con la Calidad de Servicio de las MYPES del distrito de Ascensión provincia y región de Huancavelica – periodo 2011.

La investigación realizada es de tipo básico, de nivel descriptivo y explicativo; por lo cual el diseño que se utilizó en la investigación es el no experimental de corte transversal.

Se comprobó que la relación encontrada entre las variables Gestión Administrativa y Calidad de Servicio fue de 24.2, la estadística de independencia Chi Cuadrado obtenido la misma que tiene asociado un contraste de significancia de 0.00 que resulta significativa al nivel de 0.05. La cual resulta dicho resultado se relaciona de manera positiva y significativa. Todo proceso es un sistema formado por personas, equipos y procedimientos de trabajo. El proceso genera una salida (output), que es el bien o servicio de calidad que se quiere brindar. La calidad de servicio está determinada por sus características o atributos, es decir, por sus propiedades que en conjunto determinan el aspecto y el comportamiento del mismo. El cliente quedará satisfecho con la atención si esas características se ajustan a lo que esperaba, esto es , a sus expectativas previas; Por lo general, existen algunas características que son críticas para establecer la calidad de servicio. Normalmente se realizan mediciones de estas características y se obtiene datos numéricos. Si se mide cualquier característica de calidad de servicio, se observará que los valores numéricos presentan una fluctuación o variabilidad entre las distintas unidades del servicio.

Palabras claves: Administración, calidad y cliente.

INTRODUCCIÓN

A través de los años, los empresarios han manejado sus negocios trazándose solamente en metas limitadas, que les han impedido ver más allá de sus necesidades inmediatas, es decir, planean únicamente a corto plazo; lo que conlleva a no alcanzar niveles óptimos de calidad, de esta manera obtener una baja rentabilidad en sus negocios.

Según los grupos gerenciales de las empresas japonesas, el secreto de las compañías de mayor éxito en el mundo, radica en poseer estándares de calidad altos tanto para sus servicios como para sus empleados; por lo tanto el control total de la calidad es una filosofía que debe ser aplicada a todos los niveles jerárquicos en una organización, y esta implica un proceso de mejoramiento continuo que no tiene final. Dicho proceso, permite visualizar un horizonte más amplio, donde se buscará siempre la excelencia y la innovación que llevarán a los empresarios: aumentar su competitividad y disminuir los costos, orientando los esfuerzos a satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes.

Asimismo, este proceso busca que el empresario sea un verdadero líder de su organización, asegura la participación de todos y se involucra en todos los procesos de la cadena productiva. Para ello, él debe adquirir compromisos profundos, ya que es el principal responsable de la ejecución del proceso y, la más importante fuerza impulsadora de su empresa.

En tal sentido, la presente investigación está estructurada en 4 capítulos que se presentan a continuación:

El Capítulo I: Problema, donde identificamos el problema que se convierte en un objeto de reflexión sobre el cual, se percibe la necesidad de investigar, para lo cual planteamos los objetivos respectivos.

El Capítulo II: Marco teórico, abarcamos la investigación sobre conocimientos existentes y asumimos una posición frente a ello.

El Capítulo III: Metodología de la Investigación, se expone la metodología de la investigación, la cual está compuesta de las siguientes partes: ámbito de estudio, tipo, nivel, método, diseño de investigación, población y muestra, técnicas e instrumento de recolección de datos, procesamiento de recolección de datos y técnicas de procesamiento y análisis de datos.

El Capítulo IV: Resultados, mostramos los resultados más relevantes de la investigación, a partir del análisis de los resultados de las encuestas realizadas.

Conclusiones y recomendaciones, realizamos un compendio de las conclusiones y recomendaciones de la investigación.

LOS INVESTIGADORES

CAPÍTULO I

PROBLEMA

1.1. Planteamiento del Problema

A nivel mundial la revalorización del sector MYPES como unidades productivas de pequeña escala, se desarrolla a partir de los años 70, debido principalmente a los cambios estructurales como el crecimiento de los servicios, es decir que el antiguo paradigma de que solo son empresas, aquellas unidades de producción, que producen bienes tangibles, cambia rotundamente desde que las facturaciones por servicios de consultorías empresariales, tratamientos clínicos, respaldo o soporte técnico y la valorización del conocimiento como factor de producción de riqueza.

Otro fenómeno importante que acelera este crecimiento de la micro y pequeña empresa, es la caída de las 500 grandes empresas en EEUU en los últimos 20 años, en especial a fines de los años 70 donde los EEUU deciden adoptar el modelo neoliberal descartando el Keynesianismo que le había salvado la vida en la depresión de los 30. En este periodo, debido a la gran envergadura de las empresas norteamericanas, en cuanto a su tamaño y su estructura de personal (a pesar de que sus productos eran duraderos pero costosos, combinado con el hecho de que en toda su producción se encontraba un margen de merma que en el largo plazo se traducía en pérdida de recursos financieros y de competitividad), ocasiona que estas empresas y la misma economía norteamericana perdieran espacio en un mercado internacional.

En la década de los 80, en nuestro país se plantearon diversas propuestas sobre las pequeñas y micro empresas, no obstante, no es hasta 1990 que se hace visible el

aporte de las micro y pequeñas empresas tanto a la economía como el desarrollo nacional.

Hasta ese entonces, las micro y pequeñas empresas eran consideradas como una estrategia de sobrevivencia en los sectores populares.

En el año 1998, se llevó a cabo el primer Foro Internacional de Sociedad de Caución Mutua y Sistema de Garantía para las MYPE, en la ciudad de Burgos, España. En dicho evento, participaron países como: España, Portugal, Brasil, Argentina, Uruguay, Chile, Perú, Colombia, Venezuela, México, República Dominicana; donde los temas a tratar fueron la convivencia de crear y profundizar una corriente de opinión sobre ¿Qué se entiende por Mypes?, se arribó a la conclusión de que Mypes es la abreviatura que puede utilizar cada estado, para identificar a la micro y pequeña empresa.

La creación de empresas en el Perú, puede obedecer de parte del empresariado nacional a considerar la gestión en empresas grandes, medianas y pequeñas. Para el caso de las empresas pequeñas, se observa que muchos empresarios lo hacen desconociendo sus escasas probabilidades de supervivencia, a pesar de ellas, tratan de continuar aún en el mercado. La experiencia demuestra que el 50% de dichas empresas quiebran durante el primer año de actividad, y no menos del 90% antes de los cinco años. Según revelan los análisis estadísticos, el 95% de estos fracasos son atribuibles a la falta de competencias, de conocimientos de sistemas de gestión, y de experiencia o conocimiento de herramientas gerenciales que les permita una mejor dirección de empresas dedicadas a la actividad concreta de que se trate.

La pequeña y mediana empresa constituye una organización socio-económica de gran impacto. En particular una pequeña empresa es un establecimiento que requiere poca inversión, mínima organización, y posee una gran flexibilidad para adaptarse a los cambios del entorno.

Sin embargo, es importante señalar la evolución que ha tenido la organización empresarial en nuestro distrito de Ascensión, provincia y región de Huancavelica, donde se tiene muchos casos de éxito de MYPES.

Es importante notar, que la MICRO EMPRESA que representa el 4% del universo empresarial formal, aporta el 49.6% de las ventas totales de la PYMES. Ante esta realidad, se plantea la prioridad de investigar los factores que permiten el desarrollo

sostenido de la MICRO EMPRESA. Se ha observado que un factor clave para lograr la calidad del servicio de las MYPES del distrito de Ascensión, provincia y región de Huancavelica, es la gestión administrativa de las micro empresas.

Una gestión administrativa debe ser un modelo de gestión preventivo, secuencial, integral y cualitativo, Su aplicación se debe realizar en base a los factores críticos de éxito de la industria y el resultado de la gestión se debe evaluar mediante la calidad del servicio.

La definición que normalmente se da a las MYPES dice: "La Pequeña y Micro Empresa es la unidad económica constituida por una persona natural, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de, producción, comercialización de bienes o de servicio"

El principal objetivo de un buen sistema de gestión es lograr una guía para las empresas, que permita operar el negocio hoy y a futuro, que será más difícil en el futuro a menos que se tomen las precauciones: planificando, organizando, dirigiendo y controlando de manera eficaz, revisando continuamente la validez de los objetivos del negocio, sus estrategias y su modo de operación, tratando siempre de anticiparse a los cambios y adaptando los planes de acuerdo a dichos cambios.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema General

¿De qué manera la gestión administrativa se relaciona con la calidad de servicio de las MYPES del distrito de Ascensión, provincia y región de Huancavelica - Periodo - 2011?

1.2.2. Problemas Específicos:

1. ¿De qué manera la Planificación se relaciona con la Calidad de Servicio de las MYPES del distrito de Ascensión, provincia y región de Huancavelica - Periodo - 2011?
2. ¿De qué manera la organización se relaciona con la calidad de servicio de las MYPES del distrito de Ascensión, provincia y región de Huancavelica - Periodo - 2011?

3. ¿De qué manera la dirección se relaciona con la calidad de servicio de las MYPES del distrito de Ascensión, provincia y región de Huancavelica - Periodo - 2011?
4. ¿De qué manera el control se relaciona con la calidad de servicio de las MYPES del distrito de Ascensión, provincia y región de Huancavelica - Periodo - 2011?

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. Objetivo General

Determinar cómo la gestión administrativa se relaciona con la calidad de servicio de las MYPES del distrito de Ascensión, provincia y región de Huancavelica - Periodo - 2011.

1.3.2. Objetivos Específicos

1. Determinar cómo la planificación se relaciona con la calidad de servicio de las MYPES del distrito de Ascensión, provincia y región de Huancavelica - Periodo - 2011.
2. Determinar cómo la organización se relaciona con la calidad de servicio de las MYPES del distrito de Ascensión, provincia y región de Huancavelica - Periodo - 2011.
3. Determinar cómo la dirección se relaciona con la calidad de servicio de las MYPES del distrito de Ascensión, provincia y región de Huancavelica - Periodo - 2011.
4. Determinar cómo el control se relaciona con la calidad de servicio de las MYPES del distrito de Ascensión, provincia y región de Huancavelica - Periodo - 2011.

1.4. JUSTIFICACIÓN.

El presente trabajo de investigación se justifica en la necesidad de hacer uso de la gestión administrativa orientado al logro de los objetivos de una organización; a través del cumplimiento y la óptimo aplicación del proceso administrativo que viene hacer la planificación, organización, dirección y el control, que permita evaluar la calidad de

servicio de las MYPES del distrito de Ascensión, provincia y región de Huancavelica, proyectándolas hacia el futuro en un marco de crecimiento y desarrollo sostenido; considerando las adecuadas capacidades empresariales personales para la administración de empresa como una herramienta fundamental para alcanzar el éxito en los negocios.

El aporte del trabajo de investigación consistió en el establecimiento de un modelo óptimo de Gestión Administrativa con lineamientos modernos de administración de empresa que se adecuen a las pequeñas empresas del mercado local, estableciendo las bases para elevar su competitividad y desarrollo sostenido en un entorno dominado por la mediana y gran empresa, en un mercado altamente informal.

Las Mypes que aplican las gestiones administrativas a partir de un estudio de la situación económica y financiera de las mismas. La importancia de la presente investigación radica en que servirá a todas las Mypes ubicadas en la región Huancavelica para diseñar y aplicar políticas, que permita un mejor desempeño en cuanto se refiere a la creación de empleo y de su desarrollo sostenible.

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES

De la búsqueda bibliográfica realizada en la Internet, no existen investigaciones, textos u obras sobre el mismo tema, materia de la presente investigación; sin embargo si existen investigaciones que abordan el problema en forma indirecta y/o someramente:

INTERNACIONAL

Como primer antecedente tenemos la tesis “Modelo de Gestión Administrativa para Mejorar la Calidad del Servicio Público del Mercado Jorge Cepeda Jácome del Cantón La libertad, año 2013” “fue elaborada en el año 2013 por el autor **Martínez Rosales, Mariela** concluyendo en lo siguiente:

Un modelo administrativo utilizado donde el éxito pertenece a aquellas organizaciones obsesivas en los aspectos orientados al control jerárquico de las personas, donde el crecimiento solo ha estado representado en el poder económico, debe cambiar y reorientarse hacia una reingeniería cultural, en la que se aplique lo principios éticos en toda la organización.

El nuevo milenio ha transformado las prácticas de las organizaciones y con ello las habilidades y características que el actual entorno empresarial demanda de los administradores. Las características que se ha descrito en este trabajo señalan que el

administrador de hoy debe poseer un perfil muy distinto del administrador de hace varias décadas, cuyo patrón se ajustaba en mayor medida al control y la supervisión.

El administrador de hoy debe dominar un sinnúmero de funciones, que le faciliten interactuar con el medio y dirigir con eficiencia los destinos de la empresa.

El administrador deberá ser estratega, organizador y líder. Para poder organizar necesita saber hacia dónde va, cómo va a organizarse, y en cada etapa saber ser líder.

Como segundo antecedente tenemos la tesis titulado **“Análisis de la Calidad del Servicio”** fue elaborada en el año 2008 por el autor **Cervantes, J.C. Y Molina, C.** concluyendo en lo siguiente:

Realiza un trabajo de investigación titulado “Análisis de la Calidad del Servicio Ofrecido por el Departamento de Licencias de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes (SCT) de la Ciudad de Puebla”; cuyo objetivo fue analizar la calidad del servicio ofrecido por el departamento de licencias de la Secretaría de comunicaciones y transportes a los usuarios de Puebla y llegaron a la conclusión que los servicios ofrecido a los usuarios del departamento de licencias de la secretaría de comunicaciones y transportes influye significativamente.

Como tercer antecedente tenemos la tesis titulado **“Estrategia de calidad en el servicio** “fue elaborada en el año 2002 por el autor **Obregón, E.** concluyendo en lo siguiente:

Investigo como aplicar y desarrollar una “Estrategia de calidad en el servicio” para un Hospital pequeño, ubicado en San Martín Texmelucan y tiene como objetivo analizar al mismo y encontrar pasos específicos para lograr la excelencia en la calidad en el servicio. La siguiente investigación se desarrolló investigando como primer punto modelos y estrategias de calidad en el servicio, se eligió el modelo de Berry debido a que se adaptaba mejor a las necesidades de la misma.

NACIONAL

Como primer antecedente tenemos la tesis titulada **“Sistemas de Gestión Administrativa y la Calidad del Servicio”** elaborada el año 2008 por el autor **Valdivieso Echevarría, Amancio R.** concluyendo en lo siguiente:

Desarrolló la tesis titulada "Sistemas de Gestión Administrativa y la Calidad del Servicio Académico en las Universidades de la Región Huánuco", cuyo objetivo fue determinar las percepciones de autoridades y docentes- administrativos, así como de los usuarios, con relación a los sistemas de gestión administrativa y la calidad de servicios académicos en las universidades de la región de Huánuco, llegó a la conclusión que ambos grupos de informantes asignan bajas estimaciones tanto a los sistemas de gestión administrativas como a la calidad de los servicios académicos.

Como segundo antecedente tenemos el trabajo de investigación titulado **"Planeamiento Estratégico para Mejorar los Servicios Administrativos de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión de Cerro de Pasco"**, elaborada en el año 2007 teniendo como autor a **Yllesca Lazo, Eudocio N.** mencionando lo siguiente: El objetivo fue determinar un modelo operativo de planeamiento estratégico que contribuya a mejorar la administración de los servicios en la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión de Cerro de Pasco y llega a la conclusión que el 67% de los trabajadores opinan que la universidad está mal administrada por desconocimiento de la gestión administrativa de carácter gerencial.

REGIONAL

Como primer antecedente tenemos la tesis titulada **"Influencia de la Calidad de Servicio que Brinda el Personal de Salud en el Nivel de Satisfacción del Usuario Hospitalizado en el Hospital Departamental de Huancavelica"**, elaborado en el año 2006 por el autor **Chaipis, C. R. Y Gutiérrez, M.E.** mencionando lo siguiente:

La influencia de la calidad de servicio que brinda el personal de salud en el nivel de satisfacción del usuario hospitalizado en el Hospital Departamental de Huancavelica y llegaron a la conclusión que las variables calidad de servicio y el nivel de satisfacción del usuario son dependientes; es decir, que la calidad de servicio que brinda el personal de salud influye en nivel de satisfacción del usuario hospitalizado en el Hospital Departamental de Huancavelica, esto debido a que la satisfacción del usuario es un resultado importante del trabajo realizado por los profesionales de salud.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. GESTIÓN ADMINISTRATIVA.

