



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**GESTIÓN DE CALIDAD Y EFICACIA EN LOS
PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE LAS MYPES DEL
SECTOR FINANCIERO, COOPERATIVAS DE
AHORRO Y CRÉDITO– JUANJUÍ, SAN MARTÍN, 2019**

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

AUTORA:

PINEDO RUÍZ, KATERINE

ORCID: 0000-0001-5948-3930

ASESOR:

MBA. VALDIVIEZO SARAVIA, CRYSBER MOISÉS

ORCID: 0000-0002-6167-9323

PUCALLPA – PERÚ

2019

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN

Gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos de las mypes del sector financiero, cooperativas de ahorro y crédito– Juanjuí, San Martín, 2019

EQUIPO DE TRABAJO

AUTORA

Pinedo Ruíz, Katerine

ORCID: 0000-0001-5948-3930

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

ASESOR

Valdiviezo Saravia, Crysber Moisés

ORCID: 0000-0002-6167-9323

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

JURADO

Grandes García, Geider

ORCID: 0000-0001-8173-701X

Sáenz Villaverde Marleni Felicita

ORCID: 0000-0001-9818-7130

Mozombite Armas, José Wilson

ORCID:0000 – 0001-5070-4450

FIRMA DEL JURADO Y ASESOR

Mgtr. José W. Mozombite A.

Secretario

ORCID ID 0000 – 0001-5070-4450

Mgtr. Marleni F. Sáenz V.

Miembro

ORCID ID 0000-0001-9818-7130

Dr. Geider Grandes García

Presidente

ORCID ID 0000-0001-8173-701X

MBA. Crysber Moisés Valdiviezo Saravia

Asesor

ORCID: 0000-0002-6167-9323

AGRADECIMIENTO

A Dios por guiar siempre mi camino,
Por darme las fuerzas para seguir adelante
Ante las adversidades sin desfallecer.

A mis padres, por formar en mi
la persona que hoy por hoy soy.

DEDICATORIA

Con muchísimo amor a mi pequeño hijo, Julio Stephano, quien es mi razón de ser, el motor y motivo que me impulsa a ser mejor, como hija, como persona y sobre todo como madre.

RESUMEN

El objetivo general de la investigación ha sido determinar la relación entre la gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las mypes del sector financiero, cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Juanjuí, 2019. La problemática planteada fue la calidad de los procesos administrativos los cuales no brindarían el soporte apropiado a la gestión. Para la investigación se aplicó la metodología del tipo cuantitativo, nivel descriptivo-correlacional y diseño no experimental, transversal y correlacional. El instrumento fue un cuestionario estructurado de 25 preguntas y con el uso de la técnica de encuesta se obtuvo como resultados que estas mypes son gerenciadas por adultos del rango de “45 a 54 años” de edad; nivel de instrucción “universitario” y de ambos sexos. De la gestión de calidad: el 100.0% se gestiona bajo la filosofía de la mejora continua; se conocen las necesidades de los clientes; asimismo se halló que en las cooperativas no es frecuente el uso de herramientas de calidad. De los procesos administrativos: el 100.0% de las cooperativas realizan la planeación de sus actividades y se revisa su cumplimiento; existe la departamentalización según funciones; la dirección tiene un liderazgo definido y coherente y los controles son efectivos. Finalmente, se concluye que existe correlación entre las dimensiones de las variables gestión de calidad y procesos administrativos sustentados en las pruebas T y correlación de Pearson aplicadas con el SPSS, versión 25.

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

ABSTRACT

The general objective of the research has been to determine the relationship between quality management and efficiency of administrative processes in the mypes of the financial sector, savings and credit cooperatives of the city of Juanjuí, 2019. The problem raised was the quality of the administrative processes which would not provide the appropriate support to the management. For the investigation, the methodology applied was the quantitative type, descriptive-correlational level and non-experimental, transversal and correlational design. The instrument was a structured questionnaire of 25 questions and with the use of the technique of survey it was obtained as results that these mypes are managed by adults of the rank of "45 to 54 years" of age; level of "university" education and of both sexes. Of the quality management: 100.0% is managed under the philosophy of continuous improvement; the needs of the clients are known; also it was found that in the cooperatives the use of quality tools is not frequent. Administrative processes: 100.0% of the cooperatives plan their activities and review their compliance; there is departmentalization according to functions; management has defined and coherent leadership and controls are effective. Finally, it is concluded that there is a correlation between the dimensions of the quality management variables and administrative processes based on the T tests and Pearson's correlation applied with SPSS, version 25.

Keywords: Quality management, administrative processes, mypes, cooperatives.

ÍNDICE GENERAL

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN.....	ii
EQUIPO DE TRABAJO	iii
FIRMA DEL JURADO Y ASESOR.....	iv
AGRADECIMIENTO	v
DEDICATORIA.....	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT.....	viii
ÍNDICE GENERAL.....	ix
ÍNDICE DE TABLAS.....	xi
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xiii
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....	1
1.1 Planteamiento del problema	2
1.1.1 Caracterización del problema.....	2
1.1.2 Enunciado del problema	3
1.2 Objetivos de la investigación	3
1.2.1 Objetivo general	3
1.2.2 Objetivos específicos.....	3
1.3 Justificación de la investigación	3
CAPÍTULO II. REVISIÓN DE LITERATURA.....	5
2.1 Antecedentes	5
2.1.1 Antecedentes internacionales.....	5
2.1.2 Antecedentes nacionales.....	6
2.2 Bases teóricas de la investigación	9
2.2.1 El proceso administrativo	9
2.2.2 Gestión de calidad.....	12
2.3 Marco conceptual	16
CAPÍTULO III. HIPÓTESIS.....	18
3.1 Hipótesis general	18
3.2 Hipótesis específicas	18
CAPÍTULO IV. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	19
4.1 Diseño de investigación	19
4.1.1 Tipo de investigación.....	20

4.1.2	Nivel de investigación	20
4.2	Población y muestra	20
4.2.1	Población	20
4.2.2	Muestra	21
4.3	Definición y operacionalización de las variables	22
4.4	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	26
4.4.1	Técnicas	26
4.4.2	Instrumentos	26
4.5	Plan de análisis	26
4.6	Matriz de consistencia	27
4.7	Principios éticos	32
CAPÍTULO V. RESULTADO DE LA INVESTIGACIÓN		34
5.1	Resultados	34
A.	Perfil del microempresario	34
B.	De la gestión de calidad:.....	37
C.	De los procesos administrativos:	46
5.2	Análisis de resultados	59
5.3	Prueba de hipótesis.....	60
CAPÍTULO VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....		62
6.1	Conclusiones	62
6.2	Recomendaciones	63
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS		64
ANEXOS.....		69
1.-	Prueba de fiabilidad	69
2.-	Prueba de correlaciones	70
3.-	Cronograma.....	72
4.-	Presupuesto	73
5.-	Encuesta	74
6.-	Evidencia de trabajo de campo	77

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Definición y operacionalización de las variables	22
Tabla 2: Matriz de consistencia de la investigación	27
Tabla 3: ¿Cuál es la edad del microempresario?	34
Tabla 4: ¿Cuál es el género del microempresario?	35
Tabla 5: ¿Cuál es el nivel de instrucción del microempresario?	36
Tabla 6: ¿Gestiona su negocio bajo la filosofía de la mejora continua?.....	37
Tabla 7: ¿Conoce las necesidades de sus clientes?.....	38
Tabla 8: ¿Se realizan encuestas de satisfacción al cliente?.....	39
Tabla 9: ¿Existen mecanismos para generar valor añadido y mejora de procesos? ..	40
Tabla 10: ¿Hace uso de herramientas de calidad?	41
Tabla 11: ¿Se recoge sugerencias del cliente y de áreas internas para crear o innovar productos/servicios?.....	42
Tabla 12: ¿Se motiva la comunicación interna para generar ideas y calidad de información?	43
Tabla 13: ¿Realiza comparaciones o benchmarking de buenas prácticas de formas de trabajo de otras empresas?	44
Tabla 14: Respecto a los proveedores: ¿Existe protocolo en base a calidad y precio?	45
Tabla 15: ¿Se realiza la planeación de las actividades de la empresa?.....	46
Tabla 16: ¿Se revisa el cumplimiento de la planeación?	47
Tabla 17: ¿Utiliza herramientas de planeación?	48
Tabla 18: ¿Existe división del trabajo en su empresa?	49

Tabla 19: ¿Se ha realizado la departamentalización según funciones o grupos de trabajo?.....	50
Tabla 20: ¿Existe organigrama y está publicado?	51
Tabla 21: ¿Tiene habilidades directivas?.....	52
Tabla 22: ¿Aplica un estilo de liderazgo en el proceso de dirección de la empresa? 53	
Tabla 23: ¿Utiliza técnicas para la toma de decisiones?.....	54
Tabla 24: ¿Existen mecanismos de control establecidos en su empresa?.....	55
Tabla 25: ¿Existen políticas de responsabilidad establecidas?	56
Tabla 26: ¿Existen auditorías preventivas para garantizar la efectividad del control?	57
Tabla 27: El resultado del soporte de los procesos administrativos en la gestión es:	58

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: ¿Cuál es la edad del microempresario?	34
Figura 2: ¿Cuál es el género del microempresario?.....	35
Figura 3: ¿Cuál es el nivel de instrucción del microempresario?	36
Figura 4: ¿Gestiona su negocio bajo la filosofía de la mejora continua?	37
Figura 5: ¿Conoce las necesidades de sus clientes?	38
Figura 6: ¿Se realizan encuestas de satisfacción al cliente?	39
Figura 7: ¿Existen mecanismos para generar valor añadido y mejora de procesos? .	40
Figura 8: ¿Hace uso de herramientas de calidad?.....	41
Figura 9: ¿Se recoge sugerencias del cliente y de áreas internas para crear o innovar productos/servicios?.....	42
Figura 10: ¿Se motiva la comunicación interna para generar ideas y calidad de información?	43
Figura 11: ¿Realiza comparaciones o benchmarking de buenas prácticas de formas de trabajo de otras empresas?	44
Figura 12: Respecto a los proveedores: ¿Existe protocolo en base a calidad y precio?	45
Figura 13: ¿Se realiza la planeación de las actividades de la empresa?	46
Figura 14: ¿Se revisa el cumplimiento de la planeación?.....	47
Figura 15: ¿Utiliza herramientas de planeación?.....	48
Figura 16: ¿Existe división del trabajo en su empresa?.....	49
Figura 17: ¿Se han realizado la departamentalización según funciones o grupos de trabajo?.....	50
Figura 18: ¿Existe organigrama y está publicado?	51

Figura 19: ¿Tiene habilidades directivas?	52
Figura 20: ¿Aplica un estilo de liderazgo en el proceso de dirección de la empresa?53	
Figura 21: ¿Utiliza técnicas para la toma de decisiones?	54
Figura 22: ¿Existen mecanismos de control establecidos en su empresa?	55
Figura 23: ¿Existen políticas de responsabilidad establecidas?.....	56
Figura 24: ¿Existen auditorías preventivas para garantizar la efectividad del control?	57
Figura 25: El resultado del soporte de los procesos administrativos en la gestión es:	58

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

El informe final de investigación presenta el análisis de la relación entre la gestión de calidad y los procesos administrativos de las Cooperativas de Ahorro y Crédito en la ciudad de Juanjuí en el departamento de San Martín.

En general, las cooperativas vienen poco a poco pasando a ser supervisadas como entidades financieras por la Superintendencia de Banca y Seguros (SBS) que hasta hace más de tres años no ejercía ningún tipo de supervisión, situación que fue aprovechada por muchas personas inescrupulosas para crecer económicamente y manejar grandes sumas de dinero de muchos asociados llegando inclusive a ocurrir eventos negativos. Es común observar en el interior del país que las cooperativas tienen mayor presencia respecto al sistema financiero tradicional. Lamentablemente algunas de estas cooperativas, que incluso hasta ya no existen, han perjudicado a sus asociados porque desaparecieron sin devolver los ahorros o en su mínima parte.

El presente informe que lleva por título: Gestión de Calidad y Eficacia de los Procesos Administrativos en las mypes del sector financiero, cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Juanjuí, ha logrado establecer cuál es la relación entre estas dos importantes variables.

La metodología que se utilizó fue del tipo cuantitativo, nivel descriptivo-correlacional y de diseño: no experimental, transversal, descriptivo-correlacional.

Finalmente, se concluye de acuerdo al objetivo general, que hay correlación entre las variables de investigación, es decir a procesos administrativos más eficaces

se alcanza una gestión de calidad y que existe un compromiso de brindar el mejor servicio financiero a sus asociados.

1.1 Planteamiento del problema

La problemática planteada fue la calidad de los procesos administrativos los cuales no brindarían el soporte apropiado a la gestión, no alcanzando un nivel de eficacia por incipiente aplicación de sub procesos de Planeación, Organización, Dirección y Control.

En los últimos años han sucedido eventos de cooperativas quebradas o desaparecidas con el ahorro de sus asociados, siendo una de las razones las carencias de una adecuada administración, falta de procesos de control sólidos, calidad de atención al cliente, principalmente.

1.1.1 Caracterización del problema

La problemática que se expone es preocupación de los propios asociados, muchos de ellos pequeños empresarios, agricultores y comerciantes, que necesitan de un financiero oportuno y por diversas razones no cumplen con los requisitos del sistema financiero tradicional; pero también se ha involucrado el gobierno, ante tanto sucesos negativos como los ya expuestos.

La necesidad de dinero que tienen los asociados para continuar con sus operaciones los obliga a contactar con las cooperativas, las mismas que se han caracterizado por brindar mayores facilidades.

Las cooperativas necesitan generar confianza y esta reflejarse en su propia imagen como entidad sólida y seria, para ese fin, los procesos administrativos deben funcionar eficazmente para ayudar a generar un orden en la gestión y contribuir a alcanzar sus objetivos empresariales y cumplir con las expectativas de sus clientes.

1.1.2 Enunciado del problema

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

1.2 Objetivos de la investigación

1.2.1 Objetivo general

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

1.2.2 Objetivos específicos

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

1.3 Justificación de la investigación

La investigación tuvo como principal justificación, el aporte de conocimientos actualizados a los directivos de las mypes del sector financiero, cooperativas de ahorro y crédito - Juanjuí, 2019, cuyas instituciones requieren de una gestión de calidad y

procesos administrativos eficaces, a fin de generar sostenibilidad al servicio que ofrecen a sus socios.

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

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

CAPÍTULO II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 Antecedentes

2.1.1 Antecedentes internacionales

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

Mayorga, F. (2014). En su tesis: “Auditoria de gestión al proceso de recuperación de cartera vencida y su incidencia en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito (Cámara de Comercio de Ambato)”, para optar el título de Ingeniera

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

2.1.2 Antecedentes nacionales

Casapia, M. (2018). En su tesis de investigación: “Implementación de las líneas de crédito y su incidencia al riesgo crediticio en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Perú caso: Cooperativa de SS. Juan Pablo de Ayacucho, 2017”, para optar el título profesional de Contador Público en la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote; cuyo objetivo general fue: determinar y describir la implementación de las líneas de crédito que inciden al riesgo crediticio en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Perú caso: Cooperativa de SS. Juan Pablo de Ayacucho, 2017. Como metodología, utilizaron el diseño no experimental, debido a que la información recolectada se encuentra en las fuentes de información documentada. Sus conclusiones, indican que la Cooperativa de Ahorro y Crédito se desempeña

adecuadamente en términos generales; sin embargo, presenta algunos puntos débiles poco significativos, en cuanto cumplimiento de la misión institucional, pues se hallan diversos problemas en las áreas de crédito que no permiten cumplir con la misma. Desde el punto de vista del análisis se establece que la cartera de crédito se ha incrementado de manera considerable en este año, esto nos permite opinar que la demanda de créditos por parte de los clientes cada vez es más exigente, debido a las facilidades en el otorgamiento y en los procesos del trámite.

Sosa, C. (2017). En su tesis: “La administración de los riesgos financieros en las colocaciones de préstamos en cajas municipales de ahorro y crédito en Tumbes, 2016”, para optar el grado de Maestro en Contabilidad con mención en Finanzas en la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote; cuyo objetivo general fue aplicar una eficiente metodología de administración de los riesgos financieros en las colocaciones de préstamos en las cajas municipales de ahorro y crédito en Tumbes, 2016. Como metodología, utilizaron el tipo de investigación descriptiva, ya que se ocupó de la descripción de los fenómenos sociales. En conclusión: las mypes del sector en estudio identificaron a través de la observación de los créditos otorgados un lineamiento de acuerdo con las políticas, procedimiento y reglamento interno de la entidad financiera. Sin embargo, el 40% de los trabajadores nos indica que los clientes parcialmente cumplen con los requisitos para el otorgamiento de crédito y que algunos piensan que la tasa de interés es muy alta. Por último, recomiendan identificar las buenas políticas de créditos financieros y realizar capacitaciones constantes dentro de las instituciones financieras, para dar a conocer la importancia del conocimiento de las herramientas de evaluación de crédito para la reducción de la morosidad.

2.1.4 Antecedentes locales

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

Ramírez, C. (2015). Tesis: “Implicancia de la auditoría financiera en el control contable de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres SRL-Tarapoto, periodo 2013”, para optar el título profesional de Contador Público en la Universidad Nacional de San Martín; tuvo por objetivo determinar la implicancia de la Auditoría Financiera en el Control Contable, mediante el análisis documental para mejorar la gestión financiera administrativa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres SRL-Tarapoto, periodo 2013. En la presente investigación, utilizaron el tipo descriptiva. En sus conclusiones, indican que el dictamen de los estados financieros periodo 2013, se han basado en las normas de Auditoría generalmente aceptados, ya

que evidencia el desenvolvimiento razonable de las operaciones y transacciones que realiza la cooperativa. Asimismo, la cooperativa rige su organización y funcionamiento en las normas y directivas que emanan de la Federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito del Perú. Finalmente, se recomienda la difusión de los resultados de la Auditoría Financiera en los socios para reforzar su fe y compromiso en la economía solidaria y un mejor posicionamiento de la cooperativa en el mercado no financiero.

2.2 Bases teóricas de la investigación

2.2.1 El proceso administrativo

Fue Henry Fayol, quien determinó las cuatro funciones vitales en la administración, bajo la creencia de la necesidad de sistematizar las tareas de una empresa y a estas funciones también se les denomina proceso administrativo.

El proceso administrativo se divide en dos fases, a los cuales los denomina mecánica y dinámica de la administración, para este investigador la mecánica administrativa es la parte teórica de la administración, en la que se define lo que debe hacerse, ubicándose en prospectiva. Por otra parte, la dinámica administrativa se refiere a como conducir, en la actualidad, el organismo social. (Luna, 2013)

Según Stoner, Freeman, & Gilbert, (2005) En su libro: “La administración”, señala que 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 fueren sus aptitudes o habilidades personales, desempeñan ciertas actividades interrelacionadas con el propósito de alcanzar las metas que desean. En la

parte restante de esta sección, describiremos brevemente estas cuatro actividades administrativas básicas, así como las relaciones y el tiempo que involucran.

El proceso administrativo es la herramienta principal para el trabajo que desarrollan los administradores dentro de una organización. Los elementos que conforman hacen posible a los mandos tácticos y estratégicos de la organización llevar a cabo procesos de planeación, organización, dirección y control de una empresa.

A. Planificación: planificar implica que los administradores piensan con antelación en sus metas y acciones, y que basan sus actos en algún método, plan o lógica. Los planes presentan los objetivos de la organización y establecen los procedimientos idóneos para alcanzarlos. Asimismo, la planificación produce una imagen de las circunstancias futuras deseables, dados los recursos actualmente disponibles.

(González, 2015, pág. 61), afirma que planificación estratégica se conceptualiza como el proceso que consiste en decidir sobre la misión, visión y valores, objetivos y estrategias de una organización, sobre los recursos que serán utilizados y las políticas generales que orientaran la adquisición y coordinación de tales recursos, considerando a la empresa como una entidad total, en un mediano o largo plazo.

B. Organización:

Para (Blandez Ricaldi, 2014) organización consiste en distribuir el trabajo entre el grupo, para establecer y reconocer las relaciones y la autoridad necesarias, implica; el diseño de tareas y puestos, designar a las personas idóneas para ocupar los puestos, estructurar la organización y definir los métodos y procedimientos que se emplearan.

Podemos decir que es el proceso para ordenar y distribuir el trabajo, la autoridad y los recursos entre los miembros de una organización, de tal manera que estos puedan alcanzar las metas de la organización. La organización produce la estructura de las relaciones de una organización, y estas relaciones estructuradas servirán para realizar los planes futuros.(Avila, 2014a) (Herrera, 2011)

C. Dirección

Consiste en hacer funcionar una dependencia o institución como un todo y orientar hacia el logro de los objetivos concretos. Por lo tanto, la organización depende del rumbo que se desea dar a la institución o programa a cargo. La dirección también implica establecer y mantener la armonía entre las actividades que se requiere para lograr los objetivos organizacionales.

Esto implica mandar, influir y motivar a los empleados para que realicen tareas esenciales. De hecho, la dirección llega al fondo de las relaciones de los gerentes con cada una de las personas que trabajan con ellos. Los gerentes dirigen tratando de convencer a los demás de que se les unan para lograr el futuro que surge de los pasos de la planificación y la organización.

D. Control:

El autor Terry, 2013 define control como la función mediante el cual se confirma, a través de la supervisión, si lo que sucedió era lo que se había planeado. De no ser así, se efectuarán los ajustes necesarios.

Por otra parte, el gerente debe estar seguro de los actos de los miembros de la organización que, de hecho, la conducen hacia las metas establecidas.

Esta es la función de control de la administración, la cual entraña los siguientes elementos básicos:

- Establecer estándares de desempeño.
- Medir los resultados presentes.
- Comparar estos resultados con las normas establecidas.
- Tomar medidas correctivas cuando se detectan desviaciones.

2.2.2 Gestión de calidad

Teoría de Deming

Según Evans, J. (2015), el Dr. Edwards Deming, conocido en algunos círculos como el padre de la calidad. En los años treinta impartió cursos de control y calidad y se da cuenta que enseñar estadística sólo al área de manufactura de la organización no resolvería los problemas de estas. Después de la segunda guerra mundial fue invitado a Japón para ayudar a encumbrar la nación y es ahí donde Deming predica la importancia del liderazgo de la gerencia, asociación cliente-proveedor, y mejora continua en el desarrollo de productos y procesos.(Evans & Lindsay, 2015)

La filosofía de Deming, que atribuyó a la gestión de calidad, era de trabajar con y hacia la excelencia, lo cual implica para las organizaciones: un espíritu de prevención, no de corrección; autocontrol como proceso de crecimiento, búsqueda de servicio, entre otras. Para lograr que este movimiento se dé dentro de una empresa es necesario que el personal administrativo adquiera un compromiso de alta dirección por medio de un espíritu reto y motivación de logro. Algo muy importante dentro del concepto de calidad es retribuir no por el esfuerzo sino por los resultados. En sí, para dar a la empresa

un enfoque de calidad es necesario elaborar un proceso educativo que requiere compromiso, capacitación, entrenamiento, motivación, participación y autocontrol. Es la creación de una cultura de la empresa, lo cual requiere técnicas y métodos de cambio por cada una de las personas que integren la organización. Deming propuso a Japón la calidad y Japón demostró al mundo que la calidad es la filosofía que brinda resultados y que lleva a empresas mediocres a lograr niveles de alta competitividad mundial.

De sus aportaciones se encuentra el modelo del proceso administrativo (Ciclo de Deming) dividido en cuatro fases: Plan, Do, Check, Act.

- Plan (Planear). Proyectar un producto con base a una necesidad de mercado, señalando especificaciones y el proceso productivo.
- Do (hacer). Ejecutar el proyecto.
- Check (Controlar). Verificar o controlar el producto conforme a indicadores de calidad durante las fases del proceso de producción y comercialización.
- Act (Analizar y actuar). Interpretar reportes y corregir los problemas encontrados.

Teoría de la planificación de la calidad, autor Joseph Juran.

Para Medina, J. (1990) Desde los inicios de la historia han existido las necesidades humanas por la calidad, “Sin embargo, los medios para satisfacer esas necesidades y los procesos de gestión para la calidad han sufrido unos cambios amplios y continuos” esto quiere decir que al expandirse los comercios más allá de los límites del pueblo y con el desarrollo de nuevas tecnologías se crearon diversos conceptos y herramientas para ayudar en la gestión para la calidad.(Avila, 2014b)

Ésta teoría señala la "Aptitud para el uso a nivel de empresas y conformidad con los requerimientos a nivel individual o de departamento, la calidad es medida por el usuario". Para lograr un índice elevado de calidad, Juran expone la trilogía de la calidad, la cual consiste en Planificar, Controlar y Mejorar.

Planificación de la calidad. En este proceso se determina quienes son los usuarios y sus necesidades, se define las características del producto, así como desarrollar procesos capaces de producir las características del producto y ejecutar lo planificado.

Control de la calidad. En esta etapa se evalúa el procedimiento hasta el producto, y se contrasta con sus objetivos, para intervenir sobre la diferencia.

Mejoramiento de la calidad. Es el momento que se produce los cambios ventajosos, hacia un avance en la forma de administrar el producto, el cual conlleva tres acciones:

1. Establecer la infraestructura, o sea las actividades de los gerentes, patrocinadores y ayudantes de calidad.
2. Identificar los proyectos de mejoramiento y establecer equipos para los proyectos.
3. Proporcionar recursos a los equipos; formación y motivación para diagnosticar la unión causas, fomentar los remedios y establecer controles para conservar los beneficios.
4. Las etapas que Juran propone son las siguientes:
5. Crear un comité de calidad.
6. Formular políticas de calidad.

7. Establecer objetivos estratégicos de calidad para satisfacer las necesidades de los clientes.
8. Planificar para cumplir los objetivos.
9. Proveer los recursos necesarios.
10. Establecer controles para evaluar el comportamiento respecto de los objetivos.
11. Unidades comunes de medida para evaluar la calidad.

Los absolutos de la administración de la calidad y los elementos fundamentales de la mejora, autor Philip B. Crosby.

Según Crosby, P (1994), En los absolutos de la administración de la calidad define la importancia de cumplir con los requisitos de la calidad, prevenir errores o defectos y fijar un estándar que satisfaga a la organización, mientras que los elementos fundamentales de mejora se basan con la decisión, educación e implantación de procesos para modificar culturas y actitudes corporativas. (Benzaquen, 2019)

Los tres pasos hacia la Calidad, autor Armand V. Feigenbaum

Para Stoner et al., (2005), su vasta experiencia en la industria lo condujo a proponer el acercamiento sistemático o total a la calidad, lo cual requiere el apoyo incondicional de todos los departamentos involucrados en el proceso de la calidad. Feigenbaum establece que las empresas deben poseer un sistema de calidad total que sea efectivo gracias a los esfuerzos conjuntos de los grupos productivos dentro de las empresas.

La filosofía de Feigenbaum se fundamenta en los tres pasos para la

calidad.