El Diccionario de la Real Academia Española de la Lengua explica que "la administración es la acción de administrar, acción que se realiza para la consecución de algo o la tramitación de un asunto, es acción y efecto de administrar".

Es "la capacidad de la institución para definir, alcanzar y evaluar sus propósitos con el adecuado uso de los recursos disponibles": "Es coordinar todos los recursos disponibles para conseguir determinados objetivos".

Existen cuatro elementos importantes que están relacionados con la gestión administrativa, sin ellos es imposible hablar de gestión administrativa, estos son:

- Planeación
- Organización
- Recursos Humanos
- Dirección y control¹

2.2.2. OBJETIVO DE UN MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA.

La aplicación de un Modelo de Gestión Administrativa persigue los objetivos siguientes:

- Optimizar los procesos de gestión, logrando un trabajo más eficaz y fácil de realizar.
- Mejorar los productos o servicios que se ofrecen a los clientes.
- Establecer procedimientos de seguimiento y control de los procesos internos y de los productos o servicios, de tal forma que se facilite la toma de decisiones a partir del conocimiento de la situación existente y de su evolución histórica.
- Incorporar nuevas tecnologías para mejorar e incrementar la oferta de productos o servicios.

¹ Anzolá Servulo. "Fundamentos teóricos sobre la Gestión del Talento Humano". Pág. 70.

La incorporación de un nuevo modelo de gestión administrativa propone una evaluación preliminar y exhaustiva de la situación actual, de tal forma que se conozcan todos y cada uno de los procesos administrativos desarrollados dentro de la institución y los elementos que interviene en ellos, tanto personal como material².

2.2.3. ORIGEN Y EVOLUCIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

La práctica de administración ha existido desde los tiempos más remotos, los relatos judío cristianos de Noé, Abraham y sus descendientes, indican el manejo de grandes números de personas y recursos para alcanzar una variedad de objetivos, desde la construcción de alcas , gobernar ciudades y ganar guerra, muchos textos administrativos citan a Jetro, el suegro de Moisés, como el primer consultor administrativo, él enseñó a Moisés los conceptos de delegación, la administración por excepción y el alcance del control. Las antiguas civilizaciones de Mesopotamia, Grecia, Roma mostraron los resultados maravillosos de una buena práctica administrativa en la producción de asuntos políticos, el advenimiento de Frederick, W. Taylor y la escuela de administración científica, iniciaron el estudio general de administración como disciplina³.

2.2.4. IMPORTANCIA DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

La tarea de construir una sociedad económicamente mejor; normas sociales mejoradas y un gobierno más eficaz, es el reto de la gestión administrativa moderna.

La supervisión de las empresas está en función de una administración efectiva; en gran medida la determinación y la satisfacción de muchos objetivos económicos, sociales y políticos descansan en la competencia del administrador. En situaciones complejas, donde se requiera un gran acopio de recursos materiales y humanos para llevar a cabo empresas de gran magnitud la

² Hermosa Rodolfo "Planeamiento estratégico y gestión presupuestal" pág. 89

³ Vásquez Marcela Espinoza "agro empresarial santa rosa de osos" pág. 11

administración ocupa una importancia primordial para la realización de los objetivos.

Este hecho acontece en la administración pública, debido a su importante papel en el desarrollo económico y social de un país y cada vez más acentuada de actividades que anteriormente estaban relegadas al sector privado. Las maquinarias administrativas públicas se han constituido en la empresa más importante de un país.

En la esfera del esfuerzo colectivo donde la administración adquiere su significación más precisa y fundamental ya sea social, religiosa, política o económica, toda organización depende de la administración para llevar a cabo sus fines⁴.

2.2.5. PROCESO ADMINISTRATIVO.

Desde finales del siglo XX se acostumbraba a definir la administración en términos de cuatro. Aunque este marco ha sido sujeto a cierto escrutinio, en términos generales sigue siendo las funciones específicas de los gerentes, la planificación, la organización, la dirección y el control aceptado. Por tanto, cabe decir que la administración es el proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades de los miembros de una organización y el empleo de todos los demás recursos organizacionales, con el propósito de alcanzar las metas establecidas para la organización.

Un proceso es una forma sistemática de hacer las cosas. Se habla de la administración como un proceso para subrayar el hecho de que todos los gerentes, sean cuales sean sus aptitudes o habilidades personales, desempeñan ciertas actividades interrelacionadas con el propósito de alcanzar las metas que desean⁵.

⁴ Marin Mejía, Yder. "Tecnología en Gestión Logística y Comercio Exterior" Pág. 22.

⁵ Stoner, James; Freeman y Gilbert. "Administración". Pag. 11.

2.2.6. SISTEMA DE INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA.

Se entenderá como un método formal que permite poner a disposición de los gerentes la información exacta y oportuna que necesitan para un proceso de toma de decisiones más fácil, así como para efectuar con eficacia las funciones de planificación, control y operaciones de la organización. El sistema ofrece información sobre el pasado, el presente, y el futuro proyectado, así como hechos relevantes ocurridos dentro y fuera de la organización.

Las organizaciones siempre han tenido algún tipo de sistema de información administrativa, aún cuando no fuera reconocida como tal. Antes, estos sistemas tenían una composición y un uso sumamente informales. Cuando el personal de la oficina de inscripciones lleva transcripciones sobre gráficas manuscritas, estaba usando un sistema de información. No fue sino hasta el advenimiento de las computadoras, con su capacidad para procesar y condensar grandes cantidades de datos, que el diseño de los sistemas de información administrativa se convirtió en un proceso formal, así como en un campo de estudio.

La alta dirección debe proporcionar información para la planificación estratégica y el control administrativo. En el caso de la planificación estratégica, las fuentes de información sobre condiciones económicas, avances tecnológicos, actos de los competidores, adquieren una importancia sin igual. Como los datos de apoyo provienen del exterior de la organización, esta información es difícil de reunir y computar que la información interna. El director de una escuela y el jefe de admisión, por ejemplo tiene gran interés por las tendencias por la cantidad de egresados de bachillerato que probablemente asistirá a universidades. Los planes estratégicos y operativos, con frecuencia, dependen de esta información, y de otra relacionada, en cuanto a las inscripciones proyectadas a futuro⁶.

2.2.7. PRECURSORES DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Para que la administración sea lo que es hoy día, es un hecho que existieron personajes destacados que con sus aportes colaboraron para el desarrollo de la

⁶ Stoner, James; Freeman, Gilbert. "Administración". Págs. 674 – 677.

misma. Entre ellos se encuentran: Confucio: quien, proporcionó una serie de reglas para la administración pública recomendando:

- a) Que las personas que ocupan posiciones públicas deben conocer bien el país para así estar en condiciones de resolver sus problemas.
- b) Excluir de la selección del personal el favoritismo y el partidismo.
- c) Que los funcionarios seleccionados deberían ser personas honradas desinteresadas y capaces.

Adán Smith enunció el principio de la división del trabajo considerándolo necesario para la especialización y para el aumento de la producción.

Henry Metcalfer implantó nuevas técnicas de control administrativo e ideó una nueva manera de control considerada como muy eficiente. Publicó un libro titulado "El costo de producción y la Administración de talleres públicos y privados," considerada como una obra precursora de la administración científica.

Woodrow Wilson hizo una separación entre política y Administración y le dio el calificativo de ciencia a la administración propugnando su enseñanza a nivel universitario.

Frederick W. Taylor: padre de la administración científica; Taylor trabajó entre los años 1880 y 1915 en una serie de empresas, realizando varios experimentos y aplicando sus propias ideas en busca del mejoramiento de la administración descubriendo que existen fallos o deficiencias que eran imputables del factor humano, ya que según criterio, los trabajadores "En lugar de emplear todo su esfuerzo a producir la mayor cantidad posible de trabajo, en la mayoría de los casos hacen deliberadamente los menos que pueden". Además promovió que las fuentes de empleo aumentarían la paga a los trabajadores más productivos⁷.

⁷ Certo, s., Meter, P. "Dirección Estratégica" Pág. 15.

DIMENSIONES

2.2.8. PLANIFICACIÓN

La planificación implica las tareas de definir los objetivos o metas de la organización, establecer una estrategia general para alcanzar esas metas, y desarrollar una jerarquía completa de planes para integrar y coordinar las actividades. Se refiere tanto a los fines (lo que se va hacer) como a los medios (como se hará).

La planificación se puede definir también en términos de si es de tipo formal o informal. Todos los gerentes ejercen la planificación, pero a veces solo lo hacen de manera informal. En la planificación informal, nada se registra por escrito y el grado en que los objetivos se comparten con otras personas de la organización es escaso o nulo. Este tipo de planificación se realiza en muchos negocios pequeños; el propietario – gerente sabe a dónde desea llegar y como va a lograrlo. En este caso, la planificación es de carácter general y carece de continuidad. Por supuesto, también en algunas organizaciones grandes se practica la planificación informal, y algunos negocios pequeños tienen planes formales muy sofisticados.

Cuando usamos el término, nos referimos a la planificación formal. Se define objetivos específicos que abarcan un periodo de varios años.

Esos objetivos se presentan por escrito para que los conozcan todos los miembros de la organización. Por último, existe programas de acción específicos para el logro de los objetivos; es decir, los gerentes definen con claridad la ruta que desean seguir para conducir a la organización desde el punto en que se encuentra inicialmente hasta donde ellos desean que llegue⁸.

⁸ Stoner, James; Freeman y Gilbert.” Administración”. Págs. 98 – 105

PLANIFICACIÓN Y RENDIMIENTO

¿Consiguen un mejor rendimiento los gerentes y organizaciones que hacen planes, frente a quienes no lo hacen? Intuitivamente, esperaríamos que la respuesta fuera un rotundo sí. Las reseñas del rendimiento de las organizaciones que hacen planes suelen ser positivas, pero no debemos tomarlas ciegamente como una garantía del éxito de la planificación formal. No podemos afirmar que las organizaciones que trazan planes formales superen siempre en rendimiento a las que no lo hacen.

Se ha realizado muchos estudios para poner a prueba la relación entre planificación y rendimiento. Tomando estos estudios como base, podemos sacar las siguientes conclusiones. Primera, en términos generales, la planificación formal se asocia a ganancias más altas, mayor rendimiento sobre el activo, y otros resultados financieros positivos. Segunda, la calidad del proceso de planificación y la implementación apropiada de los planes contribuyen quizá más al alto rendimiento que el grado de detalle de la planificación. Por último, en los estudios donde la planificación formal no condujo a un rendimiento más alto, el culpable fue el ambiente. Reglamentos gubernamentales, sindicatos poderosos y otras fuerzas ambientales por el estilo restringen las opciones de los gerentes y, por lo tanto, reducen el impacto de la planificación sobre el rendimiento de la organización. ¿Por qué? Porque así los gerentes tendrán menos opciones para planificar alternativas factibles. Por ejemplo, la planificación podría revelar que una firma manufacturera debería producir algunas de sus partes clave en Taiwán, para así poder competir con eficacia contra sus competidores extranjeros de bajo costo.

Sin embargo, si el contrato de la firma con el sindicato prohibiera específicamente las transferencias de trabajo a otros países, el plan de la firma perdería su valor. También los impactos espectaculares del ambiente, como un incendio en el almacén de un cliente importante o una caída brusca de los precios de las acciones a causa del temor a la inflación, pueden socavar hasta los planes mejor trazados de una organización. Frente a tanta incertidumbre

ambiental, no podemos suponer que las firmas que elaboran planes superen siempre en rendimiento a las que no lo hacen⁹.

2.2.9. ORGANIZACIÓN

Organización es el proceso por medio del cual se logra establecer:

- a) La evaluación y categorización de los puestos de trabajo para definir los requerimientos que debe poseer el personal, los tipos de órgano y los niveles jerárquicos.
- b) La estructura orgánica y el organigrama.
- c) El área geográfica que comprenden los locales de la empresa.
- d) La infraestructura para la mejor ubicación de los talleres, máquinas, almacenes, equipos y accesorios, oficinas administrativas, sistema de mantenimiento y conservación de todos los recursos.
- e) La implementación en lugares estratégicos de los aparatos y herramientas de seguridad industrial (extinguidores, antidotos químicos, ropa de seguridad, sistemas de ambiente, etc.). Seguridad social (botiquín de primeros y segundos auxilios, centros de salud).
- f) La mejor ubicación del comedor por áreas laborales.
- g) La elaboración de los instrumentos organizacionales como: El Estatuto, Reglamento Interno, Reglamento de Organización y Funciones, Manuales de Procedimientos, Organigramas.

La organización contribuye a la plataforma del mejor ordenamiento en el que hay que hacer alcanzar todos los recursos disponibles en el ámbito del local, procurando dejar espacios previendo la posible expansión que se generaría en el futuro.

La organización no es la estrechez del ambiente, más bien es cumplir con el principio del Orden que dice: "Un lugar para cada persona y cada persona en su lugar; un lugar para cada cosa y cada cosa en su lugar". ¿Por qué se ha planificado tanto si al final no se logra hacer una buena organización? Hay que

⁹ Coulter Robbins "Función de la administración" Pág. 56.

organizarse y estar organizado para no dar motivos al desorden y más desorden que tienen como consecuencia la desorganización y el caos que hacen peligrar la estabilidad de la empresa.

Se selecciona las personas adecuadas para cubrir los puestos de trabajo presto a funcionar, haciendo en forma intermitente cada vez que sea necesario, los cambios en la ubicación de los muebles y enseres de las oficinas y talleres, tomando en cuenta igualmente los cambios de los ambientes y ecológicos (mayor intensidad del sol hacia un solo sector, humedad perjudicial) para despojarse del aspecto de una rutina o malestar comprobada que esté perjudicando el normal desarrollo de las actividades; pues es necesario buscar adecuaciones extensivas¹⁰.

2.2.10. DIRECCIÓN

DEFINICIÓN DE DIRECCIÓN

Es la activación, orientación y mantenimiento del esfuerzo humano para dar cumplimiento a los planes. Incluye la motivación de las personas para la realización de sus labores, la instauración de un liderazgo como guía, la coordinación de los esfuerzos individuales hacia el logro de objetivos comunes y el tratamiento de conflictos¹¹.

LIDERAZGO

En su resumen de teorías e investigaciones del liderazgo, señalaba que "existen casi tantas definiciones como personas que han tratado de definir el concepto". Aquí, se entenderá el liderazgo gerencial como el proceso de dirigir las actividades laborales de los miembros de un grupo y de influir en ellas. Esta definición tiene cuatro implicaciones importantes.

En primer término, el liderazgo involucra a otras personas; a los empleados o seguidores. Los miembros del grupo, dada su voluntad para aceptar las órdenes del líder, ayudan a definir la posición del líder y permiten que transcurra el

¹⁰ Gómez Guillermo "Planificación y Organización de Empresas" pág. 191.

¹¹ Estrada Ricardo "Administración y Liderazgo" pág. 121.

proceso del liderazgo; si no hubiera a quien mandar, las cualidades del liderazgo del gerente serían irrelevantes.

En segundo, el liderazgo entraña una distribución desigual del poder entre los líderes y los miembros del grupo. Los miembros del grupo no carecen de poder; pueden dar forma, y de hecho lo hacen, a las actividades del grupo de distintas maneras. Sin embargo, por regla general, el líder tendrá más poder.

¿De dónde emana el poder del administrador? se contestó esta pregunta, al explicar las cinco bases del poder del gerente: el poder de recompensar, poder correctivo, poder legítimo, poder de referencia y poder experto. Cuanto mayor sea la cantidad de estas fuentes de poder que estén a disposición del gerente, tanto mayor será su potencial para ser un líder efectivo. Sin embargo, en la vida de las organizaciones, se suele observar el hecho de que los gerentes de igual nivel, con la misma cantidad de poder legítimo tienen capacidades muy diferentes para aplicar el poder de recompensar, de coacción, de referencia y de experto.

El tercer aspecto del liderazgo es la capacidad para usar las diferentes formas del poder para influir en la conducta de los seguidores, de diferentes maneras. De hecho, algunos líderes han influido en los soldados para que mataran y algunos líderes han influido en los empleados para que hicieran sacrificios personales para provecho de la compañía. El poder para influir nos lleva al cuarto aspecto del liderazgo.

El cuarto aspecto es una combinación de los tres primeros, pero reconoce que el liderazgo es cuestión de valores. James McGregor Burns argumenta que el líder que pasa por alto los componentes morales del liderazgo pasará a la historia como un malandrín o algo peor. El liderazgo moral se refiere a los valores y requiere que se ofrezca a los seguidores suficiente información sobre las alternativas para que, cuando llegue el momento de responder a la propuesta de liderazgo de un líder. Puedan elegir con inteligencia. Como afirma Michael Josephson, conocido estudioso de la ética: "La ética no se aprende de personas moralistas, que nos sermonean o tratan de predicar sobre cuestiones éticas; la ética se aprende de las personas que admiramos y respetamos, que ejercen su

poder sobre nosotros. Ellas son las que en verdad nos enseñan la ética. Es importante reforzar los ideales, si son sinceros. Es muy importante que los líderes y los modelos de roles, trátense de estrellas de los deportes o políticos, hagan declaraciones éticas positivas, siempre y cuando no sean hipócritas”.

Cabe señalar que aunque el liderazgo guarda una gran relación con las actividades administrativas, y el primero es muy importante para las segundas, el concepto de liderazgo no es igual al de administración. Warren Bennis, al escribir sobre el liderazgo, a efecto de exagerar la diferencia, ha dicho que la mayor parte de las organizaciones están sobre administrado y sublideradas. Una persona quizá sea un gerente eficaz, buen planificador y administrador justo y organizado-, pero carente de las habilidades administrativas para canalizar la energía que desatan en otros. Ante los desafíos del compromiso dinámico del mundo actual de las organizaciones, muchas de ellas están apreciando más a los gerentes que también tienen habilidades de líder¹².

ENFOQUE DE LOS RASGOS DE LIDERAZGO

El primer esfuerzo sistemático realizado por psicólogos y otros investigadores para entender el liderazgo fue un intento por definir las características personales de los líderes. Este enfoque presuponía que los líderes tienen todos ciertos rasgos innatos. El enfoque de que el líder nace, no se hace, sigue gozando de popularidad entre los legos, pero no entre los investigadores profesionales.

Los investigadores, en la búsqueda de rasgos mensurables de los líderes, han adoptado dos enfoques:

- a) Comparar los atributos de quienes han destacado como líderes con los de quienes no lo han hecho.
- b) Comparar los rasgos de los líderes eficaces con los de los líderes ineficaces¹³.

¹² Ralph M. Stogdill “Liderazgo”” pág. 21.

¹³ Estrada Ricardo “Administración y Liderazgo” pág. 121.

TEORÍAS DE LA MOTIVACIÓN

Existen muchas teorías de la motivación. Cada teoría de la motivación pretende describir qué son los humanos y qué pueden llegar a ser. Por consiguiente, se suele decir que el contenido de una teoría de la motivación radica en su concepción particular de las personas. El contenido de una teoría de la motivación nos sirve para entender el mundo del desempeño dinámico en el cual operan las organizaciones, describiendo a los gerentes y los empleados que participan en las organizaciones todos los días. Como las teorías de la motivación tratan del desarrollo de las personas, el contenido de una teoría de la motivación también sirve a los gerentes y a los empleados para manejar la dinámica de la vida de las organizaciones.

Frank Landy y Wendy Becker observan que las investigaciones sobre la motivación siguen siendo un gran reto para encontrar “la manera ideal” de considerar la motivación. Por consiguiente, uno de los temas centrales del presente capítulo es que usted encontrará diversas aplicaciones de la motivación en su vida. Le sugerimos que piense en este capítulo como un muestrario de ideas de lo que implica la motivación¹⁴.

2.2.11. CONTROL

El control puede definirse como el proceso de vigilar actividades que aseguren que se están cumpliendo como fueron planificadas y corregido cualquier desviación significativa. Todos los gerentes deben participar en la función del control, aun cuando sus unidades estén desempeñándose como se proyectó. Los gerentes no pueden saber en realidad si sus unidades funcionan como es debido hasta ser evaluado que actividades se han realizado y haber comparado el desempeño real con la norma deseada. Un sistema de control efectivo asegura que las actividades se terminen de manera que conduzca a la consecución de las metas de la organización. El criterio que determina la efectividad de un sistema de control es que también facilita el logro de las metas.

¹⁴ Chiavenato Idalberto “Administración de Recursos Humanos” Pag. 138.

Mientras más ayuda a los gerentes a alcanzar las metas de su organización, mejor será el sistema de control¹⁵.

EL PROCESO DE CONTROL

El proceso de control consiste en tres pasos separados y distintos:

- 1) Medir el desempeño real.
- 2) Comparar el desempeño actual contra una norma o estándar.
- 3) Tomar acción gerencial para corregir desviaciones o normas inadecuadas.

Antes de analizar cada paso en detalle, debe estar consciente de que el proceso de control supone que las normas de desempeño ya existen. Estas normas son los objetivos específicos contra los cuales podrán medirse el avance. Se crean durante el proceso de planificación. Si los gerentes emplean la APO (Administración por objetivos), los objetivos son entonces, por definición, tangibles, verificables y medibles. En tales casos, estos objetivos son las normas contra los cuales se miden el desempeño y se le compara. Si no se práctica la APO, entonces las normas son los indicadores del desempeño específico que define la gerencia. El punto aquí es que estas normas se desarrollan durante el proceso de planificación; la planificación debe preceder el control¹⁶

2.2.12. CALIDAD DE SERVICIO

La calidad de un servicio dependerá de cuáles sean sus objetivos y qué piensa hacer con sus estudios. Una MYPES de calidad dependerá de quien ocupa un puesto gerencial en una pequeña empresa o un doctorado en filosofía.

Servicios de Calidad.- Representa un concepto muy complejo que se ha convertido, universalmente, en uno de los más atractivos para la teoría de la administración. Hoy en el mundo de las empresas, se ha iniciado la revolución de la calidad de servicio. Aunque esta preocupación por la calidad y servicio es muy antigua, por ahora, basta decir, que hoy por hoy, todo negocio quiere tener productos de calidad y de servicio.

¹⁵ Stoner, James; Freeman, Gilbert. "Administración". Págs. 11 – 13.

¹⁶ Jimenez C.W. "Introducción al estudio de la teoría administrativa" pág. 240

Muchas personas piensan que prestar atención a la calidad y servicio es uno de los aspectos más importantes para la competencia del presente y del mañana. De hecho, la calidad quizá sea una de las formas más importantes que permiten al administrador agregar valor a los productos y servicios, distinguiéndose de la competencia. En cierta época, los gerentes pensaban que el canje entre productividad y calidad era inevitable. Creían que estas eran diametralmente opuestas; que aumentar una significaba, disminuir la otra.

No obstante, hoy los gerentes eficientes consideran que la productividad y la calidad son dos caras de la misma moneda, la cual puede elevar las utilidades y ganarse la lealtad de los clientes¹⁷.

2.2.1.3. COMPONENTES DE LA CALIDAD DE SERVICIO.

Los estudiantes evalúan la calidad de servicio por medios de los cuatro componentes:

Confiabilidad.- La capacidad de ofrecer el servicio de manera segura, exacta y consistente.

La confiabilidad significa realizar bien el servicio desde la primera vez. Se sabe que esta componente es uno de los más importantes para los estudiantes.

Respuesta.- La capacidad para brindar un servicio puntual. Los ejemplos de respuesta incluyen devolver rápidamente las llamadas al estudiante, atender rápido a quien tiene prisa.

Seguridad. - El conocimiento y la cortesía del empleado, así como la habilidad para transmitir seguridad. Los empleados que trata a los estudiantes con respeto y les hacen sentir que es posible confiar en una promesa son un ejemplo de la confianza.

Tangibles.- Los aspectos físicos del servicio. Las partes tangibles de un servicio incluyen las instalaciones, herramientas y equipo usados para proporcionar el servicio, como un consultorio médico o un cajero automático, y la apariencia del personal.

¹⁷ Terry G. Franklin "Principios de administración" pág. 289

La calidad global del servicio se mide combinando la evaluación de los estudiantes para el grupo de los cuatro componentes. Como se ilustrara en el apartado. Las universidades nacionales son capaces de competir efectivamente con otras universidades de otros países si ponen mucha atención en los componentes de la calidad de servicio.

2.2.13. CÓMO JUZGAR LA CALIDAD DE SERVICIO EN LAS MYPES

Muchos de nosotros no hemos llegado a esperar sino agravios cuando tratamos con las MYPES, de modo que una experiencia agradable se convierte en una bonita sorpresa que pueda dejar una impresión duradera. La satisfacción o el desagrado, entonces, son más que una reacción al desempeño real de la calidad de servicio. Cuando una propuesta es como nosotros la esperamos, no pensamos mucho en ella. No obstante, ésta falla en colmar las expectativas, no estaremos contentos. Y en aquellas raras ocasiones cuando es mejor que lo que esperamos; nos convertimos en clientes de las MYPES.¹⁸

2.2.14. LA EXCELENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO

- Anticipar, cumplir y exceder los requerimientos y deseos de los clientes.
- Personalizar la calidad de servicio, es decir, que se cuente con el toque personal, con la alegría - autentica, con el entusiasmo espontáneo de quien proporciona un servicio.
- Mejorar continuamente los servicios, productos y procesos.
- Atender plenamente la reclamación de clientes.
- Creatividad en las soluciones.
- Empatía, ponerse en los zapatos del cliente, ponerse del lado del cliente, ver las cosas desde su punto de vista¹⁹.

¹⁸ Waddell, Charles." Calidad Total". pág. 89.

¹⁹ Corzo, Carlos. C," Exp: Sem. De la Calidad". Pag. 173.

2.2.15. ETAPAS DE LA CALIDAD DE SERVICIO.

Servicio excepcional.- El servicio es personalizado y constante; se le sorprende al cliente con el nivel de servicio proporcionado; El cliente recomienda ampliamente a los demás si es leal totalmente; siempre obtiene una alta satisfacción, mejoramiento permanente de gestión y servicios;

Frase típica:

"Claro que se puede, nosotros estaremos ahí inmediatamente y gracias por llamarnos",etc.

Servicio de normal a bueno.- La calidad de servicio cumple apenas con las expectativas mínimas de los clientes y se le atiende de manera normal; la gestión y el servicio es constante, pero es impersonal, estandarizado , mecanizado, pues, una gestión administrativa y calidad de servicio superior puede captar su atención en otro lugar.

Frase típica: "Voy hacer todo lo posible, pero no lo garantizo que esté para hoy".

Servicio de Malo a Regular.- El servicio no cumple con las expectativas del clientes, se le atiende de manera negativa; se hacen pequeños esfuerzos por cumplir. Frases típicas: "Se podría, pero mejor venga mañana", "Cómo no está el Coordinador; yo no lo puedo resolver",etc.

Servicio de pésimo a muy malo.- El servicio no existe o es desastroso; se hace todo lo posible por atender mal al clientes, obstaculizan y burocratizan el cumplimiento de sus expectativas; por lo regular, cliente no vuelve y se expresa de manera pésima del servicio.

Frase típica:

"No se puede", "Hágale cualquiera.",etc.²⁰

2.2.16. PRINCIPIOS DE LOS SERVICIOS DE CALIDAD.

Primer principio.- La calidad se define como cumplir con los requisitos.

- Hacer las cosas bien procurando que los requisitos sean comprendidos con claridad.

²⁰ Duthurburu Sánchez, Cecilia. "Conferencia: Semana de la Calidad". Pág. 96.

- No aceptar desviaciones de lo establecido.
- Si no tomamos en serio los requisitos, no realizaremos bien nuestras tareas.

Segundo principio.- El sistema de calidad es la prevención.

- El secreto de la prevención estriba en observar el proceso y determinar las posibilidades causas del error. Estas causas pueden ser controladas.
- La verificación es una forma clara y poco fiable de obtener calidad. Esta acción sólo filtra lo que ya está hecho.
- Eliminar las oportunidades de error es el contenido de la prevención.

Tercer principio.- El establecimiento de los requisitos es un proceso de fácil comprensión, pero la necesidad de cumplir con todos estos requisitos en el momento, es algo que no se comprende fácilmente.

- Una empresa es una organización con millones de pequeña acciones, aparentemente insignificantes que la hacen existir y producir. Todas y cada unas deberán realizarse conforme a lo planificado para que toda salga como debe ser.
- Una compañía con millones de actividades individuales, un error de 102 % puede provocar grandes trastornos. Cuando hablamos de niveles aceptables de calidad estamos provocando a no cumplir con los requisitos.

Cuarto principio.- La medida de la calidad es el precio del incumplimiento.

- Esto se debe a que la calidad no se visualiza en términos financieros.
- El principal problema de la calidad es que no se considera como una actividad económica sin una función técnica.
- La mejor medida es la misma que se usa en todos los negocios: el dinero²¹.

²¹ Kotler Philip "Dirección de Marketing" pag. 263

DIMENSIONES

2.2.17. EFICIENCIA

Se refiere a aspectos internos, que no se relacionan con los clientes. Por ejemplo:

- Número de errores
- Cumplimiento de lo presupuestado
- Burocracia
- Retrasos
- Adelantos
- Activos valorados
- Horas/hombre utilizadas
- Costos

Como vemos, éstas últimas no tienen vinculación con el cliente, pero, sin embargo, sí son importantes, debiéndose establecer mediciones en las que proceda. Por otra parte, hay una tendencia a medir la eficiencia con la disminución de recursos. Es la capacidad para hacer correctamente las cosas, es un concepto que se refiere a "insumos – productos". Un gerente eficiente es el que obtiene productos o resultados, medidos con relación a los insumos (mano de obra, materiales y tiempo) usados para lograrlos. Los gerentes, que pueden reducir al mínimo los costos de los recursos que se necesitan para alcanzar metas, están actuando eficientemente²².

2.2.18. EFICACIA

Consiste en alcanzar los resultados deseados, los cuales vienen definidos en función del cliente. Por ello, todas las mediciones relacionadas con la eficacia van dirigidas hacia al cliente. Por ejemplo:

- Devoluciones (de clientes)
- Quejas (de clientes)
- Tiempo de entrega (a clientes)

²² Stoner, James; Freeman, Gilbert. "Administración". Pags. 9 – 10.

- Porcentaje de clientes satisfechos
- Reclamaciones (de clientes)
- Cifra de ventas (a clientes)

Implica elegir las metas acertadas. Un gerente que elige una meta equivocada, por decir, producir automóviles grandes cuando está creciendo la demanda de automóviles pequeños es un gerente ineficaz, aún cuando produzca autos grandes con enorme eficiencia.

Eficiencia puede compensar la falta de eficacia. De hecho, Drucker afirma que la eficacia es la clave del éxito de una organización. Antes de dedicarnos a hacer algo en forma eficiente, tenemos que estar seguros de que hemos encontrado algo acertado para hacer²³.

2.2.19. DEFINICIÓN DE MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA

El Artículo 4º de la Ley MYPE, establece el concepto de micro y pequeña empresa, a la letra dice:

Es una unidad económica que opera una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial, que desarrolla actividades de extracción, transformación, producción y comercialización de bienes o prestación de servicios, que se encuentra regulada en el TUO (Texto Único Ordenado), de la Ley de Competitividad, Formalización y desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa y del Acceso al Empleo Decente (Dec. Leg. N° 1086)

Es importante resaltar que, la microempresa no necesita constituirse como persona jurídica, pudiendo ser conducida directamente por su propietario persona individual. Podrá, sin embargo, adoptar voluntariamente la forma de empresa individual de responsabilidad limitada, o cualquiera de las formas societarias previstas por la ley. Las características que debe reunir una MYPE son las siguientes:

²³ Stoner, James; Freeman y Gilbert." Administración". Pags. 9 – 10

Características	Números de trabajadores	Niveles de ventas anuales
Microempresas	De 1 hasta 10	El monto máximo es de 150 UIT
Pequeña empresas	De 1 hasta 100	El monto máximo es de 1700 UIT

"El incremento en el monto máximo de ventas anuales señalado para la Pequeña Empresa será determinado por Decreto Supremo refrendado por el Ministro de Economía y Finanzas cada dos (2) años y no será menor a la variación porcentual acumulada del PBI nominal durante el referido período.