1. **Liderazgo en la calidad;** la gerencia de la compañía siempre debe esforzarse por la calidad
2. **Tecnología de calidad moderna;** todos deben de estar entrenados y guiados hacia la calidad.
3. **Compromiso Organizacional;** dentro de la organización todos deben creer en la calidad.

Control de Calidad en toda la Empresa, autor Kaoru Ishikawa

Para Benzaquen, (2019) Ishikawa se le relaciona con el movimiento de control de calidad de toda la empresa, iniciado en Japón entre 1955 y 1960, después de las visitas de Deming y Juran. De acuerdo con él, el control de la calidad en Japón se caracteriza por la participación de todos, desde los altos directivos hasta los empleados de más bajo rango. Así como en el proceso participan los departamentos de ingeniería, diseño, investigación y producción, lo hacen también los de ventas, materiales y los administrativos, como planeación, contabilidad, y recursos humanos.

El doctor Ishikawa expone que el movimiento de control de calidad en toda la empresa no se dirige solo hacia la calidad del producto, sino también a la calidad del servicio después de la venta, la calidad de la administración, de la compañía, del ser humano, etc.

2.3 Marco conceptual

- **Control:** es la acción que ajusta las operaciones a los estándares predeterminados; su base de acción es la información de retorno.
- **Coordinación:** esto armoniza todas las actividades de una empresa para facilitar el trabajo y los resultados.

- **Dirección:** es aquel elemento de la administración en el que se logra la realización efectiva de todo lo planeado por medio de la autoridad del administrador, ejercida a base de decisiones, ya sean tomadas directamente o delegando dicha autoridad, y se vigila de manera simultánea que se cumplan en la forma adecuada todas las órdenes emitidas.
- **Eficacia:** la eficacia de una organización se refiere a su capacidad de satisfacer una necesidad social mediante el suministro de productos (bienes o servicios).
- **Gestión:** es el área que considera el diseño, operaciones y control de sistemas organizativos profundamente ligado a factores tales como fuerza de trabajo, planificación de producción, compras, petición de materiales, gestión de existencias y control de calidad.
- **Procesos:** son pasos para lograr las metas de la organización, utilizando recursos por medio de personas y trabajando por medio de personas.
- **Sistema:** es un conjunto de partes o elementos organizados y relacionados que interactúan entre sí para lograr un objetivo.
- **Visión:** es la meta hacia la que se encamina la empresa, detallada, especificada y personalizada de tal manera que impulse a las personas hacia el servicio y la productividad.

CAPÍTULO III. HIPÓTESIS

3.1 Hipótesis general

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

3.2 Hipótesis específicas

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

CAPÍTULO IV. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

4.1 Diseño de investigación

Caracterizado por ser:

- **No experimental:** Porque se estudió de acuerdo con la realidad sin manipular ninguna variable. (Sanchez, 2019)
- **Transversal:** el estudio y levantamiento de información tuvo una fecha de inicio y fin, se recolectaron los datos en un tiempo único, a través de un cuestionario. (Vara, 2015)
- **Descriptiva:** Porque solo describió las partes más importantes y relevantes de las variables de estudio sin hacer ninguna influencia de cambio. (Hernandez, Roberto; Fernandez, Carlos; Baptista, 2014)
- **Correlacional:** Según **Hernández (2014)**, este tipo de estudios tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular . En esta investigación se busca la explicación entre las variables; gestión y procesos administrativos eficaces.

4.1.1 Tipo de investigación

La investigación es del tipo cuantitativo; porque se trataron aspectos numéricos y estadísticos en su desarrollo, los cuales se midieron utilizando instrumentos de evaluación. (Hernandez, Roberto; Fernandez, Carlos; Baptista, 2014)

4.1.2 Nivel de investigación

La presente investigación es de nivel descriptivo y correlacional; porque se buscó describir el comportamiento de las variables y determinar la relación existente entre ellas.(Hernández, Roberto; Fernandez, Carlos; Baptista, 2014)

Descriptivo:

Consiste en describir fenómenos, situaciones, contextos y sucesos; esto es, detallar como son y como se manifiestan. “Asimismo, son la base de estudios correlacionales.” (Hernández, Roberto; Fernandez, Carlos; Baptista, 2014)

Correlacional:

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

4.2 Población y muestra

4.2.1 Población

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

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

- Municipalidad Provincial de Mariscal Cáceres
- Superintendencia Nacional de Administración Tributaria

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

4.2.2 Muestra

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

Aquí se detalla los siguientes:

Denominación de Cooperativas
<i>1.- Cooperativa Del Oriente</i>
<i>2.- Cooperativa San Martín de Porres</i>
<i>3.- Cooperativa Prisma</i>
<i>4.- Cooperativa Nor Andino</i>
<i>5.- Cooperativa agroindustrial Tocache Ltda.</i>
<i>6.- Cooperativa agraria central de cacao.</i>
<i>7.- Cooperativa agraria de Saposoa Ltda.</i>

Fuente: preparado por Katerine Pinedo R.

4.3 Definición y operacionalización de las variables

Tabla 1: Definición y operacionalización de las variables

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

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

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

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

Fuente: preparado por Katerine Pinedo R.

4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.4.1 Técnicas

Para nuestra investigación la técnica empleada es la encuesta. Al respecto, **Maya, E. (2013)**, indica que las técnicas e instrumentos para una investigación se refieren a los procedimientos y herramientas mediante los cuales vamos a recoger los datos e informaciones necesarias para contrastar nuestra hipótesis de investigación. (p.125).

4.4.2 Instrumentos

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

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

4.5 Plan de análisis

El plan de análisis se realizó mediante los siguientes pasos:

- La información que se obtuvo de la investigación se ordenó mediante la confección de una base de datos en Excel.
- Para la tabulación se utilizó el programa IBM SPSS STATISTICS versión 25, exclusivo para estadística e investigación.
- Finalmente, se realizó el análisis descriptivo de los resultados obtenidos.

4.6 Matriz de consistencia

Tabla 2: Matriz de consistencia de la investigación

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

					Gestión de proveedores	Selección		- Superintendencia Nacional de Administración Tributaria Siete cooperativas de ahorro y crédito activas.
--	--	--	--	--	---------------------------	-----------	--	---

		<i>Objetivos específicos</i>	<i>Hipótesis específicas</i>				<i>Nivel</i>	<i>Muestra</i>
		<ul style="list-style-type: none"> - Determinar la relación entre las dimensiones de gestión de procesos y la administración dinámica (proceso dirección) en las mypes del sector financiero, cooperativas de ahorro y crédito - Juanjuí, 2019. - Determinar la relación entre las dimensiones 	<ul style="list-style-type: none"> - Existe relación entre las dimensiones de gestión de procesos y la administración dinámica (proceso dirección) en las mypes del sector financiero, cooperativas de ahorro y crédito - Juanjuí, 2019. 	Procesos administrativos (variable independiente)	Administración Mecánica	Planificación	Descriptiva-Correlacional 1	Por conveniencia para la investigación se tomó como muestra al 100.0% de la población.
						Organización	Diseño No experimental, transversal y correlacional.	Técnicas - Encuesta
								Instrumento

		calidad de diseño de servicio y gestión de proveedores en las mypes del sector financiero, cooperativas de ahorro y crédito - Juanjuí, 2019.	- Existe relación entre las dimensiones de calidad de diseño de servicio y gestión de proveedores en las mypes del sector financiero, cooperativas de ahorro y crédito - Juanjuí, 2019.					Cuestionario estructurado de 25 preguntas.
		- Determinar la relación entre las dimensiones de gestión de proveedores y la administración dinámica (dirección) en las mypes del sector financiero, cooperativas de	- Existe relación entre las dimensiones de gestión de proveedores y la administración dinámica		Administración Dinámica	Dirección		<i>Análisis de datos</i>
		cooperativas de				Control		Realizado mediante el análisis descriptivo y uso del software IBM SPSS Statistics versión 25.

		ahorro y crédito - Juanjuí, 2019.	(dirección) en las mypes del sector financiero, cooperativas de ahorro y crédito - Juanjuí, 2019.					
--	--	--------------------------------------	--	--	--	--	--	--

Fuente: preparado por Katerine Pinedo R.

4.7 Principios éticos

En el desarrollo del informe de investigación se aplicó los principios éticos que rigen la investigación en la universidad Uladech Católica¹, entre ellos tenemos:

Protección a las personas. - La persona en toda investigación es el fin y no el medio, por ello necesita cierto grado de protección, el cual se determinará de acuerdo al riesgo en que incurran y la probabilidad de que obtengan un beneficio.

En las investigaciones en las que se trabaja con personas, se debe respetar la dignidad humana, la identidad, la diversidad, la confidencialidad y la privacidad. Este principio no sólo implica que las personas que son sujetos de investigación participen voluntariamente y dispongan de información adecuada, sino también involucra el pleno respeto de sus derechos fundamentales, en particular, si se encuentran en situación de vulnerabilidad.

Cuidado del medio ambiente y la biodiversidad. - Las investigaciones que involucran el medio ambiente, plantas y animales, deben tomar medidas para evitar daños. Las investigaciones deben respetar la dignidad de los animales y el cuidado del medio ambiente incluido las plantas, por encima de los fines científicos; para ello, deben tomar medidas para evitar daños y planificar acciones para disminuir los efectos adversos y maximizar los beneficios.

Libre participación y derecho a estar informado. - Las personas que desarrollan actividades de investigación tienen el derecho a estar bien informados sobre los propósitos y finalidades de la investigación que desarrollan, o en la que participan; así como tienen la libertad de participar en ella, por voluntad propia.

¹ Código de ética para la investigación. versión 002. Aprobado por acuerdo del consejo universitario con resolución N° 0973-2019-cu-Uladech Católica, de fecha 16 de agosto del 2019.

En toda investigación se debe contar con la manifestación de voluntad, informada, libre, inequívoca y específica; mediante la cual las personas como sujetos investigados o titular de los datos consienten el uso de la información para los fines específicos establecidos en el proyecto.

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

Justicia. - El investigador debe ejercer un juicio razonable, ponderable y tomar las precauciones necesarias para asegurar que sus sesgos, y las limitaciones de sus capacidades y conocimiento, no den lugar o toleren prácticas injustas. Se reconoce que la equidad y la justicia otorgan a todas las personas que participan en la investigación derecho a acceder a sus resultados.

Integridad científica. - La integridad o rectitud deben regir no sólo la actividad científica de un investigador, sino que debe extenderse a sus actividades de enseñanza y a su ejercicio profesional. La integridad del investigador resulta especialmente relevante cuando, en función de las normas deontológicas de su profesión, se evalúan y declaran daños, riesgos y beneficios potenciales que puedan afectar a quienes participan en una investigación. Asimismo, deberá mantenerse la integridad científica al declarar los conflictos de interés que pudieran afectar el curso de un estudio o la comunicación de sus resultados.

CAPÍTULO V. RESULTADO DE LA INVESTIGACIÓN

5.1 Resultados

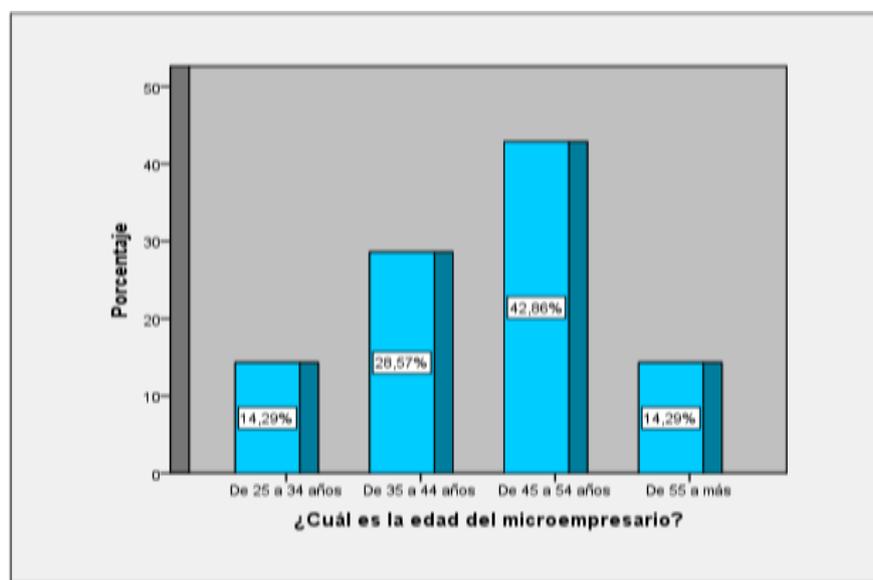
A. Perfil del microempresario

Tabla 3: ¿Cuál es la edad del microempresario?

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

Fuente: resultados de trabajo de campo

Figura 1: ¿Cuál es la edad del microempresario?