Las entidades públicas y privadas promoverán la uniformidad de los criterios de medición a fin de construir una base de datos homogénea que permita dar coherencia al diseño y aplicación de las políticas públicas de promoción y formalización del sector"

Por otro lado se consideran como características generales en cuanto al comercio y administración de las MYPES las siguientes:

- Su administración es independiente. Por lo general son dirigidas y operadas por sus propios dueños.
- Su área de operación es relativamente pequeña, sobre todo local.
- Tienen escasa especialización en el trabajo. No suelen utilizar técnicas de gestión.
- Emplean aproximadamente entre cinco y diez personas. Dependen en gran medida de la mano de obra familiar.
- Su actividad no es intensiva en capital, pero sí en mano de obra. Sin embargo, no cuentan con mucha mano de obra fija o estable.
- Disponen de limitados recursos financieros.
- Tienen un acceso reducido a la tecnología.
- No separan las finanzas del hogar y las de los negocios.

- Tienen un acceso limitado al sector financiero formal, sobre todo debido a su informalidad²⁴.

2.2.20. IMPORTANCIA DE MICRO Y PEQUEÑA EMPRESA.

Las MYPE son un segmento importante en la generación de empleo, es así que más del 80% de la población económicamente activa se encuentra trabajando y generan cerca del 45% del producto bruto interno (PBI). En resumen, la importancia de las MYPE como la principal fuente de generación de empleo y alivio de la pobreza se debe a que:

- proporcionan abundantes puestos de trabajo.
- reducen la pobreza por medio de actividades de generación de ingreso.
- incentivan el espíritu empresarial y el carácter emprendedor de la población
- son la principal fuente de desarrollo del sector privado.
- mejoran la distribución del ingreso.
- contribuyen al ingreso nacional y al crecimiento económico²⁵.

2.2.21. LAS MYPES EN EL PERÚ

Como sabemos la micro y pequeña empresa (en adelante Mype) juega un papel preminente en el desarrollo social y económico de nuestro país, al ser la mayor fuente generadora de empleo y agente dinamizador del mercado. En un país, donde la falta de empleo es uno de los problemas más serios, resulta imprescindible reflexionar sobre cuál es el rol promotor que le corresponde al Estado.

Nuestra Constitución consagra una Economía Social de Mercado que como subraya el Tribunal Constitucional (en adelante TC) es una condición importante del Estado Social y Democrático de Derecho que debe ser ejercida con responsabilidad social y bajo el presupuesto de los valores constitucionales de libertad y justicia. En este contexto, le corresponde al Estado ejercer su rol

²⁴ Chan Jan Gladis “Estadística de la micro y pequeña empresa” pág. 29.

²⁵ Chan Jan Gladis “Estadística de la micro y pequeña empresa” pág. 75.

promotor del empleo respetando el Principio de Igualdad conforme al cual se debe tratar igual a los iguales y desigual a los desiguales.

Nadie duda que una de las formas que tiene el Estado de promover el empleo sea a través de la legislación. Por ello, el Estado ha establecido un marco normativo promotor de la Mype, a fin de que los sobrecostos laborales, los costos de transacción, y la carga tributaria no frenen su formalización y crecimiento.

La intención de este trabajo no es presentar un análisis completo y detallado de la regulación para la Mype, sino solamente revisar el Régimen Laboral Especial de la Micro y Pequeña Empresa (en adelante RLE de la Mype) instaurado con el Decreto Legislativo N° 1086, Ley de Promoción de la Competitividad, Formalización y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa y del Acceso al Empleo Decente, que entró en vigencia el 01-10-2008, al día siguiente de la publicación del Decreto Supremo N° 007-2008-TR (en adelante Ley Mype) y del Decreto Supremo N° 008-2008-TR (en adelante Reglamento de la Ley Mype), Reglamento que ha sido modificado por el Decreto Supremo N° 024-2009-PRODUCE (10-07-2009).

El Régimen Laboral Especial ha sido diseñado pensando en las características y la realidad de la Mype, y por lo mismo presenta ventajas sustanciales en comparación con el Régimen Laboral General o Común (en adelante RLG o RLC)²⁶.

2.2.22. CRITERIO PARA DETERMINAR LAS MYPES FORMALES

En concordancia con el Texto Único Ordenado de la Ley N° 28015, Ley de Promoción de la Competitividad, Formalización y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa y del Acceso al Empleo Decente (TUO de la Ley MYPE), las micro y pequeñas empresas (MYPE) son aquellas unidades económicas que realizan actividades de producción, extracción o brindan servicios bajo cualquiera de las formas de organización empresarial. Asimismo, según el TUO

²⁶ Sánchez Barroza Bernardo "Pymes en el Perú" pág. 128

de la Ley MYPE, estas unidades económicas para ser considerada como tal, deben reunir las siguientes características concurrentes:

Microempresa.- de uno (1) a diez (10) trabajadores inclusive y ventas anuales hasta el monto máximo de 150 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

Pequeña empresa.- de uno (1) hasta cien (100) trabajadores inclusive y ventas anuales hasta el monto máximo de 1700 Unidades Impositivas Tributaria (UIT)

Con el objeto de determinar el número de empresas que cumplen con las características de MYPE, la Dirección General de Estudios Económicos, Evaluación y Competitividad territorial y asumiendo los criterios expuestos por la anterior Dirección General de la MYPE y Cooperativas (DGMYPE-C) tomó como base en el directorio de los contribuyentes que desarrollaron actividades económicas durante el año 2011, denominado "PADRON RUC" cuya fuente es la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria (SUNAT). Dicha información proporcionada, se ajustó a los criterios de la reserva tributaria, según lo establecido por el Código Tributario, información a la que se le aplicó los criterios de selección que a continuación se detallan para determinar el número de MYPE formales²⁷.

2.2.23. LA MYPE Y EL EMPLEO

El crecimiento económico y las perspectivas favorables de la economía, presiona a las empresas a evaluar si conservan o amplían su participación en el mercado. La decisión tomada, se evidenciará, principalmente, en los requerimientos de capital así como de mano de obra.

Empleo por segmento empresarial

La demanda por mano de obra en las empresas, en general y en particular del tema que estamos tratando como son las MYPE, responde, prioritariamente, a las proyecciones o al incremento efectivo de la demanda por los bienes o servicios que genera. El mercado, al cual atiende con su producción, se expande, lo cual presiona a la empresa a incrementar su inversión y disponer de un número mayor de trabajadores, en la medida que aun disponga de capacidad

²⁷ Chan Jan Gladis "Estadística de la micro y pequeña empresa" pág. 31.

instalada. En este último caso el efecto se reflejará en el incremento efectivo de empleos y/o en el aumento de los salarios, por la dinámica de la economía y los sectores productivos. Según la teoría económica, cuando asciende el nivel de empleo y/o los salarios, se elevan los ingresos de las familias, lo cual se debería reflejar en un mayor nivel de gasto /inversión de la población.

La evolución del empleo, para las MYPE, se aprecia a su vez en la evolución de la población económicamente activa ocupada en el sector empresarial, desde el año 2004 hasta el año 2011, se observa variaciones en los segmentos empresariales.

En dicho periodo, las MYPE generaron en promedio el 84,0% de los empleos del sector empresarial, en el mismo periodo la microempresa aportó el 62,0%²⁸

²⁸ Sánchez Barroza Bernardo “Pymes en el Perú” pág. 168

2.3. HIPÓTESIS

2.3.1. Hipótesis general

La Gestión Administrativa se relaciona de manera positiva y significativa con la Calidad de Servicio de las MYPES del distrito de Ascensión, provincia y región de Huancavelica – Periodo - 2011

2.3.2 Hipótesis específica

1. La Planificación se relaciona de manera positiva y significativa con la Calidad de Servicio de las MYPES del distrito de Ascensión, provincia y región de Huancavelica – Periodo - 2011
2. La Organización se relaciona de manera positiva y significativa con la Calidad de Servicio de las MYPES del distrito de Ascensión, provincia y región de Huancavelica – Periodo - 2011
3. La Dirección se relaciona de manera positiva y significativa con la Calidad de Servicio de las MYPES del distrito de Ascensión, provincia y región de Huancavelica – Periodo - 2011
4. El Control se relaciona de manera positiva y significativa con la Calidad de Servicio de las MYPES del distrito de Ascensión, provincia y región de Huancavelica – Periodo - 2011

2.4. DEFINICIÓN DE TERMINOS

GESTIÓN.- Acción y efecto de administrar. (Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española). Proceso emprendido por una o más personas para coordinar las actividades laborales de otros individuos. Es la capacidad de la institución para definir, alcanzar y evaluar sus propósitos, con el adecuado uso de los recursos disponibles.

PLANEACIÓN.- Es el punto de partida del proceso administrativo, incluye el establecimiento de objetivos y metas, y el diseño de estrategias para alcanzarlos. Los resultados de esta operación marcan el rumbo de la organización: en esa dirección se encaminan los esfuerzos de sus miembros.

ORGANIZACIÓN.- Esta función operacionaliza da sentido práctico a los planes establecidos. Abarca la conversión de objetivos en actividades concretas, la asignación de actividades y recursos a personas y grupos, el establecimiento de mecanismos de

coordinación y autoridad (arreglos estructurales) y la fijación de procedimientos para la toma de decisiones.

DIRECCIÓN.- Es la activación, orientación y mantenimiento del esfuerzo humano para dar cumplimiento a los planes. Incluye la motivación de las personas para la realización de sus labores, la instauración de un liderazgo como guía, la coordinación de los esfuerzos individuales hacia el logro de objetivos comunes y el tratamiento de conflictos.

CONTROL.- La función de control busca asegurar que los resultados obtenidos en un determinado momento se ajusten a las exigencias de los planes. Incluye monitoreo de actividades, comparación de resultados con metas propuestas, corrección de desviaciones y retroalimentación para redefinición de objetivos o estrategias, si fuera necesario.

SERVICIOS.- Un servicio es la actividad o el beneficio que una parte puede ofrecer a otra y en esencia, es intangible y no deriva en la posición de nada.

CALIDAD.- Conjunto de características de un producto o servicio que tiene la habilidad de satisfacer las necesidades y expectativas del cliente y partes interesadas.

EFICIENCIA.- Hacer las cosas con el menor uso de recursos, es decir, optimizándolos.

EFICACIA.- Lograr o alcanzar los objetivos que se han planteado.

2.5. IDENTIFICACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable Independiente:

Gestión administrativa

Variable dependiente:

Calidad de Servicio

2.6. DEFINICIÓN OPERATIVA DE VARIABLES E INDICADORES

Definición operativa: *La gestión administrativa* se define operativamente por la planificación, la organización, la dirección y el control.

Definición operativa: *La calidad de servicio* se define operativamente por la eficiencia y la eficacia.

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
<p align="center"><u>VARIABLE INDEPENDIENTE</u> GESTIÓN ADMINISTRATIVA</p>	<p>Es "la capacidad de la institución para definir, alcanzar y evaluar sus propósitos con el adecuado uso de los recursos disponibles". "Es coordinar todos los recursos disponibles, para para conseguir los objetivos planteados dentro de la organización determinados objetivos".</p> <p>Anzolá Servulo. "Fundamentos teóricos sobre la Gestión del Talento Humano". Pág. 70</p>	<p>Sirve, para establecer procedimientos de seguimiento y control de los procesos internos y de los productos o servicios, de tal forma que se facilite la toma de decisiones.</p> <p>Anzolá Servulo. "Fundamentos teóricos sobre la Gestión del Talento Humano". Pág. 70</p>	<p align="center">PLANIFICACIÓN</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Plan estratégico. - Planes operativo
			<p align="center">ORGANIZACIÓN</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Estructura orgánica - ROF, MOF, CAP.
			<p align="center">DIRECCIÓN</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Toma de decisiones - Estilo de liderazgo - Motivación - Comunicación
			<p align="center">CONTROL</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Supervisión. - Evaluación.
<p align="center"><u>VARIABLE DEPENDIENTE</u> CALIDAD DEL SERVICIO</p>	<p>La calidad del servicio se denomina a la percepción que tiene un cliente acerca de la correspondencia entre el desempeño y las expectativas, relacionados con el conjunto de elementos secundarios, cuantitativos, cualitativos, de un producto o servicio principal.</p> <p>Stoner, James; Freeman, Gilbert. "Administración". Págs. 11 – 13.</p>	<p>Hoy los gerentes eficientes consideran que la productividad y la calidad son dos caras de la misma moneda, la cual puede elevar las utilidades y ganarse la lealtad de los clientes.</p> <p>Stoner, James; Freeman, Gilbert. "Administración". Págs. 11 – 13.</p>	<p align="center">EFICACIA</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Calidad - Nivel
			<p align="center">EFICIENCIA</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Confiability -Respuesta -Seguridad. -Tangibles

CAPÍTULO III METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. ÁMBITO DE ESTUDIO

La presente investigación se desarrolló en las MYPES del distrito de Ascensión, provincia y región de Huancavelica.

3.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN

El presente trabajo, fue una investigación de **tipo Básico**, según, (**Gomero, G.y.Moreno, J.1997, pag.68**), quien menciona que tiene por objeto producir nuevos conocimientos (teorías y descubrir leyes), quien se interesa por el incremento del conocimiento de la realidad. De esta manera se desarrolló y consiguió nuevos conocimientos sobre las MYPES del distrito de Ascensión, provincia y región de Huancavelica. Se dio una descripción de las características más significativas de las MYPES en Ascensión, con la cual se logrará determinar las causas y efectos de la Calidad de Servicio para luego plantear alternativas de solución.

NIVEL DE INVESTIGACIÓN

La presente investigación alcanzó un nivel **descriptivo y correlacional**; según (**Roberto Hernández Sampieri, Carlos Fernández Collado y Pilar Baptista metodología de la investigación cuarta edición pág. 124**) , es descriptiva, por cuanto tiene la capacidad de seleccionar las características fundamentales del objeto de estudio y su descripción detallada de las partes, categorías o clases de dicho objeto.; y es Correlacional, en la medida que se analizan las causas y efectos de la relación entre variables.

3.3. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

Los métodos que se han utilizado en la presente investigación nos sirvieron, para efectos de conocer la realidad del estudio desarrollados por lo que el **Dr. Ewer Portocarrero Merino en su libro metodología del trabajo universitario edición 2010**), menciona que estos métodos son:

a. Método analítico

Este método nos permitió realizar un examen minucioso de toda la información obtenida para luego formular las generalidades y deducciones lógicas.

El método analítico inició su proceso identificando en cada una de las partes que caracterizan a la realidad, estableciendo la relación causa y efecto entre los elementos que componen el objeto de la investigación.

b. Método descriptivo

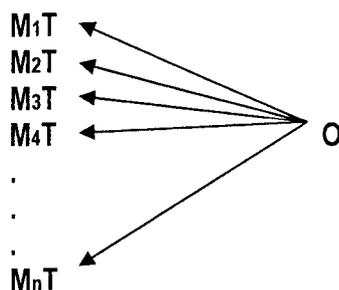
Este método permitió describir el fenómeno mediante el estudio de las circunstancias del tiempo y espacio. Se basó en la interpretación sistemática del tema de la investigación en su estado actual.

c. Método explicativo

El método explicativo nos condujo a determinar la causalidad entre los fenómenos que se presentaron en la investigación, es decir, la causa y efecto

3.4. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

El diseño que se utilizó en la investigación es el **No Experimental y de Corte Transversal**, según **(Roberto Hernández Sampieri, Carlos Fernández Collado y Pilar Baptista metodología de la investigación cuarta edición pág. 138)** puesto que los datos se han obtenido en un solo momento.



Este diseño consiste en recoger información (O), o estudiar a los sujetos de diferentes edades M₁T, M₂T, M₃T, M₄T.....M_nT en un mismo momento.

3.5. POBLACIÓN DE ESTUDIO:

Una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones (Sudman,1976),por lo que la población de la investigación fue conformada por las empresas inscritas al Registro Nacional de la Pequeña y Micro Empresa, asciende a un total 23 MYPES del distrito de Ascensión, provincia y región de Huancavelica.

MUESTRA

Según Pilar Baptista Lucio et al.1988 define como la unidad de análisis y cuales son las características de la población, un sub grupo de la población, digamos es un sub conjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características llamados población.

De la población anteriormente señalada se ha tomado las 23 Mypes del distrito de Ascensión, provincia y región de Huancavelica esto gracias a los criterios de selección que nos permito filtrar a nuestra población de estudio.

MUESTREO

En las muestras **no probabilísticas** la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características del investigador o del que hace la muestra

3.6. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Técnicas.-

Las principales técnicas que se utilizó en la investigación son:

- entrevistas
- encuestas
- análisis documental
- observación

Instrumentos.-

El principal instrumento que se utilizó en la investigación es:

- El Cuestionario

3.7. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANALISIS DE DATOS

Se utilizó el programa estadístico IBM SPSS 21.0, para procesar la información relacionada a planificación, organización, dirección, control y la calidad de los servicios de las Mypes de la Región de Huancavelica y obtener tablas de frecuencias y diagrama de barras.

CAPÍTULO IV

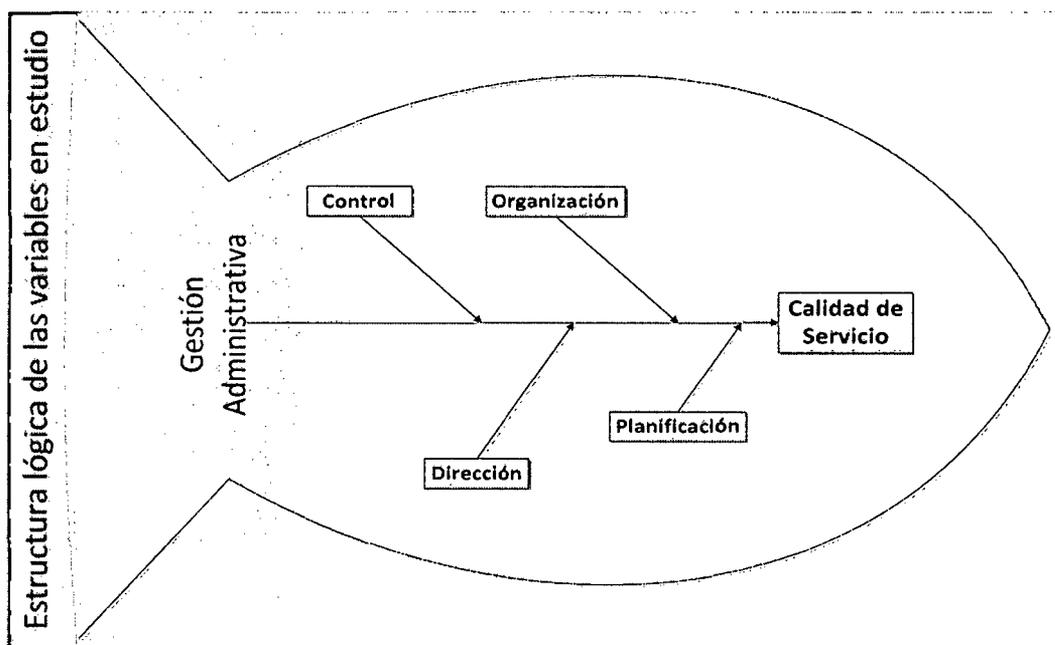
RESULTADOS

Luego de haber finalizado el proceso de recolección de la información con el respectivo instrumento de medición, se procedió a la recodificación de los datos para ambas variables de estudio referida a la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicios de las MYPEs del distrito de Ascensión 2011; para lo cual se ha creado el respectivo MODELO DE DATOS. Así pues en primer lugar se realizó el estudio de forma independiente para cada una de las variables, posteriormente se procede al proceso de relacionar ambas variables y determinar su orientación.

Posteriormente la información modelada fue procesado a través de las técnicas de la estadística descriptiva (tablas de frecuencia, diagrama de barras, medidas de tendencia central) y de la estadística inferencial, mediante la estadística de independencia Chi Cuadrado.

Finalmente, es importante precisar, que para tener fiabilidad en los resultados, se procesó los datos con el programa estadístico IBM SPSS 21.0 (Programa Estadístico para las Ciencias Sociales). Es necesario mencionar, que las mediciones obtenidas con el instrumento de medición, están asociadas a determinados errores de medición, las mismas que por el tamaño de la muestra se asumen que están normal e independientemente distribuidas. En el siguiente diagrama, podemos observar la estructura lógica de ambas variables en estudio.

Gráfico 1. Diagrama de pescado de la relación lógica de la variables en estudio y sus dimensiones.



Fuente: Elaboración propia.

En el diagrama N° 1 podemos observar la estructura lógica de la variable en estudio, del diagrama respectivo notamos que la variable referida a la Gestión Administrativa tiene cuatro dimensiones (planificación, organización, dirección, control), por lo cual procederemos a presentar los resultados de esta variable en su forma general y a nivel de sus dimensiones, las mismas que tendrán que ser discutidas confrontándolas con los respectivos antecedentes, para de esta manera cumplir con los objetivos planteados en el trabajo de investigación..

Posteriormente se presentará los resultados de la segunda variable la misma que está referida a los niveles de la calidad de servicio de las MYPEs del distrito de Ascensión de la localidad de Huancavelica.

Finalmente, se procederá a realizar la relación entre las dos variables en estudio y determinar si dicha relación es directamente proporcional o inversamente proporcional, con un determinado nivel de significancia.

4.1. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

Luego de haber recodificado las mediciones efectuadas, en los siguientes cuadros se muestran los correspondientes resultados.

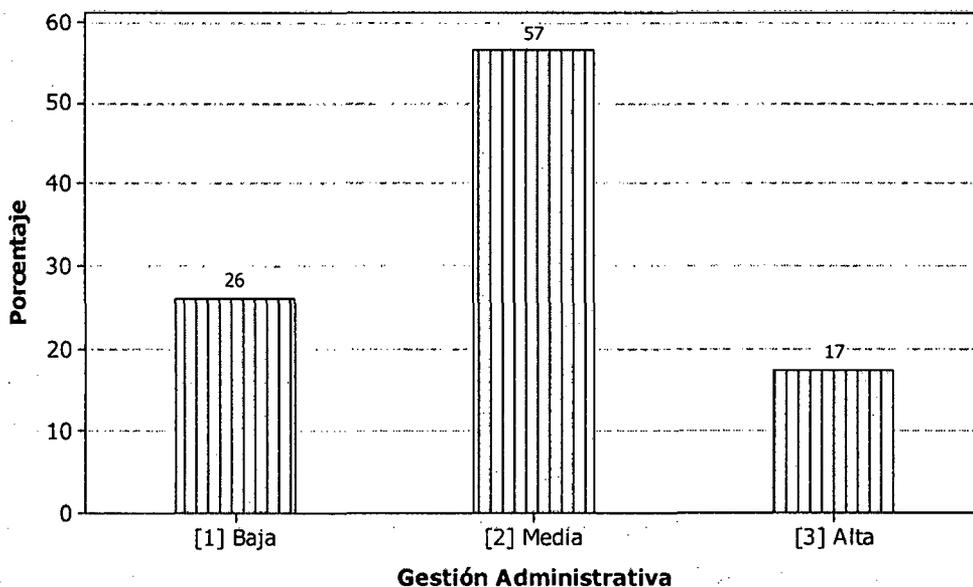
Tabla N° 1.

Título. *Resultados del nivel de Gestión Administrativa de las MYPEs del distrito de Ascensión – Huancavelica 2011.*

Gestión Administrativa	f	%
[1] Baja	6	26
[2] Media	13	57
[3] Alta	4	17
Total	23	100

Fuente: Encuesta Aplicada.

Gráfico N° 1. *Diagrama % del nivel de Gestión Administrativa de las MYPEs del distrito de Ascensión – Huancavelica 2011.*



Porcentaje en todos los datos.

Fuente: Tabla N° 01.

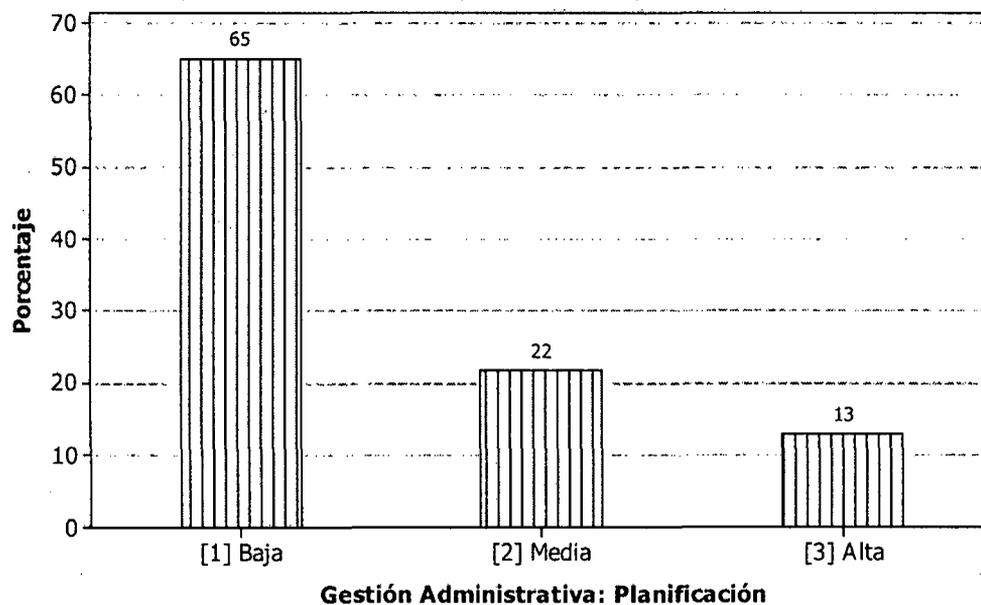
Tabla N° 2.

Título. Resultados del nivel de Gestión Administrativa en su **dimensión de Planificación** de las MYPEs del distrito de Ascensión – Huancavelica 2011.

Planificación	f	%
[1] Baja	15	65
[2] Media	5	22
[3] Alta	3	13
Total	23	100

Fuente: Encuesta Aplicada.

Gráfico N° 2. Diagrama % del nivel de Gestión Administrativa en su **dimensión de Planificación** de las MYPEs del distrito de Ascensión – Huancavelica 2011.



Porcentaje en todos los datos.

Fuente: Tabla N° 02.

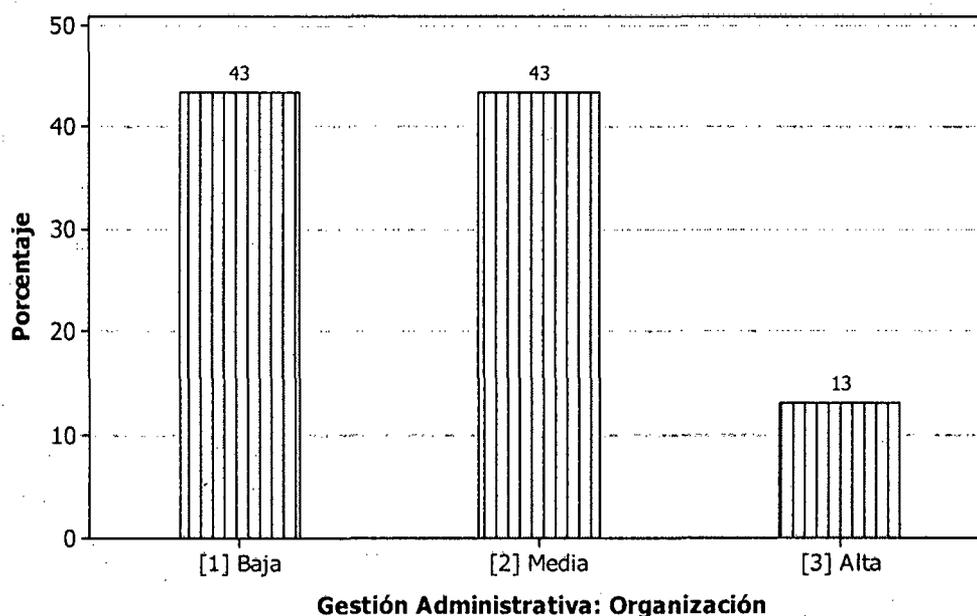
Tabla N° 3.

Título. *Resultados del nivel de Gestión Administrativa en su dimensión de Organización de las MYPEs del distrito de Ascensión – Huancavelica 2011.*

Organización	f	%
[1] Baja	10	43
[2] Media	10	43
[3] Alta	3	13
Total	23	100

Fuente: Encuesta Aplicada.

Gráfico N° 3. *Diagrama % del nivel de Gestión Administrativa en su dimensión de Organización de las MYPEs del distrito de Ascensión – Huancavelica 2011.*



Porcentaje en todos los datos.

Fuente: Tabla N° 03.

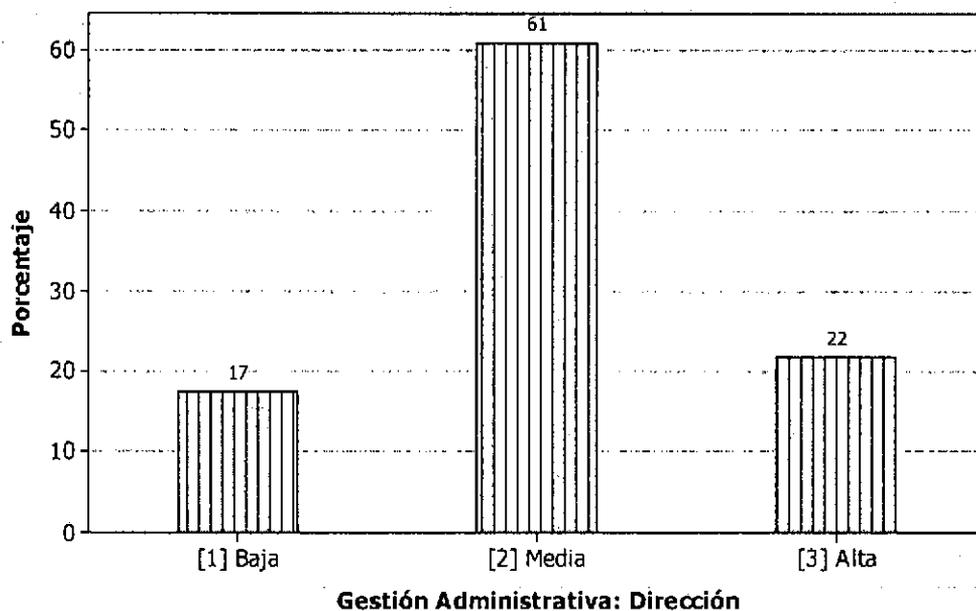
Tabla N° 4.

Título. Resultados del nivel de Gestión Administrativa en su **dimensión de Dirección** de las MYPEs del distrito de Ascensión – Huancavelica 2011.

Dirección	f	%
[1] Baja	4	17
[2] Media	14	61
[3] Alta	5	22
Total	23	100

Fuente: Encuesta Aplicada.

Gráfico N° 4. Diagrama % del nivel de Gestión Administrativa en su **dimensión de Dirección** de las MYPEs del distrito de Ascensión – Huancavelica 2011.



Porcentaje en todos los datos.

Fuente: Tabla N° 04.