Fuente: Tabla 3

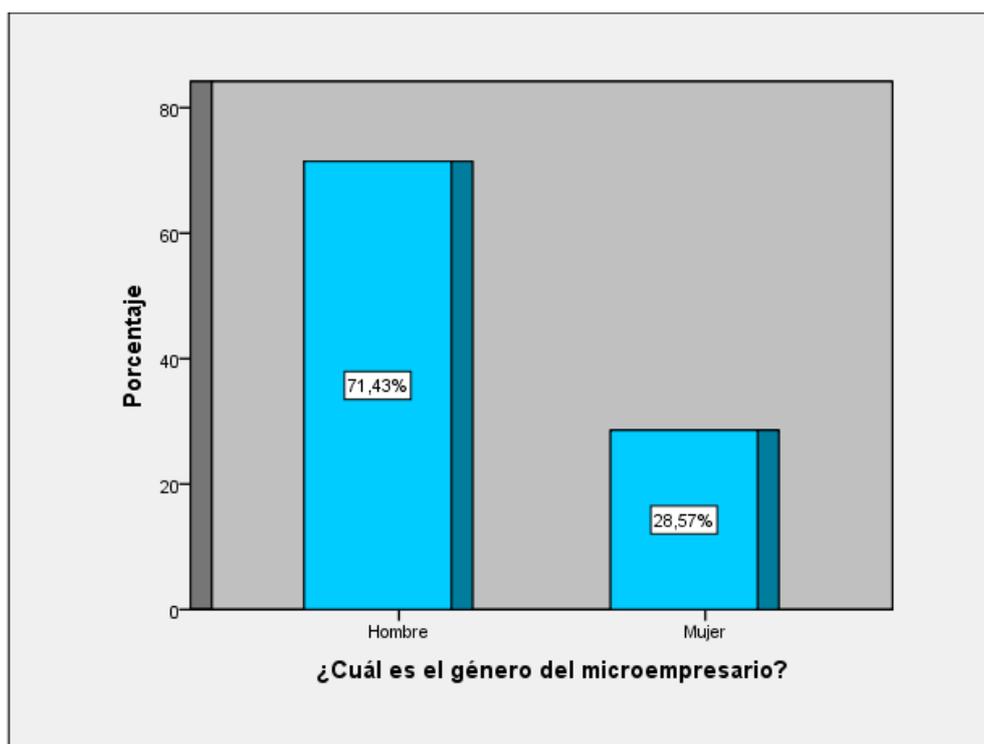
DESCRIPCIÓN: Los gerentes que dirigen estas instituciones se encuentran en los siguientes rangos de edad: “de 25 a 34 años” 14,3%; “de 35 a 44 años” 28,6%; “de 45 a 54 años” 42,9% y “de 55 a más” 14,3%.

Tabla 4: ¿Cuál es el género del microempresario?

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

Fuente: resultados de trabajo de campo

Figura 2: ¿Cuál es el género del microempresario?



Fuente: Tabla 4

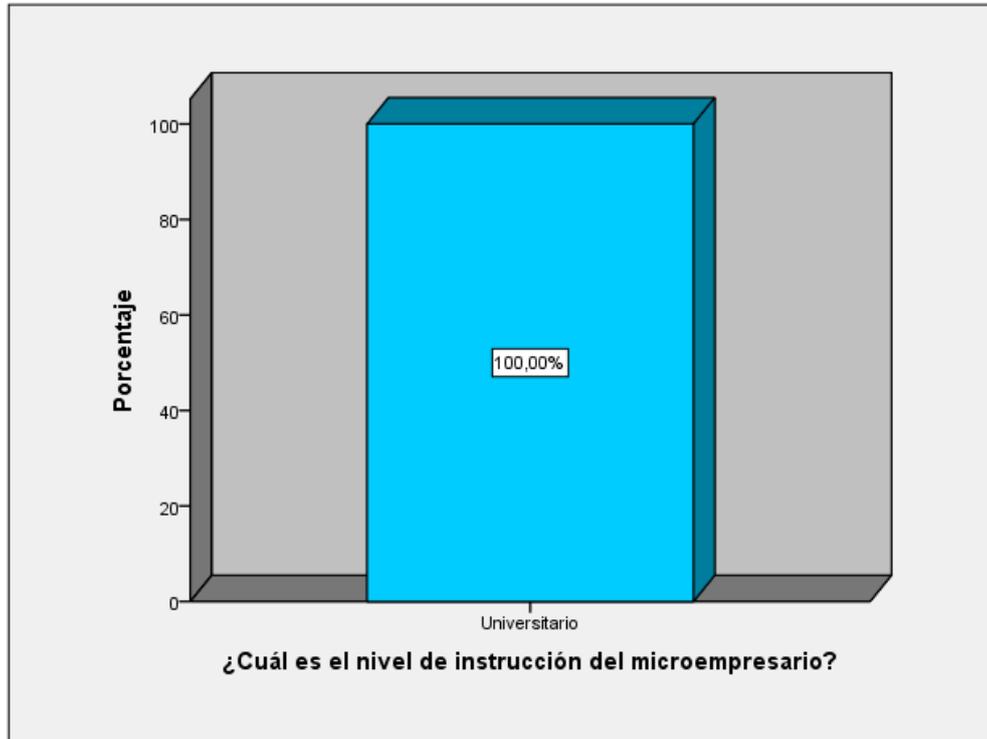
DESCRIPCIÓN: Las cooperativas de ahorro y crédito de Juanjuí son dirigidos por gerentes de ambos sexos: sexo masculino (71,4%) y sexo femenino 28,6%.

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

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

Fuente: resultados de trabajo de campo

Figura 3: ¿Cuál es el nivel de instrucción del microempresario?



Fuente: Tabla 5

DESCRIPCIÓN: Los gerentes de las cooperativas de ahorro y crédito tiene estudios de nivel universitario (100.0%). Característica acorde al nivel de preparación y responsabilidad que requiere el puesto directriz.

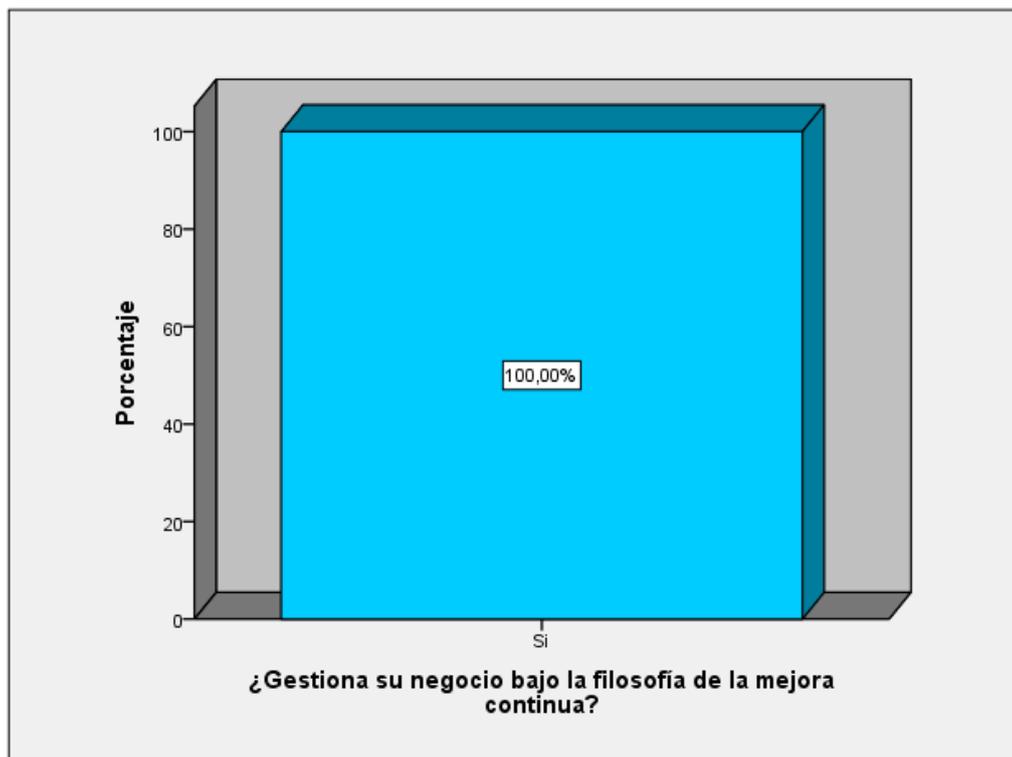
B. De la gestión de calidad:

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

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

Fuente: resultados de trabajo de campo

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



Fuente: Tabla 6

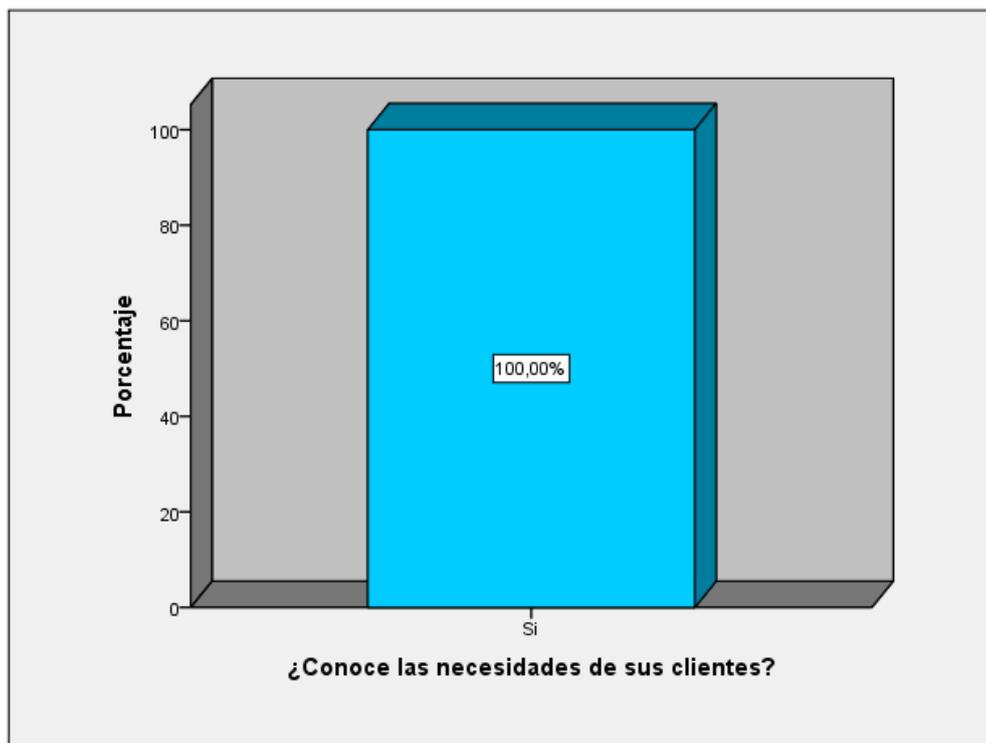
DESCRIPCIÓN: Los resultados indican que el 100.0% de las cooperativas de ahorro y crédito de Juanjuí se gestionan bajo la filosofía de la mejora continua.

Tabla 7: ¿Conoce las necesidades de sus clientes?

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

Fuente: resultados de trabajo de campo

Figura 5: ¿Conoce las necesidades de sus clientes?



Fuente: Tabla 7

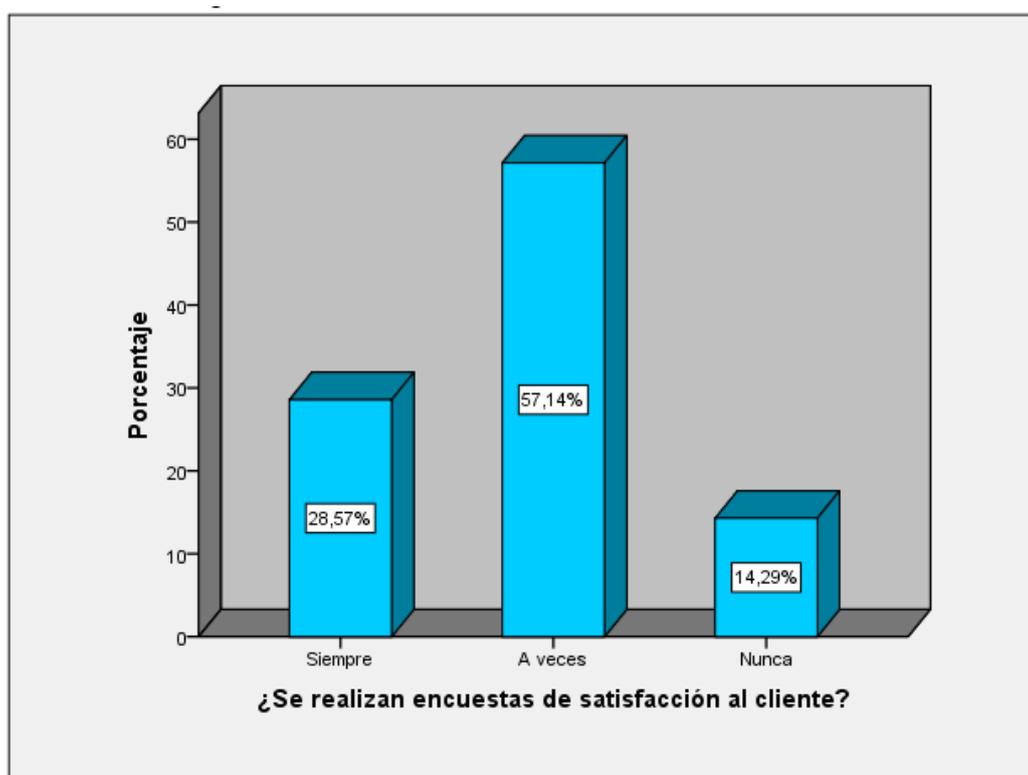
DESCRIPCIÓN: Como se observa en la tabla 7, se evidencia que el 100.0% de las cooperativas de ahorro y crédito que participan de la investigación refieren conocer las necesidades de sus clientes.

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

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

Fuente: resultados de trabajo de campo

Figura 6: ¿Se realizan encuestas de satisfacción al cliente?