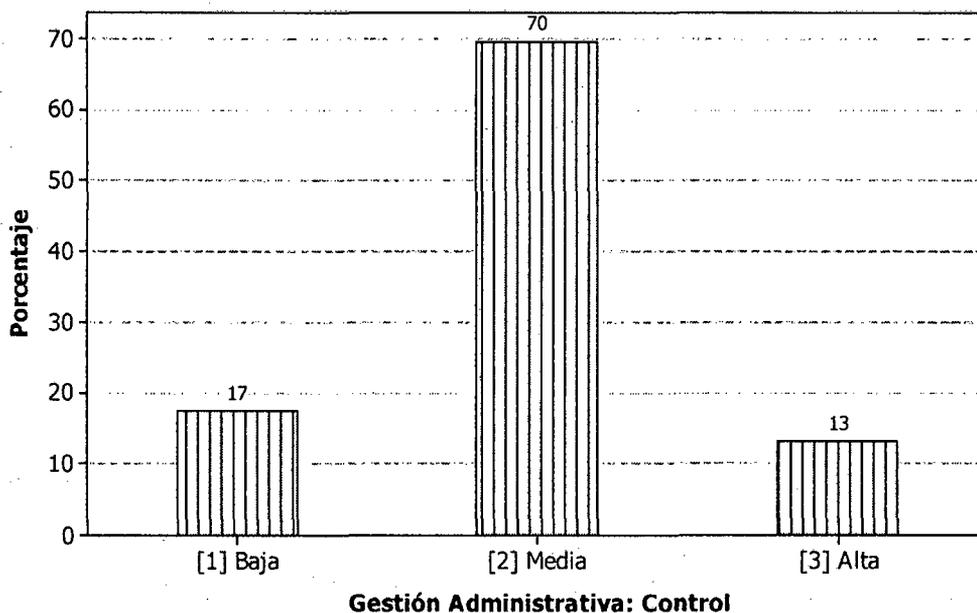
Tabla N° 5.

Título. Resultados del nivel de Gestión Administrativa en su **dimensión de Control** de las MYPEs del distrito de Ascensión – Huancavelica 2011.

Control	f	%
[1] Baja	4	17
[2] Media	16	70
[3] Alta	3	13
Total	23	100

Fuente: Encuesta Aplicada.

Gráfico N° 5. Diagrama % del nivel de Gestión Administrativa en su **dimensión de Control** de las MYPEs del distrito de Ascensión – Huancavelica 2011.



Porcentaje en todos los datos.

Fuente: Tabla N° 05.

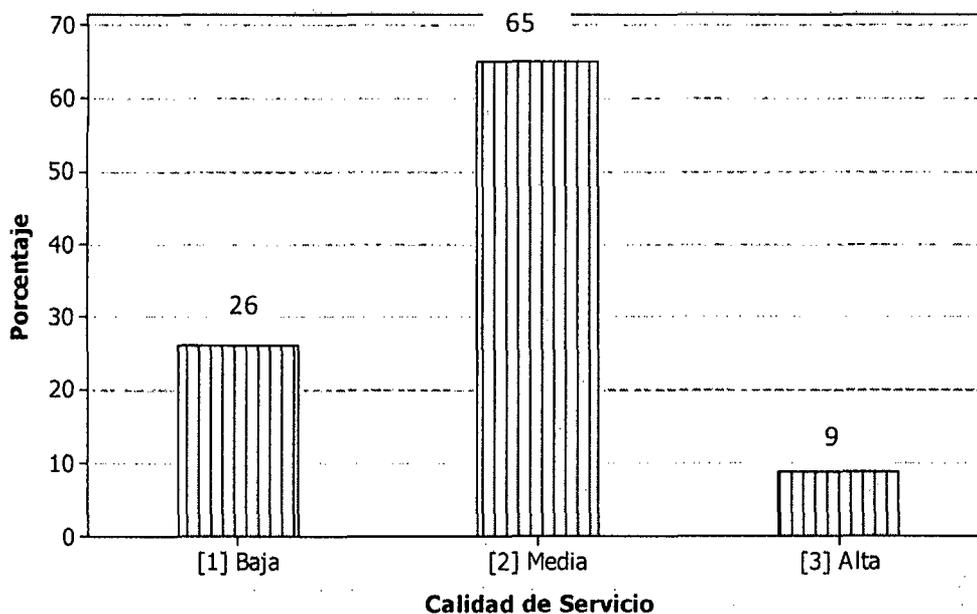
Tabla N° 6.

Título. Resultados del nivel de la **Calidad de Servicio** de las MYPEs del distrito de Ascensión – Huancavelica 2011.

Calidad de Servicio	f	%
[1] Baja	6	26
[2] Media	15	65
[3] Alta	2	9
Total	23	100

Fuente: Encuesta Aplicada.

Gráfico N° 6. Diagrama % del nivel de la **Calidad de Servicio** de las MYPEs del distrito de Ascensión – Huancavelica 2011.



Porcentaje en todos los datos.

Fuente: Tabla N° 06.

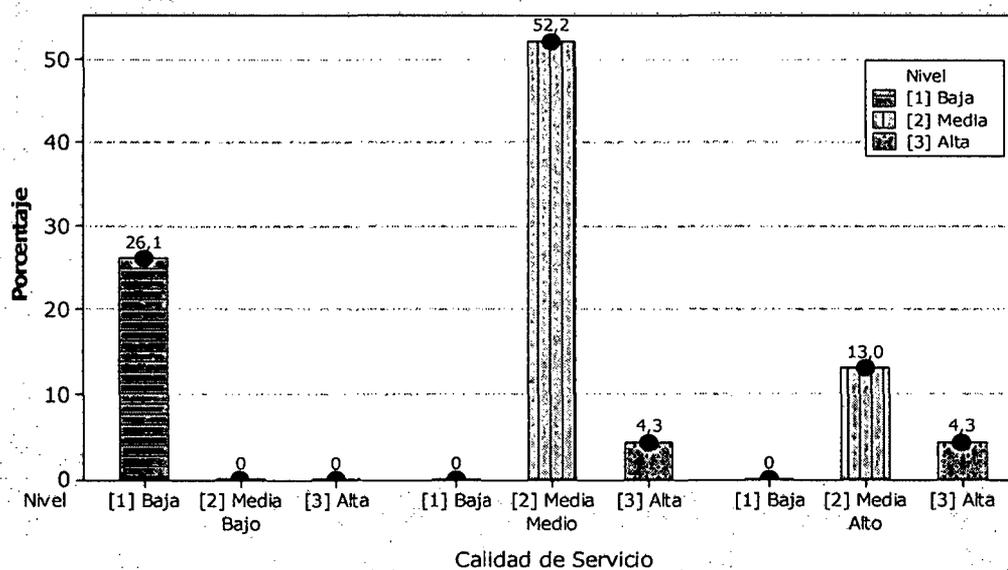
Tabla N° 7.

Título. Resultados de la relación de la **Gestión Administrativa y la Calidad de Servicios** de las MYPEs del distrito de Ascensión – Huancavelica 2011.

Calidad de Servicio	Gestión Administrativa						Total	
	Baja		Media		Alta		f	%
	f	%	f	%	f	%		
Baja	6	26,1	-	-	-	-	6	26,1
Media	-	-	12	52,2	3	13,0	15	65,2
Alta	-	-	1	4,3	1	4,3	2	8,7
Total	6	26,1	13	56,5	4	17,4	23	100,0

Fuente: Encuesta Aplicada.

Gráfico N° 7. Resultados de la relación de la **Gestión Administrativa y la Calidad de Servicios** de las MYPEs del distrito de Ascensión – Huancavelica 2011.



Fuente: Tabla N° 07.

En la tabla N° 7 podemos observar los resultados de la relación entre las dos variables de estudio, como podemos observar del total de casos en estudio, el 26,1% (6) tienen un nivel de gestión administrativa baja y un nivel de calidad de servicio también baja, el 52,2% (12) de los casos tienen un nivel medio en cuanto a la Gestión Administrativa y un nivel medio en cuanto a la Calidad de Servicio, el 13% (3) de los casos tienen un nivel de Gestión Administrativa alta y un nivel medio de Calidad de Servicio, el 4,3% (1) de los casos tienen un nivel medio en cuanto a la Gestión Administrativa y un nivel alto en cuanto a la calidad de servicio, finalmente el 4,3% (1) de los casos tienen un nivel alto en cuanto a la gestión Administrativa y también un nivel alto en cuanto a la Calidad de Servicio.

Evidentemente podemos observar que los niveles bajos de la Gestión administrativa se corresponden con los niveles bajos de la Calidad de Servicio, como los niveles altos de la Gestión Administrativa se corresponden con los niveles altos de la Calidad de Servicio; esto es un indicador de la existencia positiva o directamente proporcional entre ambas variables en estudio.

Tabla N° 8.

Título. *Resultados de la relación de la Gestión Administrativa según sus dimensiones y la Calidad de Servicios de las MYPEs del distrito de Ascensión – Huancavelica 2011.*

Dimensiones Calidad de Servicio	Gestión Administrativa				
	m_{calc}	m_{tab}	gl	Sig.	Ho
Planificación	15,98	9,49	4	-	Rechaza
Organización	18,74	9,49	4	-	Rechaza
Dirección	24,75	9,49	4	-	Rechaza
Control	17,50	9,49	4	-	Rechaza

Fuente: Encuesta Aplicada.

En la tabla N° 8 podemos observar los resultados luego de haber evaluado la relación entre cada una de las dimensiones de la variable referida a la Gestión Administrativa con los resultados de la Calidad de Servicio. Estos resultados lo utilizaremos para determinar la

significancia de las hipótesis específicas de investigación las cuales lo desarrollaremos en el siguiente acápite, se considerara para todas las hipótesis el nivel de significancia del 5% y un nivel de confianza del 95%

A) PRUEBA DE SIGNIFICANCIA DE LA PRIMERA HIPÓTESIS ESPECÍFICA

Ho: El proceso de la Planificación no se relaciona de forma positiva y significativa con la Calidad Del Servicio de las Mypes del distrito de Ascensión, Provincia Y Región de Huancavelica – Periodo - 2011.

H1: El proceso de la Planificación se relaciona de forma positiva y significativa con la calidad del servicio de las Mypes del distrito de Ascensión, provincia y región de Huancavelica – Periodo - 2011.

Con los resultados de la tabla N° 8 podemos observar que el valor de la estadística Chi Cuadrado es de $\chi^2(g/4)=15,98$ la misma que al ser comparada con el valor crítico para la prueba chi cuadrada al nivel de significancia de 0,05 resulta que $15,98 > 9,49$ por lo cual se procede a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de investigación en los siguientes términos:

El proceso de la Planificación se relaciona de forma positiva y significativa con la calidad del servicio de las Mypes del distrito de Ascensión, provincia y región de Huancavelica – periodo - 2011 con un 95% de confianza.

B) PRUEBA DE SIGNIFICANCIA DE LA SEGUNDA HIPÓTESIS ESPECÍFICA

Ho: El proceso de la Organización no se relaciona de forma positiva y significativa con la Calidad del Servicio de las Mypes del distrito de Ascensión, provincia y región de Huancavelica – Periodo - 2011.

H1: El proceso de la Organización se relaciona de forma positiva y significativa con la Calidad del Servicio de Las Mypes del distrito de Ascensión, provincia y región de Huancavelica – Periodo - 2011.

Con los resultados de la tabla N° 8 podemos observar que el valor de la estadística Chi Cuadrado es de $\chi^2(g/4)=18,74$ la misma que al ser comparada con el valor crítico para la

prueba chi cuadrada al nivel de significancia de 0,05 resulta que $18,74 > 9,49$ por lo cual se procede a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de investigación en los siguientes términos:

El proceso de la Organización se relaciona de forma positiva y significativa con la Calidad Del Servicio de las Mypes del distrito de Ascensión, Provincia Y Región de Huancavelica – Periodo - 2011 con un 95% de confianza.

C) PRUEBA DE SIGNIFICANCIA DE LA TERCERA HIPÓTESIS ESPECÍFICA

Ho: El proceso de la Dirección no se relaciona de forma positiva y significativa con la Calidad del Servicio de las Mypes del distrito de Ascensión, provincia y región de Huancavelica – Periodo - 2011.

H1: El proceso de la Dirección se relaciona de forma positiva y significativa con la calidad del Servicio de las Mypes del distrito de Ascensión, Provincia y región de Huancavelica – Periodo - 2011.

Con los resultados de la tabla N° 8 podemos observar que el valor de la estadística Chi Cuadrado es de $\chi^2(g/4)=24,75$ la misma que al ser comparada con el valor crítico para la prueba chi cuadrada al nivel de significancia de 0,05 resulta que $18,74 > 9,49$ por lo cual se procede a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de investigación en los siguientes términos:

El proceso de la Dirección se relaciona de forma positiva y significativa con la calidad del servicio de las Mypes del distrito de Ascensión, Provincia Y Región De Huancavelica – Periodo - 2011 con un 95% de confianza.

D) PRUEBA DE SIGNIFICANCIA DE LA CUARTA HIPÓTESIS ESPECÍFICA

Ho: El proceso del Control no se relaciona de forma positiva y significativa con la calidad del servicio de las Mypes del distrito de Ascensión, provincia y región de Huancavelica – Periodo - 2011.

H1: El proceso del Control se relaciona de forma positiva y significativa con la calidad del servicio de las Mypes del distrito de Ascensión, Provincia y región de Huancavelica – Periodo - 2011.

Con los resultados de la tabla N° 8 podemos observar que el valor de la estadística Chi Cuadrado es de $\chi^2(g/4)=17,50$ la misma que al ser comparada con el valor crítico para la prueba chi cuadrada al nivel de significancia de 0,05 resulta que $18,74 > 9,49$ por lo cual se procede a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de investigación en los siguientes términos:

El proceso del Control se relaciona de forma positiva y significativa con la calidad del servicio de las Mypes del distrito de Ascensión, Provincia y región de Huancavelica – Periodo - 2011 con un 95% de confianza.

4.2. PRUEBA DE LA SIGNIFICANCIA DE LA HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN

a) SISTEMA DE HIPÓTESIS

HIPÓTESIS NULA (Ho):

La Gestión Administrativa no se relaciona de forma positiva y significativa con la Calidad del Servicio de las MYPES del distrito de Ascensión, provincia y región de Huancavelica – Periodo – 2011.

HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN (Hi):

La Gestión Administrativa se relaciona de forma positiva y significativa con la Calidad del Servicio de las MYPES del distrito de Ascensión, provincia y región de Huancavelica – Periodo – 2011.

b) NIVEL DE SIGNIFICANCIA

Nos representa el error de tipo I que se maneja en la investigación, su valor es libre y en la presente investigación será de:

$$\alpha = 0,05 = 5\%$$

c) ESTADÍSTICA DE PRUEBA

La variable aleatoria "X" se distribuye según la variable aleatoria de prueba de bondad de ajuste "Chi Cuadrado" con 2 grados de libertad "gl". Es decir:

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^n \frac{(f_o - f_e)^2}{f_e}$$

d) CÁLCULO ESTADÍSTICO

Los datos proceden de la tabla N° 05, el cual lo presentamos en la siguiente tabla N° 07 para su respectivo procesamiento y cálculo de los estadísticos respectivos.

Luego de aplicar el modelo (formula) respectiva de la distribución Chi Cuadrada con 4 grados de libertad se ha obtenido el valor calculado (**Vc**):

$$Vc = \chi^2 = 24,2$$

El valor de la probabilidad de contraste de la significancia asociado es:

$$Sig . = 0,00 < 0,05$$

El valor tabulado (**Vt**) de la Chi Cuadrada para 4 grados de libertad es 9,5 obtenido de las correspondientes tablas estadísticas.

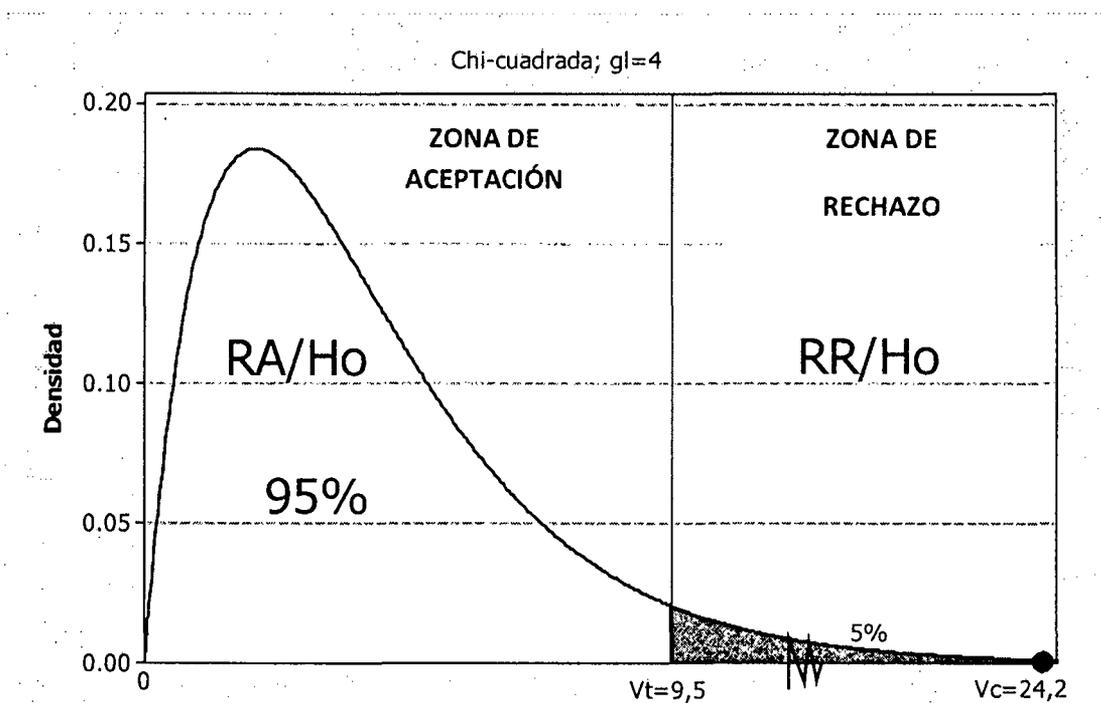
e) TOMA DE DECISIÓN

Puesto que **Vc > Vt** (24,2 > 9,5) estamos en condiciones de rechazar la hipótesis nula es decir el valor calculado se ubica en la región de rechazo de la Hipótesis Nula (**RR/Ho**). Es decir:

La Gestión Administrativa se relaciona de forma positiva y significativa con la Calidad del Servicio de las MYPES del distrito de Ascensión, provincia y región de Huancavelica – Periodo – 2011 con un nivel de confianza del 95%.

Estos mismos resultados podemos observar en la gráfica respectiva de la distribución chi cuadrada para 4 grados de libertad.

Gráfico N° 2. Diagrama de la distribución Chi Cuadrada para la prueba de hipótesis.



Generado en el Software Estadístico.

4.3 Discusión

Los resultados están de acuerdo MARTÍNEZ ROSALES, MARIELA M. (2013), en el sentido que la calidad de las organizaciones se refleje en igual proporción de resultados como los obtenidos que en un 65.2 % es de nivel medio.

Asimismo nuestro resultado están apoyados por los obtenidos por CERVANTES, J.C. Y MOLINA, C. (2008) en el sentido que es necesario implementar modelos de gestión de calidad en regiones como los de Ascensión de tal manera que sean más innovativos y muestran liderazgo y gestión compartida.

Finalmente los resultados coadyuvan los obtenidos por VALDIVIESO ECHEVARRÍA, AMANCIO R. (2008) por el hecho de que es necesario mejorar en 56.5% obtenido de la gestión administrativa a fin de que las Mypes de Ascensión estén a la vanguardia de las demandas de los consumidores y de la región en general.

CONCLUSIONES

1. Se ha determinado que los niveles de Gestión Administrativa se relacionan de forma positiva y significativa con los niveles de la Calidad de Servicio de las MYPEs del distrito de Ascensión. La estadística de independencia Chi Cuadrado obtenido fue de 24,2 la misma que tienen asociado un contraste de significancia de 0,00 que resulta significativa al nivel de 0,05. Se identificó que el 57% de los casos en estudio tienen un nivel medio en su gestión Administrativa, la misma que prevalece.
2. Se ha determinado que los niveles de Gestión Administrativa en su componente de Planificación se relacionan de forma positiva y significativa con los niveles de la Calidad de Servicio de las MYPEs del distrito de Ascensión. En el componente de Planificación, el nivel bajo prevalece con un 65% de los casos en estudio.
3. Se ha determinado que los niveles de Gestión Administrativa en su componente de Organización, se relacionan de forma positiva y significativa con los niveles de la Calidad de Servicio de las MYPEs del distrito de Ascensión. En el componente de Organización, el nivel bajo y medio prevalecen con un 43% de los casos en estudio.
4. Se ha determinado que los niveles de Gestión Administrativa en su componente de Dirección, se relacionan de forma positiva y significativa con los niveles de la Calidad de Servicio de las MYPEs del distrito de Ascensión. En el componente de Dirección el nivel medio prevalece con un 61% de los casos en estudio.
5. Se ha determinado que los niveles de Gestión Administrativa en su componente de Control se relacionan de forma positiva y significativa con los niveles de la Calidad de Servicio de las MYPEs del distrito de Ascensión. En el componente de Control el nivel medio prevalece con un 70% de los casos en estudio.

RECOMENDACIÓN

De acuerdo a las conclusiones de las hipótesis de Gestión Administrativa y Calidad de Servicio del presente trabajo de investigación es importante para las MYPES del distrito de Ascensión región Huancavelica por lo que se recomienda. La implementación de un sistema de Gestión y Calidad de Servicio a través de un sistema de software en todos sus niveles de las MYPES de Ascensión de esa manera se va obtener grandes beneficios y ventajas del producto, por ello se debe:

1. seguir implementando el sistema de Gestión Administrativa porque se relaciona de forma positiva y significativa con los niveles de Calidad de Servicio de las MYPES del distrito de Ascensión. Se identificó que el 57% de los casos en estudio tienen un nivel medio en su Gestión Administrativa, la misma que prevalece.
2. seguir implementando el sistema de Gestión Administrativa en su componente de Planificación porque se relaciona de forma positiva y significativa con los niveles de la Calidad de Servicio de las MYPES del distrito de Ascensión. En el componente Planificación en nivel bajo prevalece con un 65% de los casos en estudio.
3. seguir implementando el sistema de Gestión Administrativa en su componente de Organización porque se relaciona de forma positiva y significativa con los niveles de la Calidad de Servicio de las MYPES del distrito de Ascensión. En el componente de Organización en nivel bajo y medio prevalece con un 43% de los casos en estudio.
4. seguir implementando el sistema de Gestión Administrativa en su componente de Dirección por que se relaciona de forma positiva y significativa con los niveles de la Calidad de Servicio de las MYPES del distrito de Ascensión. En el componente Dirección en nivel medio prevalece con un 61% de los casos en estudio.
5. seguir implementando el sistema de Gestión Administrativa en su componente de Control por que se relaciona de forma positiva y significativa con los niveles de la Calidad de Servicio de las MYPES del distrito de Ascensión. En el componente Control en nivel bajo prevalece con un 70% de los casos en estudio.

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

1. **ASTI VERA, Armando.** (1998), "Metodología de la investigación". Editorial Kapeluz Buenos Aires.
2. Anzolá Servulo. "Fundamentos teóricos sobre la Gestión del Talento Humano".
3. **ANDRIANI, Carlos; BIASCA, Rodolfo y RODRIGUEZ, Mauricio (2003)**, "Nuevo Sistema de Gestión para las Pymes (Pequeña y Mediana Empresa).
4. **BCRP** (2011). Glosario de términos económicos. Gerencia de estudios económicos, Lima.
5. **BUNGE, Mario.** (1970), "La ciencia, su método y su filosofía". Edit. Siglo XX. Buenos Aires.
6. **CONGRESO DE LA REPUBLICA DEL PERÚ** (1999). "Pequeñas empresas en América latina: Alternativas para el desarrollo". Documento de trabajo.
7. **CHIAVENATO, Idalberto.** (1999), "Administración de recursos humanos". 1999. México.
8. **CHIAVENATO, Idalberto.** (2002), "Administración de recursos humanos" 5ta 2002 edición MCMXC VIII Brasil.
9. **CERTO, S., Meter, P.** "Dirección Estratégica"
10. **CHAN JAN Gladis** "Estadística de la micro y pequeña empresa"
11. **DÍAZ GARCÍA,** (2002). "Gestión financiera de empresa en crisis; La realidad peruana".
12. **DUTHURBURU SÁNCHEZ, Cecilia.** "Conferencia: Semana de la Calidad".
13. **ESCORSA, Castells.** (2004), "Gestión de la empresa y alta tecnología".
14. **ESTRADA Ricardo** "Administración y Liderazgo"
15. **GUTIÉRREZ, Mario.** (2003), "Administración para la calidad" ITEMS, LIMUSA.
16. **GÓMEZ Guillermo** "Planificación y Organización de Empresas"
17. **HERNÁNDEZ SAMPIERI, Roberto,** (2010), Metodología de la investigación, 4ta edición. Mc Graw Hill. México.
18. **HERMOSA RODOLFO** "Planeamiento estratégico y gestión presupuestal".
19. **JIMÉNEZ C.W.** "Introducción al estudio de la teoría administrativa"
20. **MARIN MEJIA.YDER** "Tecnología en Gestión Logística y Comercio Exterior"

21. **PÉREZ, López Cesar, (2005).** "Métodos estadísticos avanzados con SPSS", Instituto de estudios Fiscales, 1ªEdición, España.
22. **PROMPYME**, setiembre 2005: "La situación de la Micro y Pequeña Empresa en el Perú" junio 2005, Ministerio de Trabajo y Promoción del empleo, Perú.
23. **RAMOS, Cósete.** (1996), "La escuela de calidad total". Empresarial Brasilia, Brasil.
24. Ralph M. Stogdill "Liderazgo"
25. **STONER JAMES Freeman**, (1997), "Administration" Prentice – Hall.
26. Sánchez Barroza Bernardo "Pymes en el Perú"
27. **TAMAYO y TAMAYO, Mario.** (1981), "El proceso de la investigación científica". Edit. Limusa. México. 3ª. Edición.
28. Terry G. Franklin "Principios de administración"
29. **VILLARÁN FERNANDO (2001)**, Empleo y pequeña empresa en el Perú. Fundación Friedrich Ebert.
30. **WADDELL, Charles.**" Calidad Total". Edit. Limusa. México. 3ª. Edición.

ANEXO

ANEXO N° 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO DE LAS MYPES DEL DISTRITO DE ASCENSIÓN, PROVINCIA Y REGIÓN DE HUANCAMELICA – PERIODO - 2011

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGIA
<p>Problema general ¿De qué manera la Gestión Administrativa se relaciona con la Calidad de Servicio de las MYPES del distrito de Ascensión, provincia y región de Huancavelica – Periodo - 2011?</p> <p>Problemas específicos 1. ¿De qué manera la Planificación se relaciona con la Calidad del Servicio de las MYPES del distrito de Ascensión, provincia y región de Huancavelica – Periodo - 2011? 2. ¿De qué manera la Organización se relaciona con la Calidad del Servicio de las MYPES del distrito de Ascensión, provincia y región de Huancavelica – Periodo - 2011? 3. ¿De qué manera la Dirección se relaciona con la Calidad del Servicio de las MYPES del distrito de Ascensión, provincia y región de Huancavelica – Periodo - 2011? 4. ¿De qué manera el Control se relaciona con la Calidad del Servicio de las MYPES del distrito de Ascensión, provincia y región de Huancavelica – Periodo - 2011?</p>	<p>Objetivo general Determinar ¿cómo la Gestión Administrativa se relaciona con la Calidad del Servicio de las MYPES del distrito de Ascensión, provincia y región de Huancavelica – Periodo - 2011?</p> <p>Objetivos específicos 1. Determinar cómo la Planificación se relaciona con la Calidad del Servicio de las MYPES del distrito de Ascensión, provincia y región de Huancavelica – Periodo - 2011? 2. Determinar ¿cómo la Organización se relaciona con la Calidad del Servicio de las MYPES del distrito de Ascensión, provincia y región de Huancavelica – Periodo - 2011? 3. Determinar ¿cómo la Dirección se relaciona con la Calidad del Servicio de las MYPES del distrito de Ascensión, provincia y región de Huancavelica – Periodo - 2011? 4. Determinar ¿cómo el Control se relaciona con la Calidad del Servicio de las MYPES del distrito de Ascensión, provincia y región de Huancavelica – Periodo - 2011?</p>	<p>Hipotesis general La gestión administrativa se relaciona de manera positiva y significativa con la calidad del servicio de las MYPES de la región Huancavelica- Año 2011.</p> <p>Hipotesis específicas 1. La Planificación se relaciona de manera positiva y significativa con la Calidad del Servicio de las MYPES del distrito de Ascensión, provincia y región de Huancavelica – Periodo - 2011. 2. La Organización se relaciona de manera positiva y significativa con la Calidad del Servicio de las MYPES del distrito de Ascensión, provincia y región de Huancavelica – Periodo - 2011. 3. La Dirección se relaciona de manera positiva y significativa con la Calidad del Servicio de las MYPES del distrito de Ascensión, provincia y región de Huancavelica – Periodo - 2011. 4. El Control se relaciona de manera positiva y significativa con la Calidad del Servicio de las MYPES del distrito de Ascensión, provincia y región de Huancavelica – Periodo - 2011.</p>	<p>V. Independiente Gestión Administrativa</p>	<p>- Planificación</p> <p>- Organización</p> <p>- Dirección</p> <p>- Control</p>	<p>TIPO: Basico</p> <p>NIVEL: Descriptivo - correlacional</p> <p>METODOS: - Analítico - Descriptivo - Explicativo</p> <p>DISEÑO: No experimental de corte transversal</p> <p>POBLACIÓN Y MUESTRA La presenta muestra esta conformada por un total de 23 MYPES del Distrito de Ascensión.</p> <p>TECNICAS: Encuesta</p> <p>INSTRUMENTO: Cuestionario.</p> <p>TECNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANALISIS DE DATOS: Se utilizo el Software versión 15</p>
			<p>V. Dependiente Calidad del Servicio</p>	<p>- Eficiencia</p> <p>- Eficacia</p>	

Anexo N° 02: Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO

OBJETIVO:

El principal instrumento que es el cuestionario esta orientado para evaluar la situación de las Mypes del distrito de ascensión respecto a la gestión administrativa y los servicios de calidad que ofrece a sus clientes.

INSTRUCCIONES:

Marcar con una equis (X) la alternativa de respuesta según cada caso.

GIRO DE NEGOCIO (.....)

SEXO:

a. Masculino ()

b. Femenino ()

Conteste a las preguntas de este cuestionario indicando, mediante un aspa (X), la valoración A, B, C, D E , eligiendo de las cinco descripciones siguientes, la que más se adapte a la situación actual de la organización evaluada:

E. NO OPINA

A. SI LO TENEMOS

B. NO LO TENEMOS

C. EN PROYECTO, QUEREMOS HACERLO

D. EN EJECUCION LO ESTAMOS IMPLANTANDO

CUESTIONARIO

NRO		SI LO TENEMOS SI LO HACEMOS	NO LO TENEMOS NO LO HACEMOS	EN PROYECTO QUEREMOS HACERLO	EN EJECUCION LO ESTAMOS IMPLANTANDO	NO OPINA
PLANEACIÓN						
1	¿Están definidos los planes de trabajo dentro del micro empresa?	A	B	C	D	E
2	¿Están definidos los objetivos dentro del micro empresa?	A	B	C	D	E
3	¿Tienen metas preestablecidas?	A	B	C	D	E
4	¿Los objetivos y metas se basan en la realidad de la empresa?	A	B	C	D	E
ORGANIZACIÓN						
1	¿Existe un organigrama de la empresa?	A	B	C	D	E
2	¿Existe una buena comunicación e la empresa?	A	B	C	D	E
3	¿Cuenta con personal calificado en el área que trabaja?	A	B	C	D	E
4	¿Está bien definido el espacio físico del micro empresa?	A	B	C	D	E
DIRECCIÓN						
1	¿Son programadas las decisiones?	A	B	C	D	E
2	¿Se establecen metas por equipos o grupos de trabajo?	A	B	C	D	E
3	¿Se siente motivado para realizar su trabajo?	A	B	C	D	E
4	¿Es tomado en cuenta su desempeño en la empresa?	A	B	C	D	E
CONTROL						
1	¿Existe alguien que supervisa o coordina su trabajo?	A	B	C	D	E
2	¿Son evaluados y clasificados los clientes?	A	B	C	D	E
3	¿Es evaluado su desempeño en base a algún estándar?	A	B	C	D	E
4	¿Existe un control de gastos de insumos en la empresa?	A	B	C	D	E
EFICACIA						
1	¿Utilizan también otros indicadores para medir la satisfacción de los clientes tales como la imagen de la empresa, nivel de reclamaciones, lealtad de los clientes, etc.?	A	B	C	D	E
EFICIENCIA						
1	¿Existe un programa de mejora continua que afecta a todas las actividades de la empresa empleando herramientas adecuadas y estableciendo objetivos de mejora?	A	B	C	D	E

**ANEXO N° 02:
INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE
INVESTIGACIÓN**

DATOS GENERALES:

Apellidos y Nombre del Informante: ALFREDO ESCOBAR REYMUNDO
Institución donde labora: MUNICIPALIDAD DISTRITAL ANCHONGA
Nombre del Instrumento que motiva la evaluación:
Gestión Administrativa y Calidad de Servicio de las Mypes del Distrito de Ascensión.