Fuente: Tabla 8

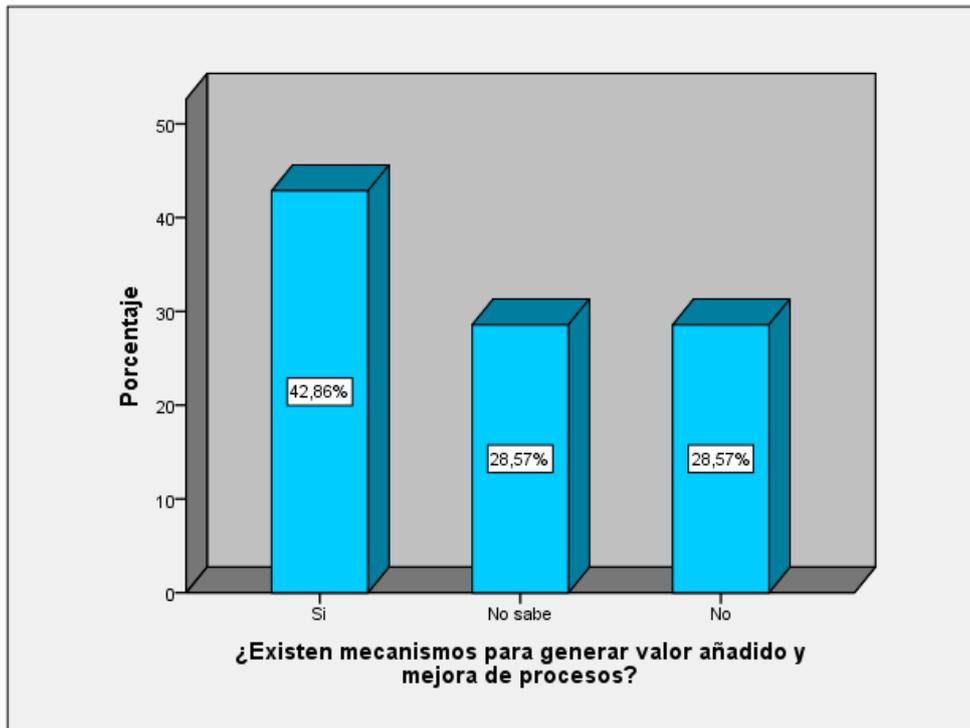
DESCRIPCIÓN: En la tabla 8, se observa que la mayoría (57,1%) de las cooperativas de ahorro y crédito de Juanjuí “a veces” realizó encuestas de satisfacción al cliente. Sólo 28,6% “siempre” y un 14,3% “nunca”.

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

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

Fuente: resultados de trabajo de campo

Figura 7: ¿Existen mecanismos para generar valor añadido y mejora de procesos?



Fuente: Tabla 9

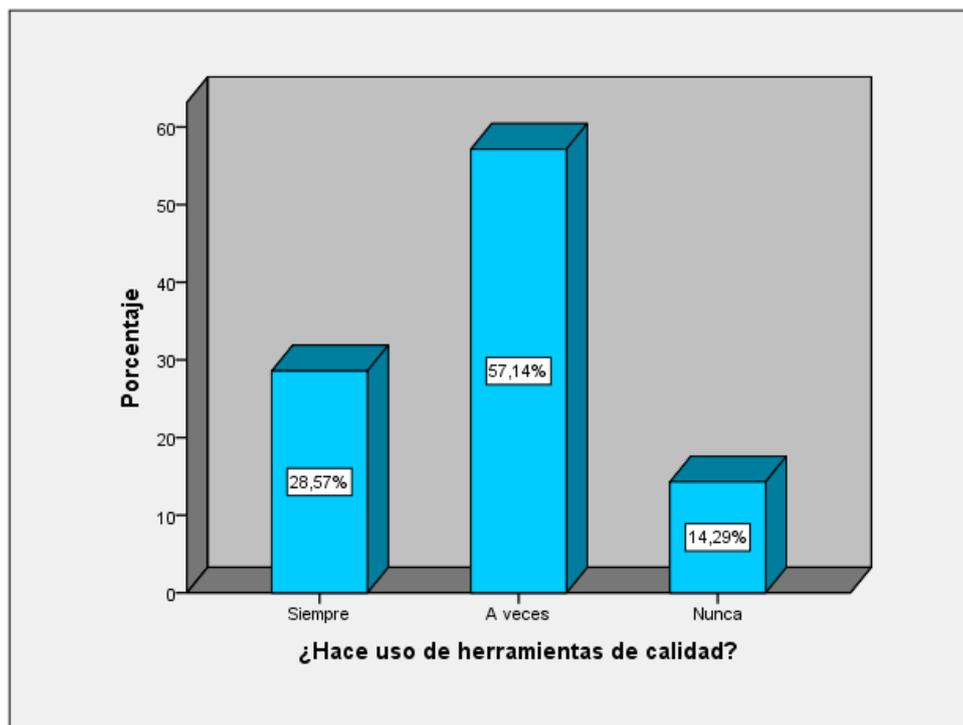
DESCRIPCIÓN: Los mecanismos para generar valor añadido y mejora de procesos son importantes, el 42,9% de las cooperativas de ahorro y crédito los posee, pero existe un sector de 28,6% que carece de ellos y 28,6% que no percibe su importancia.

Tabla 10: ¿Hace uso de herramientas de calidad?

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

Fuente: resultados de trabajo de campo

Figura 8: ¿Hace uso de herramientas de calidad?



Fuente: Tabla 10

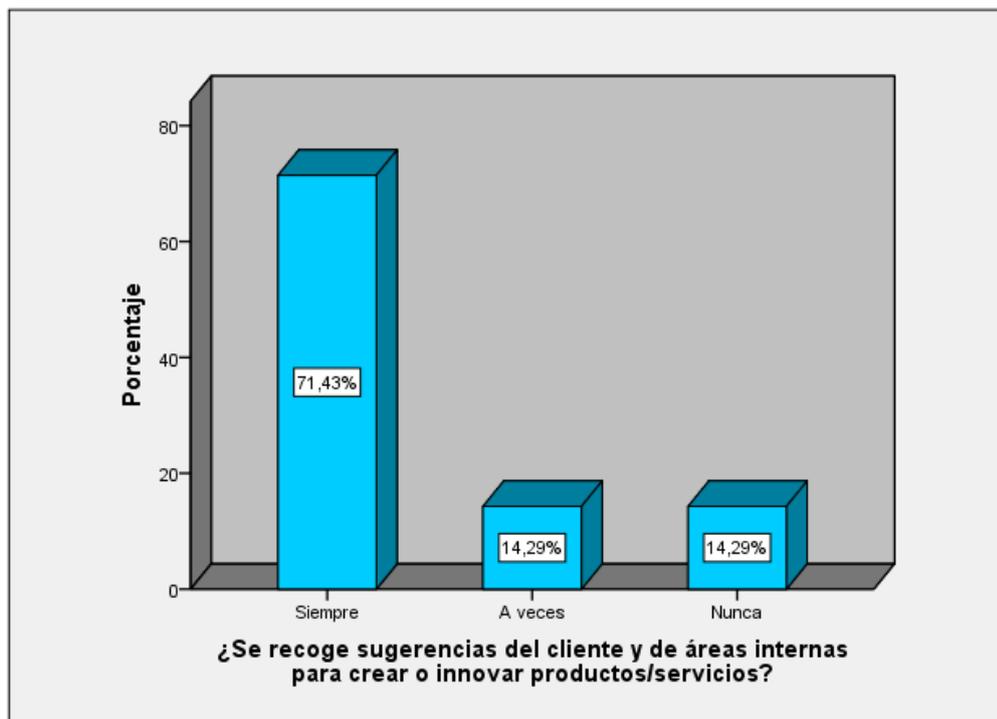
DESCRIPCIÓN: De acuerdo a los resultados de la investigación la mayoría (57,1%) “a veces” hicieron uso de herramientas de calidad. La problemática que se percibe es que la dirección de las cooperativas no alinea el uso de las herramientas a las necesidades de estas instituciones.

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

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

Fuente: resultados de trabajo de campo

Figura 9: ¿Se recoge sugerencias del cliente y de áreas internas para crear o innovar productos/servicios?



Fuente: Tabla 11

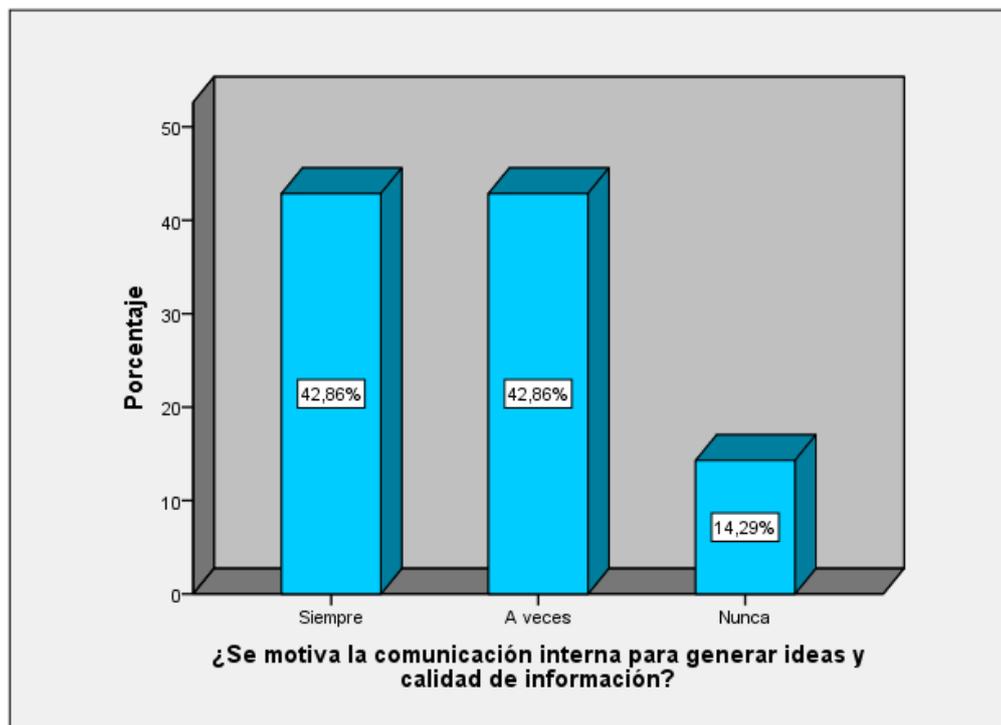
DESCRIPCIÓN: Las cooperativas de ahorro y crédito tienen como fortaleza que el 71,4% recogen las sugerencias del cliente y de áreas internas, para crear o innovar productos/servicios a favor del negocio y de sus clientes. Para ello, destinan tiempo, personal y recursos a la investigación y desarrollo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

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

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

Fuente: resultados de trabajo de campo

Figura 10: ¿Se motiva la comunicación interna para generar ideas y calidad de información?



Fuente: Tabla 12

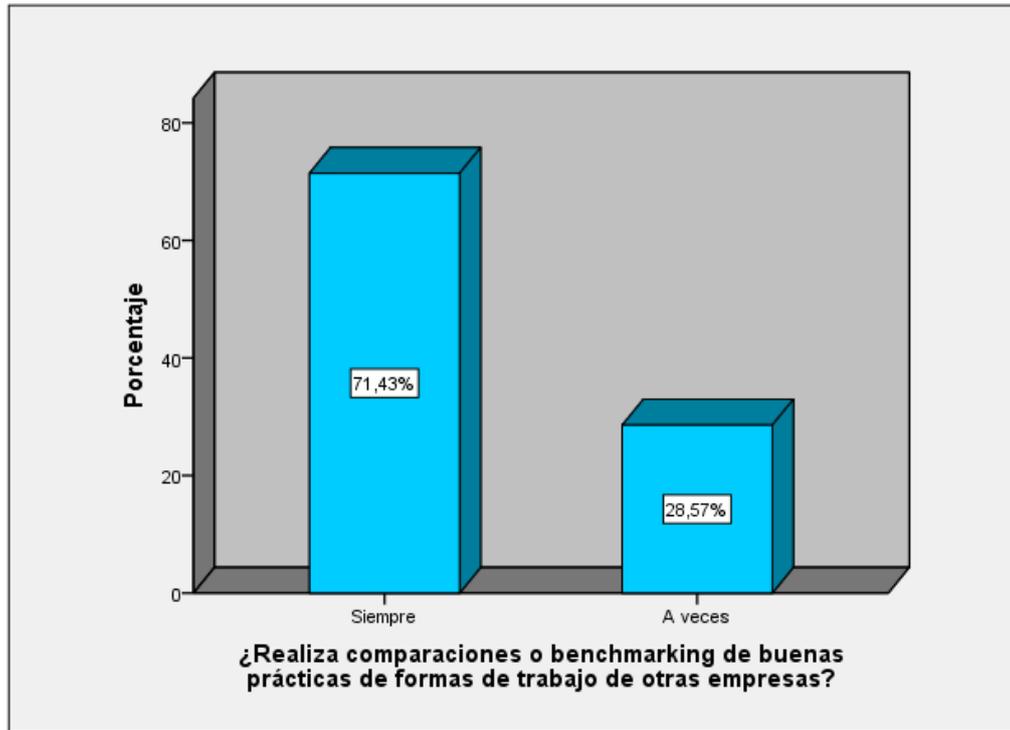
DESCRIPCIÓN: Estos resultados refieren que el 42,9% de las cooperativas de ahorro y crédito “siempre” motivan la comunicación interna para generar ideas y calidad de información; también existe otras entidades (42,9%) que lo realiza “a veces”.

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

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

Fuente: resultados de trabajo de campo

Figura 11: ¿Realiza comparaciones o benchmarking de buenas prácticas de formas de trabajo de otras empresas?