Autores del Instrumento: VALENCIA GONZALES, Cesar y PÉREZ MONTOYA, Ever.

ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy Bueno 61 - 80%	Excel 81 - 100%
METODOLOGÍA	Considera que los Ítems miden lo que el investigador pretende medir				X	
COHERENCIA	Considera que los Ítems utilizados son propios del campo que se está investigando				X	
CONSISTENCIA	Existe Consistencia entre las dimensiones y los indicadores				X	
ORGANIZACIÓN	Considera Organizado el desarrollo del Marco Teórico				X	
CLARIDAD	La investigación está desarrollada en un lenguaje apropiado			X		
OPERACIONALIZACIÓN	Presenta operacional izada sus variables y dimensiones			X		
ESTRATEGIAS	Considera adecuado los Métodos estadísticos para contrastar las hipótesis				X	
ACTUALIDAD	Presenta Antecedentes actualizados hasta con tres años de antigüedad				X	

OPINIÓN PARA APLICAR EL INSTRUMENTO:

Qué aspectos se tienen que Modificar, aumentar o suprimir en los Instrumentos de Investigación:

.....
.....
.....
.....

PROMEDIO DE VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Huancavelica, Noviembre, 2012.

Firma del Experto Informante

DNI: 42779187 Telf. / Cel.: #978968181

ANEXO N° 02:
INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

DATOS GENERALES:

Apellidos y Nombre del Informante: Juan Carlos Peñares Vilcas
Institución donde labora: Municipalidad Distrital de Anchoyá
Nombre del Instrumento que motiva la evaluación:
Gestión Administrativa y Calidad de Servicio de las Mypes del Distrito de Ascensión.

Autores del Instrumento: VALENCIA GONZALES, Cesar y PÉREZ MONTOYA, Ever.

ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy Bueno 61 - 80%	Exce 81 - 100%
METODOLOGÍA	Considera que los Ítems miden lo que el investigador pretende medir			X		
COHERENCIA	Considera que los Ítems utilizados son propios del campo que se está investigando				X	
CONSISTENCIA	Existe Consistencia entre las dimensiones y los indicadores			X		
ORGANIZACIÓN	Considera Organizado el desarrollo del Marco Teórico			X		
CLARIDAD	La investigación está desarrollada en un lenguaje apropiado			X		
OPERACIONALIZACIÓN	Presenta operacional izada sus variables y dimensiones				X	
ESTRATEGIAS	Considera adecuado los Métodos estadísticos para contrastar las hipótesis				X	
ACTUALIDAD	Presenta Antecedentes actualizados hasta con tres años de antigüedad				X	

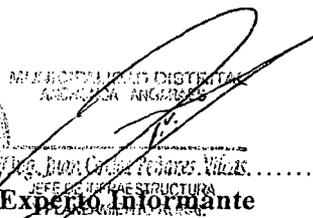
OPINIÓN PARA APLICAR EL INSTRUMENTO:

Qué aspectos se tienen que Modificar, aumentar o suprimir en los Instrumentos de Investigación:

.....
.....
.....
.....

PROMEDIO DE VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Huancavelica, Noviembre, 2012.


Firma del Experto Informante

DNI: 41291530

Telf. / Cel.: 981810917 - 967737133



RESOLUCIÓN DE CONSEJO DE FACULTAD N° 0246-2012-FCE-COGUNH-ANR

Huancavelica, 31 de Mayo del 2012.

VISTO:

Oficio N° 319-2011-EAPA-FCE-UNH de fecha 28-05-2012 y la solicitud de los estudiantes: **VALENCIA GONZALES Cesar y PEREZ MONTOYA Ever**, y;

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad a lo prescrito por el Artículo 22° del Estatuto de la Universidad Nacional de Huancavelica, aprobado mediante Resolución N° 459-2003-R-UNH, modificado en Asamblea Universitaria el 27-12-2006-R-UNH las Facultades gozan de autonomía académica, normativa, gubernativa, administrativa y económica.

Que, el Artículo 172° del Estatuto de la Universidad Nacional de Huancavelica prescribe que el Título Profesional o Licenciatura se obtiene por una de las modalidades que establece la Ley, posterior al grado de Bachiller y los demás requisitos contemplados en el Reglamento de la Facultad.

Que, el Artículo 36° del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional de Huancavelica, prescribe una vez elaborada el informe y aprobado por el docente el asesor, el informe de investigación será presentado en tres ejemplares anillados a la Escuela Académico Profesional correspondiente, pidiendo revisión y declaración de apto para sustentación, por los jurados.

Que, el Artículo 37° del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional de Huancavelica, prescribe que la Escuela Académica Profesional estará integrado por tres docentes ordinarios de la especialidad o afin con el tema de investigación. El jurado será presidido por el docente de mayor categoría y/o antigüedad. La escuela comunicara al Decano la Facultad para que este emita la resolución correspondiente

Que, el Artículo 38° del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional de Huancavelica, prescribe el Jurado nombrado después de revisar el trabajo de investigación dictaminara en un plazo no mayor de 10 días hábiles, disponiendo su pase a sustentación o devolución para su complementación y/o corrección.

En uso de las atribuciones conferidas por la Ley Universitaria N° 23733 y el Estatuto de la Universidad Nacional de Huancavelica, el Decano de la Facultad

SE RESUELVE:

ARTÍCULO 1°.-RATIFICAR la designación como Asesor al Lic. Adm. **HÉCTOR QUINCHO ZEVALLOS** del Proyecto de Investigación Científica titulado: **"GESTION ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO DE LAS PYMES DEL DISTRITO DE ASCENCION, PROVINCIA DE HUANCAMELICA- PERIODO 2012"** presentado por los estudiantes: **VALENCIA GONZALES Cesar y PEREZ MONTOYA Ever**.

ARTÍCULO 2°.- RATIFICAR la designación de los Miembros de Jurado del Proyecto de Investigación Científica Titulado: **"GESTION ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO DE LAS PYMES DEL DISTRITO DE ASCENCION, PROVINCIA DE HUANCAMELICA- PERIODO 2012"** presentado por los estudiantes: **VALENCIA GONZALES Cesar y PEREZ MONTOYA Ever**.

- | | |
|--|------------|
| • LIC. ADM. ALBERTO VERGARA AMES | PRESIDENTE |
| • LIC.ADM. ABAD ANTONIO SURICHAQUI MATEO | SECRETARIO |
| • ECON. FREDY RIVERA TRUCIOS | VOCAL |
| • LIC. ADM. YOHNNY HUARAC QUISPE | SIPLLENTE |



SECRETARIA DOCENTE

RESOLUCIÓN DE CONSEJO DE FACULTAD N° 0246-2012-FCE-COGUNH-ANR

Huancavelica, 31 de Mayo del 2012.

ARTÍCULO 3°.- Elévese el presente documento a las instancias pertinentes.

ARTÍCULO 4°.- Notifíquese a los interesados para su conocimiento y demás fines.

"Regístrese, Comuníquese y Archívese. -----"



MG. EDGARDO FELIX PALOMINO TORRES
DECANO



DIC. MAG. OSCAR MANUEL GARCIA CAJO
SECRETARIO DOCENTE

C.c.
DFEC.
Interesados
Archivo



RESOLUCIÓN DE CONSEJO DE FACULTAD N° 0114-2012-FCE-R-UNH

Huancavelica, 11 de Diciembre del 2012.

VISTO:

Oficio Transcriptorio N° 016-2012-SD-FCE-R-UNH de fecha 11-12-2012; Oficio N° 0532-2012-EAPA-FCE-UNH, Informe N° 010-2012-HQZ-EAPA-FCE-UNH de fecha 20-11-2012 Informe N° 0030-2012-DAPI-EAPAD-DFCE-UNH ; Informe N° 010-2012-HQZ-EAPA-FCE-UNH de fecha 20-11-2012; Informe N°038-2012-FRT-EAPA-COGUNH de fecha 22-de Junio del 2012; Informe N° 13-2011-AASM-JPT-EAPA-FCE-UNH de fecha 10-06-2012 Informe N° 01-2012-EPM-EAPA-FCE emitido por el -Docente Asesor y Miembros Jurados; pidiendo Aprobación del Proyecto de Investigación presentado por los Bachilleres en Ciencias Administrativas **CESAR VALENCIA GONZALES y EVER PEREZ MONTOYA**; y:

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad a lo prescrito por el Artículo 22° del Estatuto de la Universidad Nacional de Huancavelica, aprobado mediante Resolución N° 459-2003-R-UNH, modificado en Asamblea Universitaria el 27-12-2006-R-UNH las Facultades gozan de autonomía académica, normativa, gubernativa, administrativa y económica.

Que, el Artículo 172° del Estatuto de la Universidad Nacional de Huancavelica prescribe que el Título Profesional o Licenciatura se obtiene por una de las modalidades que establece la Ley, posterior al grado de Bachiller y los demás requisitos contemplados en el Reglamento de la Facultad.

Que, el Artículo 37° del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional de Huancavelica, prescribe que la Escuela Académica Profesional estará integrado por tres docentes ordinarios de la especialidad o afin con el tema de investigación. El jurado será presidido por el docente de mayor categoría y/o antigüedad. La escuela comunicara al Decano de la Facultad para que este emita la resolución correspondiente.

Que, el Artículo 34° del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional de Huancavelica, prescribe el Proyecto de Investigación aprobado, será remitido al Decanato, para que esta emita Resolución de aprobación e inscripción; previa ratificación del consejo de facultad; el graduado procederá a desarrollar el trabajo de investigación, con la orientación del Profesor Asesor. El docente asesor nombrado es responsable del cumplimiento de la ejecución y evaluación del trabajo de investigación.

En uso de las atribuciones conferidas por la Ley Universitaria N° 23733 y el Estatuto de la Universidad Nacional de Huancavelica y la Resolución de Consejo Universitario N° 0196-2012-COyG-UNH-ANR de fecha 10-10-2012.

Que, estando a lo acordado por el Consejo de Facultad en su Sesión Extraordinario del día 11-12-12;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO 1° MODIFICAR el Título del Proyecto de Investigación Científica en la Resolución de Consejo de Facultad N° 246-2012-FCE-UNH de fecha 31 de Mayo del 2012.

ARTICULO 2° APROBAR el Proyecto de Investigación Científica titulado: "**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO DE LAS MYPES DEL DISTRITO DE ASCENCIÓN, PROVINCIA Y REGIÓN DE HUANCAMELICA - PERÍODO -2011**"; presentado por los Bachilleres en Ciencias Administrativas **CESAR VALENCIA GONZALES y EVER PEREZ MONTOYA**.



SECRETARIA DOCENTE

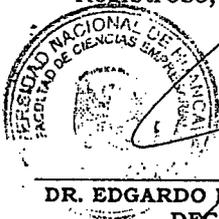
RESOLUCIÓN DE CONSEJO DE FACULTAD N° 0114-2012-FCE-R-UNH

Huancavelica, 11 de Diciembre del 2012.

ARTÍCULO 3°.- Elévese el presente documento a las instancias pertinentes.

ARTÍCULO 4°.- Notifíquese a los interesados para su conocimiento y demás fines

"Regístrese, Comuníquese y Archívese. -----"



DR. EDGARDO FELIX PALOMINO TORRES
DECANO



LIC. ADM. DANIEL QUISPE VIDALON
SECRETARIO DOCENTE

C.c.
DFEC.
INTERESADOS



SECRETARIA DOCENTE

RESOLUCIÓN N° 0682-2014-FCE-UNH

Huancavelica, 25 de Noviembre del 2014.

VISTO:

Hoja de Trámite del Decanato N° proveído N° 3092 de fecha 25-11-2014, Resolución N° 0648-2014-FCE-UNH de fecha 22-10-2014 solicitud S/N. presentado por los Bachilleres en Ciencias Administrativas **CESAR VALENCIA GONZALES Y EVER PEREZ MONTAYA**; pidiendo fecha y hora para sustentación de tesis para Optar el Título Profesional de Licenciado en Administración; y:

CONSIDERANDO:

Que, en concordancia al Artículo N° 172 del Estatuto de la Universidad Nacional de Huancavelica, el Título Profesional o Licenciatura se obtiene por una de las modalidades que establece la Ley, posterior al Grado de Bachiller y los demás requisitos contemplados en el Reglamento de la Facultad. Asimismo en su Artículo 22° del mismo cuerpo legal, se establece que las Facultades gozan de autonomía académica, normativa, gubernativa, administrativa y económica.

Que, en virtud al Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional de Huancavelica, aprobado con Resolución N° 574-2010-R-UNH, en su Artículo N° 39 si el graduado es declarado Apto para sustentación (por unanimidad o mayoría), solicitara al Decano de la Facultad para que fije lugar, fecha y hora para la sustentación. La Decanatura emitirá la Resolución fijando fecha hora y lugar para la sustentación, asimismo entregará a los jurados el formato del acta de evaluación.

Que, en virtud al Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional de Huancavelica, aprobado con Resolución N° 574-2010-R-UNH, en su Artículo N° 46 el graduado, de ser desaprobado en la sustentación del Trabajo de Investigación, tendrá una segunda oportunidad después de 20 días hábiles para una nueva sustentación. En caso de resultar nuevamente desaprobado realizara un nuevo Trabajo de Investigación u optar otra modalidad.

En uso de las atribuciones establecidas por el Estatuto de la Universidad Nacional de Huancavelica, el Decano de la Facultad;

RESUELVE:

ARTÍCULO 1°.- REPROGRAMAR la fecha y hora para la Sustentación Via Tesis titulada: **"GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO DE LAS MYPES DEL DISTRITO DE ASCENSIÓN, PROVINCIA Y REGIÓN DE HUANCAMELICA-PERIDO-2011"**; presentado por los Bachilleres en Ciencias Administrativas **CESAR VALENCIA GONZALES Y EVER PEREZ MONTAYA** para el Martes 02 de Diciembre del 2014, a horas 10:00 a.m. en el Aula Magna de la Facultad de Ciencias Empresariales.

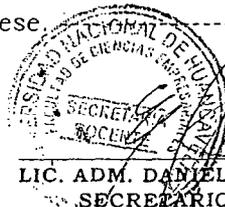
ARTICULO 2° ENCARGAR al Presidente del Jurado el cumplimiento de la presente Resolución y la remisión del acta y documentos sustentatorios al Decanato para su registro y trámite correspondiente.



"Regístrese, Comuníquese y Archívese."

[Handwritten signature of MG. Luis Julio Palacios Aguilar]

MG. LUIS JULIO PALACIOS AGUILAR
DECANO (e)



[Handwritten signature of Lic. Adm. Daniel Quispe Vidalon]

LIC. ADM. DANIEL QUISPE VIDALON
SECRETARIO DOCENTE

- C.c.)
- DFEC.)
- JURADOS)
- ARCHIVOS)