Fuente: Tabla 13

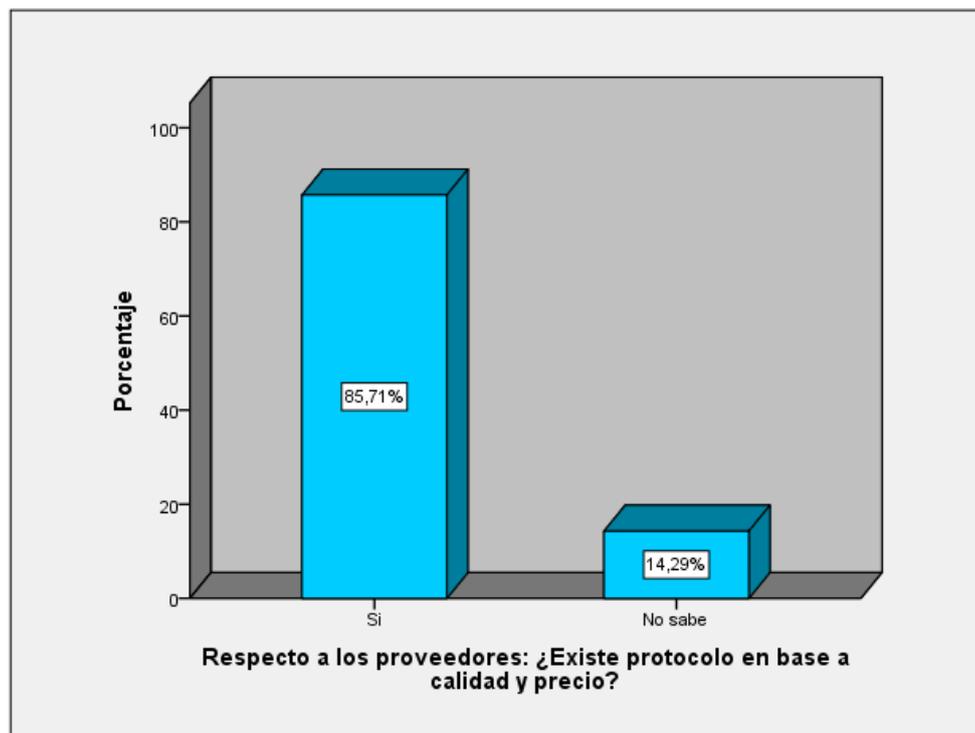
DESCRIPCIÓN: Según las mypes del sector financiero, cooperativas de ahorro y crédito indican que el 71,4% “siempre” realizan comparaciones o benchmarking de buenas prácticas de formas de trabajo de otras empresas. Se trata de un proceso continuo de comparación de procesos respecto a las prácticas de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

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

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

Fuente: resultados de trabajo de campo

Figura 12: Respecto a los proveedores: ¿Existe protocolo en base a calidad y precio?



Fuente: Tabla 14

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

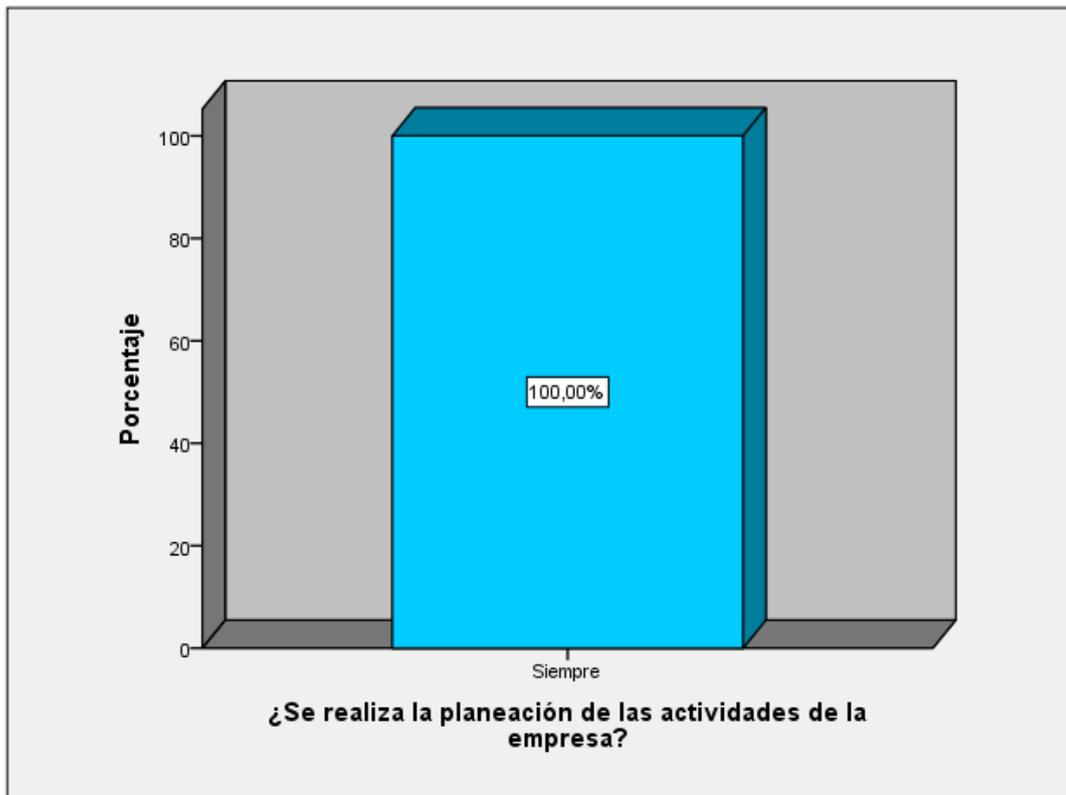
C. De los procesos administrativos:

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

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

Fuente: resultados de trabajo de campo

Figura 13: ¿Se realiza la planeación de las actividades de la empresa?



Fuente: Tabla 15

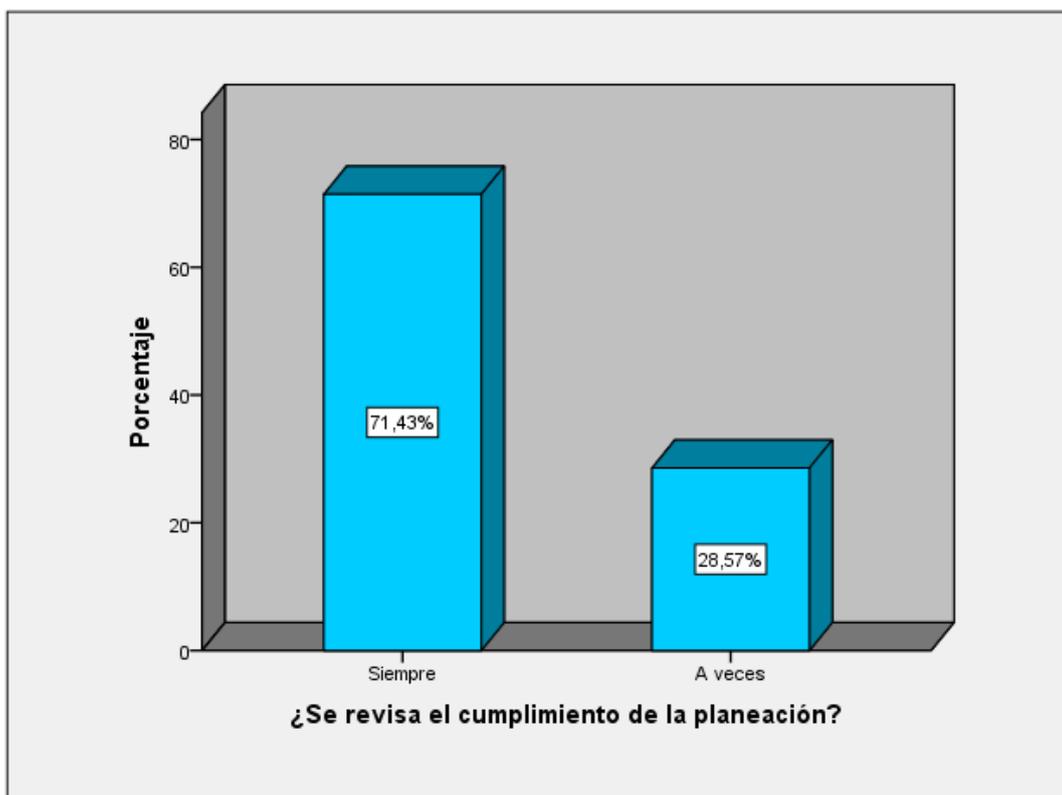
DESCRIPCIÓN: La investigación a las cooperativas de ahorro y crédito de Juanjuí indica que la planeación es una actividad usual, realizada por el 100,0% de estas.

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

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

Fuente: resultados de trabajo de campo

Figura 14: ¿Se revisa el cumplimiento de la planeación?



Fuente: Tabla 16

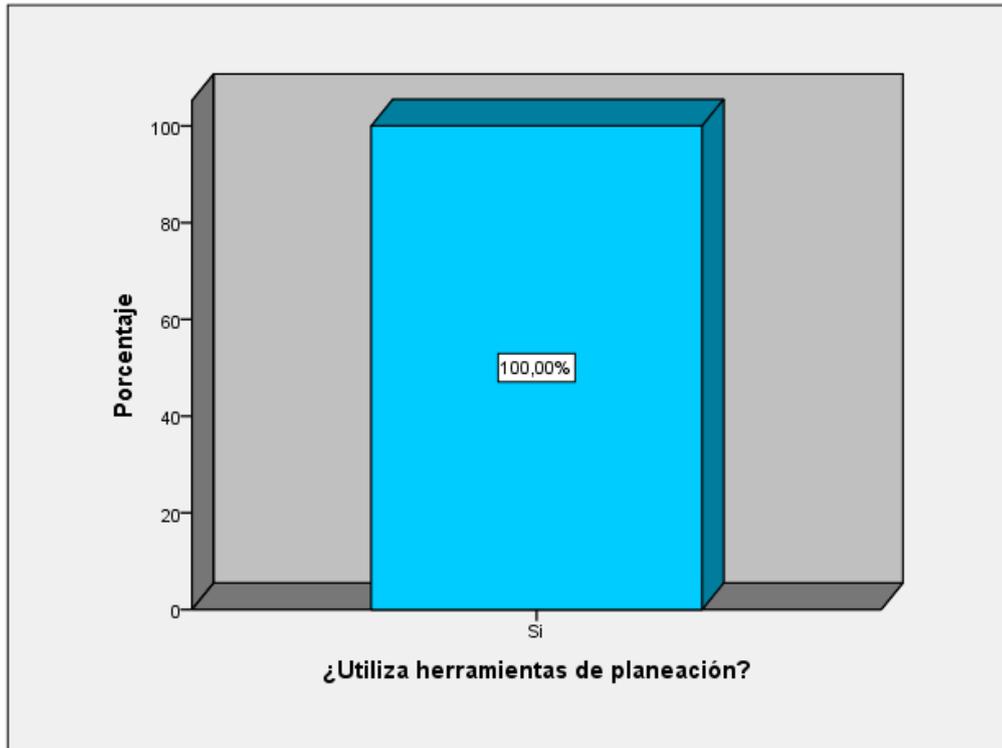
DESCRIPCIÓN: De acuerdo a la investigación realizada, el 71,4% “siempre” revisa el cumplimiento de la planeación, 28,6% “a veces”.

Tabla 17: ¿Utiliza herramientas de planeación?

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

Fuente: resultados de trabajo de campo

Figura 15: ¿Utiliza herramientas de planeación?



Fuente: Tabla 17

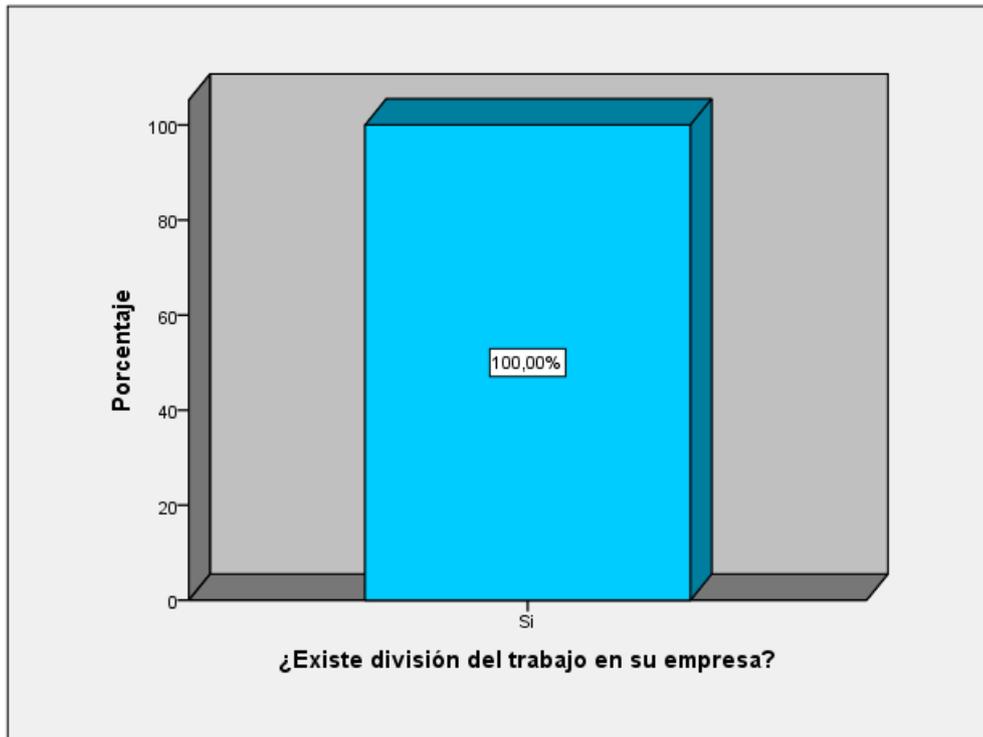
DESCRIPCIÓN: Para el proceso de la planificación de su gestión, el 100.0% de las mypes del sector financiero, cooperativas de ahorro y crédito, utiliza herramientas de planeación para una mejor gestión.

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

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

Fuente: resultados de trabajo de campo

Figura 16: ¿Existe división del trabajo en su empresa?



Fuente: Tabla 18

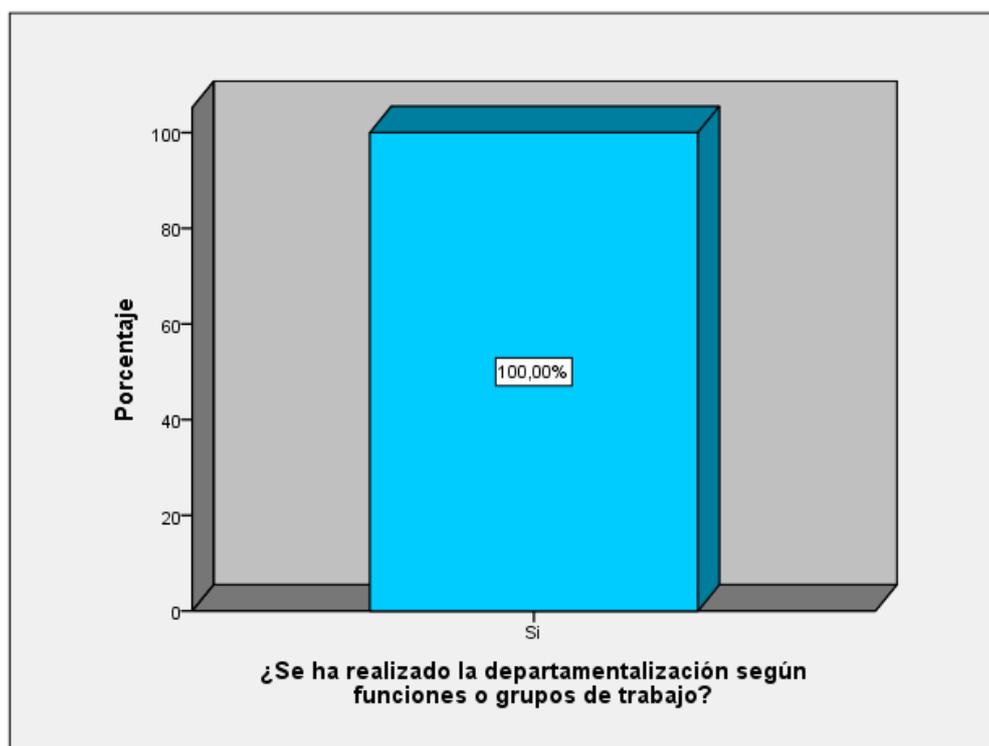
DESCRIPCIÓN: En la investigación se halla que el 100.0% de cooperativas de ahorro y crédito de Juanjuí, ha realizado la división del trabajo de acuerdo a las funciones y capacidades de los miembros de su organización.

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

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

Fuente: resultados de trabajo de campo

Figura 17: ¿Se han realizado la departamentalización según funciones o grupos de trabajo de trabajo?



Fuente: Tabla 19

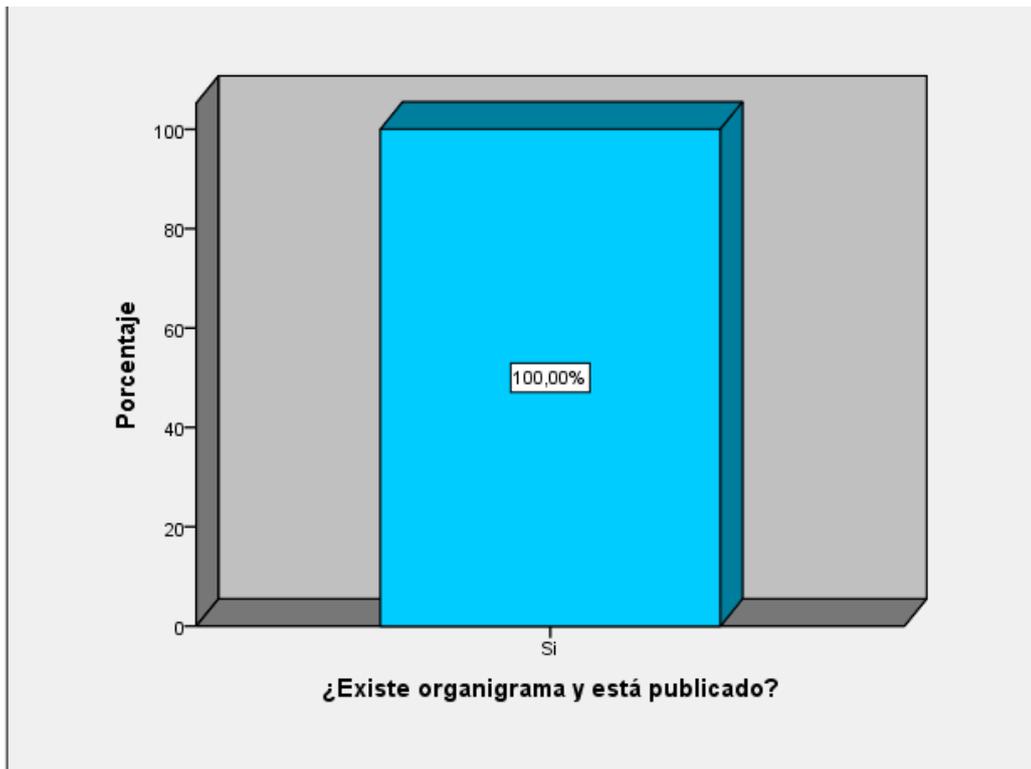
DESCRIPCIÓN: Consecuente con la división del trabajo, las cooperativas de ahorro y crédito, en el 100.0% de ellas, han realizado la departamentalización según funciones y grupos de trabajo.

Tabla 20: ¿Existe organigrama y está publicado?

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

Fuente: resultados de trabajo de campo

Figura 18: ¿Existe organigrama y está publicado?



Fuente: Tabla 20

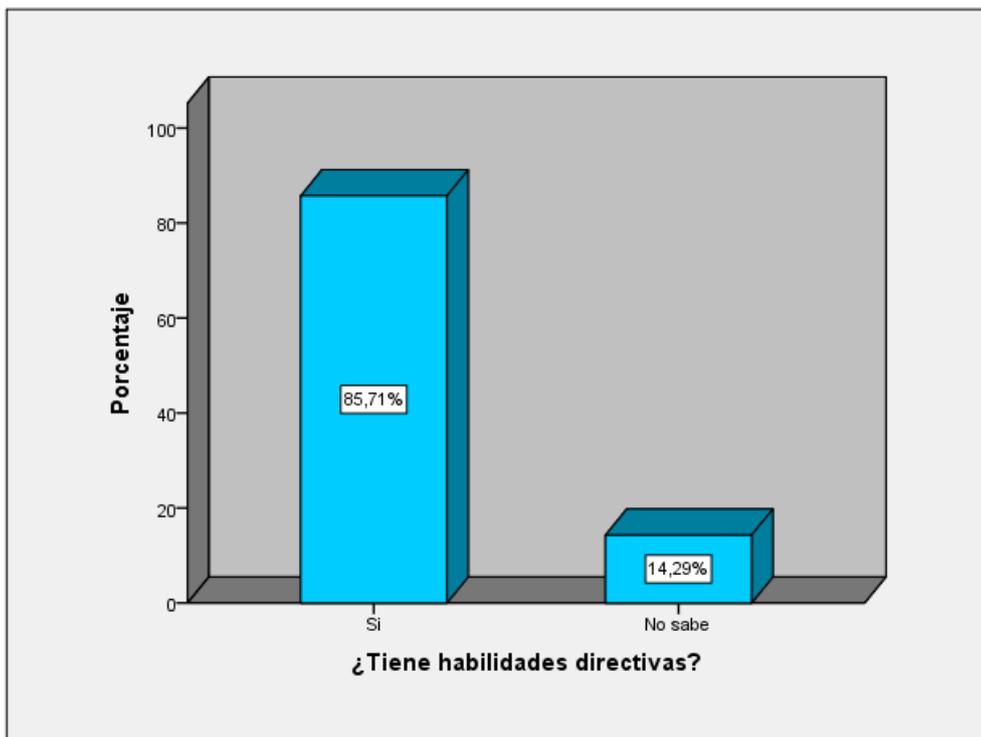
DESCRIPCIÓN: En la investigación se halla que las cooperativas de ahorro y crédito encuestadas (100,0%), tienen publicado su organigrama y está publicado para conocimiento de toda la organización.

Tabla 21: ¿Tiene habilidades directivas?

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

Fuente: resultados de trabajo de campo

Figura 19: ¿Tiene habilidades directivas?



Fuente: Tabla 21

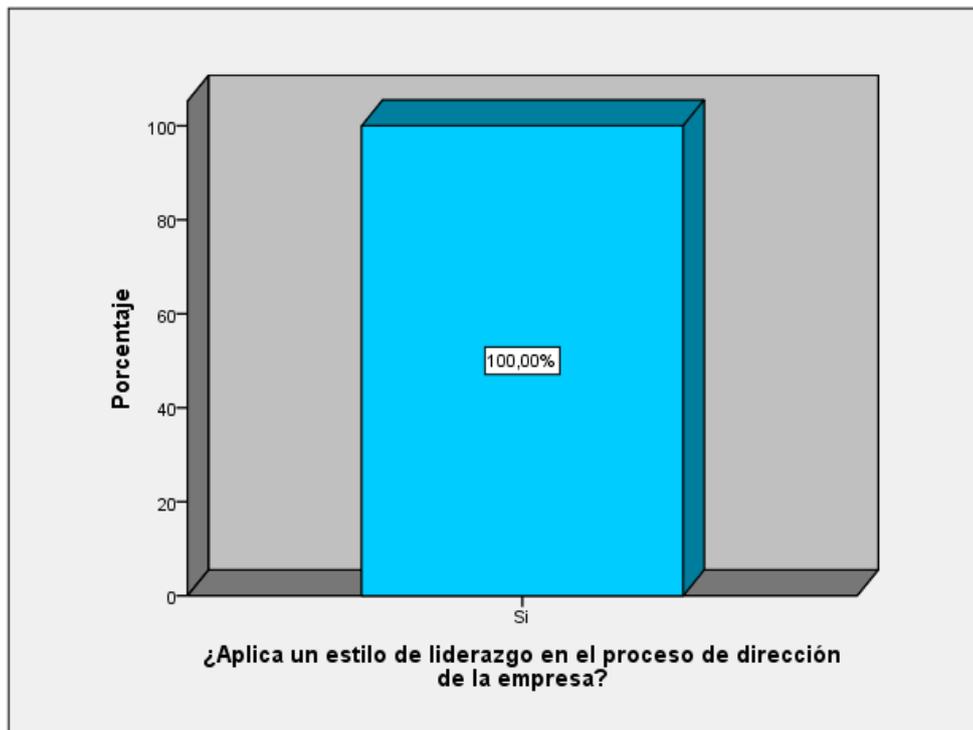
DESCRIPCIÓN: Este resultado indica que el 85,7% de los encargados de dirigir las cooperativas de ahorro y crédito de Juanjuí poseen habilidades directivas.

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

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

Fuente: resultados de trabajo de campo

Figura 20: ¿Aplica un estilo de liderazgo en el proceso de dirección de la empresa?



Fuente: Tabla 22

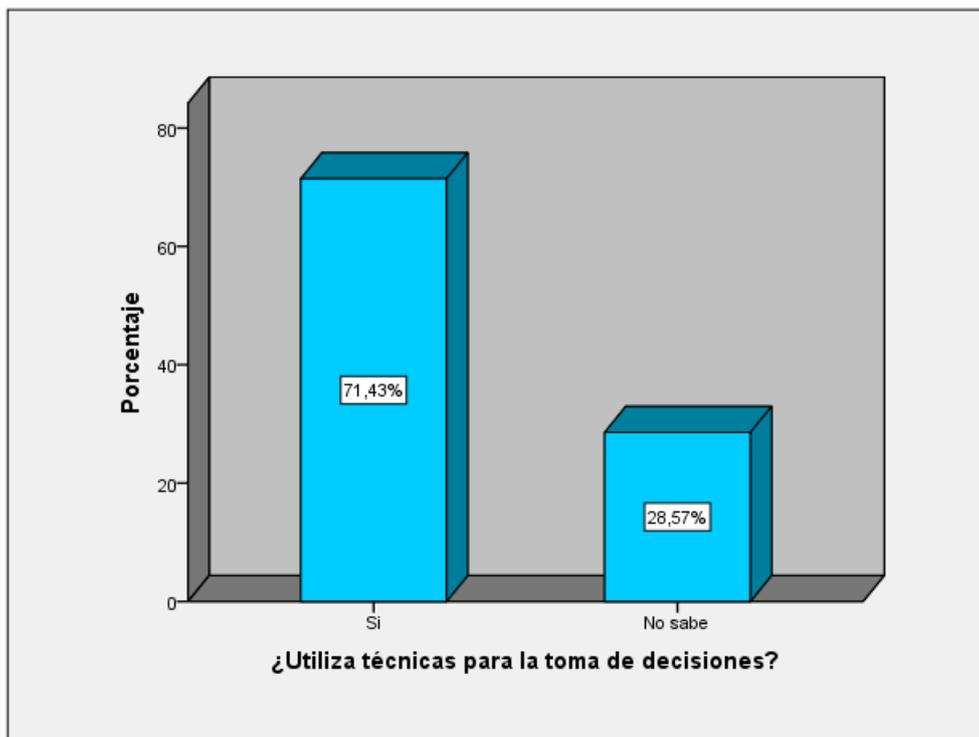
DESCRIPCIÓN: Como se observa en la gráfica, el 100.0% de los encargados de dirigir las cooperativas de ahorro y crédito indican que aplican un estilo de liderazgo definido como parte del proceso de dirección de estas entidades.

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

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

Fuente: resultados de trabajo de campo

Figura 21: ¿Utiliza técnicas para la toma de decisiones?



Fuente: Tabla 23

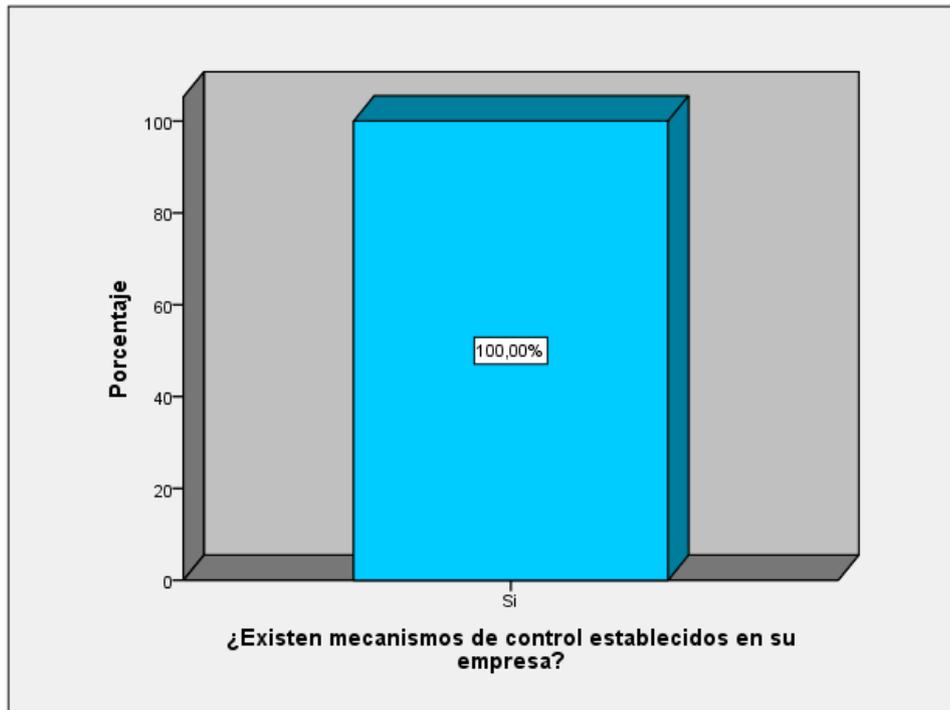
DESCRIPCIÓN: En los resultados de la investigación se halla que el 71,4% de los encargados de dirigir las cooperativas de ahorro y crédito de Juanjuí utilizan determinadas técnicas para la toma de decisiones.

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

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

Fuente: resultados de trabajo de campo

Figura 22: ¿Existen mecanismos de control establecidos en su empresa?



Fuente: Tabla 24

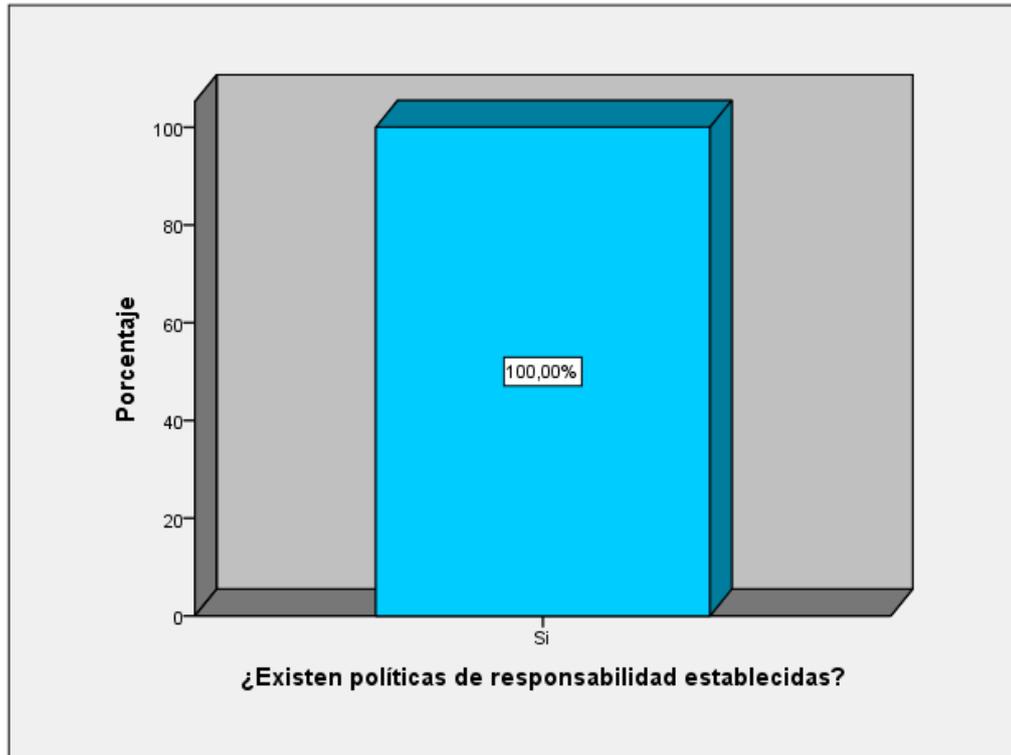
DESCRIPCIÓN: En el 100.0% de las cooperativas de ahorro y crédito de Juanjuí, indican que si existen mecanismos de control difundidos dentro de su organización, según los intereses de estas entidades.

Tabla 25: ¿Existen políticas de responsabilidad establecidas?

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

Fuente: resultados de trabajo de campo

Figura 23: ¿Existen políticas de responsabilidad establecidas?



Fuente: Tabla 25

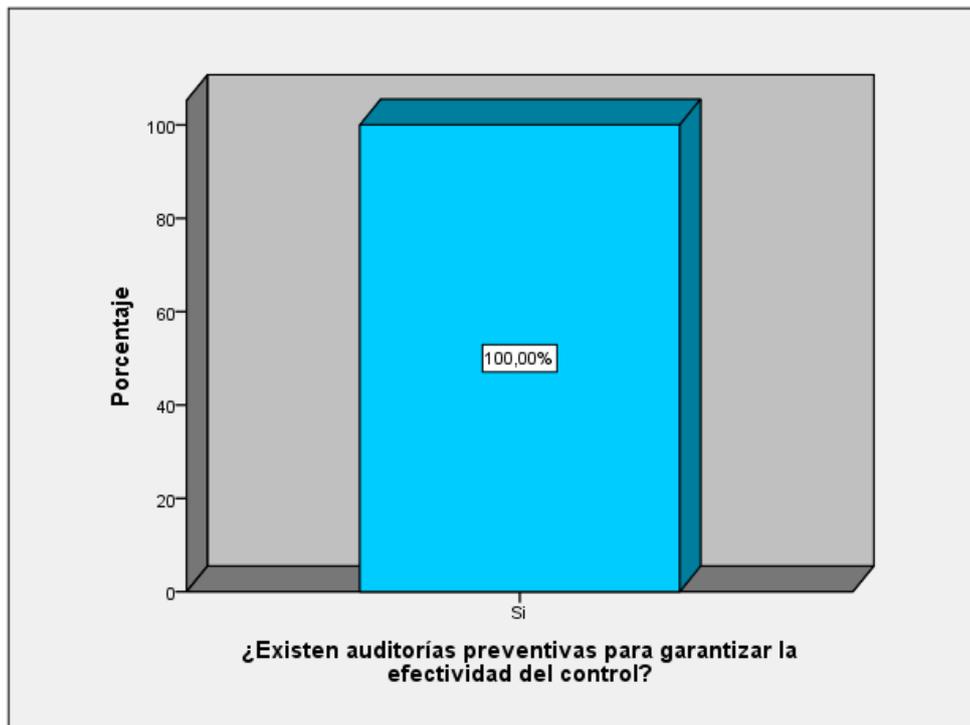
DESCRIPCIÓN: Según la información obtenida, el 100.0% de las cooperativas de ahorro y crédito de Juanjuí si se tiene establecido políticas de responsabilidad en la organización, según las funciones o procesos que se desarrollan.

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

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

Fuente: resultados de trabajo de campo

Figura 24: ¿Existen auditorías preventivas para garantizar la efectividad del control?



Fuente: Tabla 26

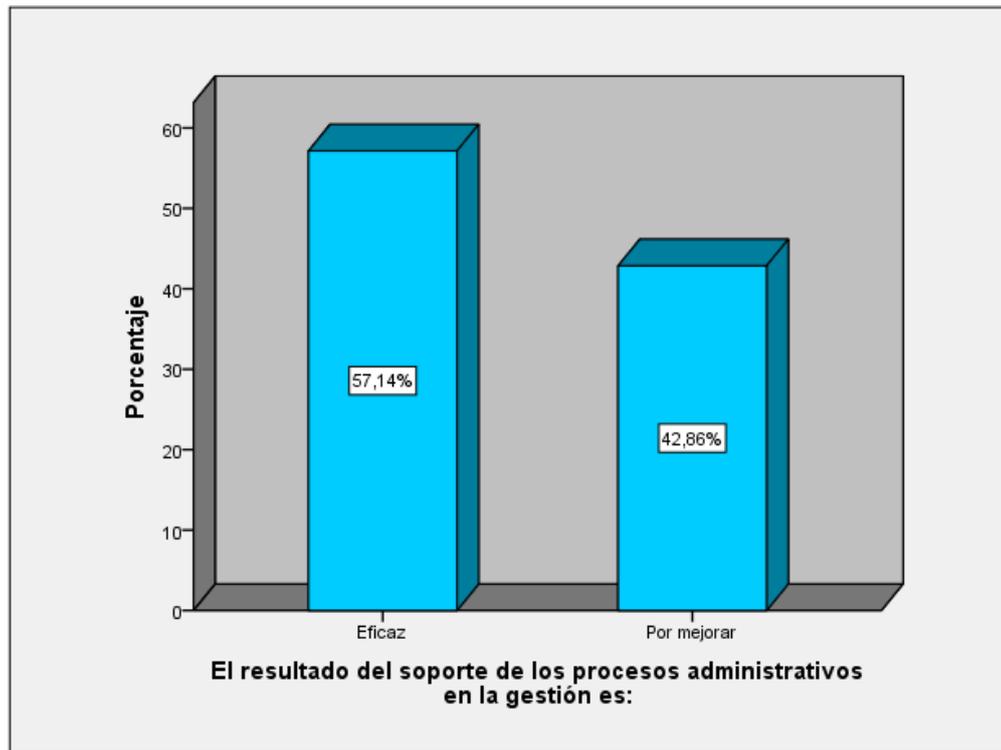
DESCRIPCIÓN: Los encargados de la dirección de las cooperativas de ahorro y crédito de Juanjuí, indican la realización de auditorías preventivas de forma sorpresiva para garantizar la efectividad del control en la organización.

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

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

Fuente: resultados de trabajo de campo

Figura 25: El resultado del soporte de los procesos administrativos en la gestión es:



Fuente: Tabla 27

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

5.2 Análisis de resultados

Finalizada la investigación y de acuerdo a los resultados encontrados se acepta la hipótesis general que establece que existe relación entre la gestión de calidad y los procesos administrativos en las mypes del sector financiero, cooperativas de ahorro y crédito de Juanjuí. Los resultados obtenidos de la muestra encuestada así lo confirman, también representa una oportunidad de mejora ya que las prácticas no son una fortaleza. Este resultado es congruente con la investigación de **Mayorga, F. (2014)**, que indica que los microempresarios de las cooperativas podrán obtener mayor seguridad de un mejor desempeño de sus actividades en la medida que se documenten los procesos.

En relación a nuestra primera hipótesis específica, las cooperativas de ahorro y crédito de Juanjuí están orientadas a la calidad. En la dimensión “Calidad de diseño de producto/servicio”, precisamente en el indicador de “Benchmarking”, se obtuvo como resultado de la pregunta: ¿Realiza comparaciones o benchmarking de buenas prácticas de formas de trabajo de otras empresas?, resultando que se realiza esta práctica habitualmente. Este resultado guarda relación con la investigación de **Casapia, M. (2018)** que sugiere a manera de recomendación identificar las buenas políticas de créditos financieros y hacer el efecto multiplicador, realizando capacitaciones constantes dentro de las instituciones financieras, para hacerlas de aplicación inmediata.

Por otra parte, respecto a la dimensión “Gestión de procesos” la investigación buscó conocer si existen mecanismos para generar valor añadido y mejora de procesos, hallando que las cooperativas de ahorro y crédito de Juanjuí en el 42,9% de éstas tienen

en marcha distintos análisis realizados de sus procesos dirigidos a mejorar el alcance de sus servicios a los clientes.

En la dimensión “enfoque en el cliente” existe cierta inconsistencia en los resultados obtenidos. Por un lado, se preguntó si ¿Conoce las necesidades de sus clientes?, obteniendo que el 100.0% de las cooperativas de ahorro y crédito de Juanjuí que participan de la investigación refieren conocer las necesidades de sus clientes. Sin embargo, en la pregunta ¿Se realizan encuestas de satisfacción al cliente?, se obtiene que solo el 28,6% si realizó encuesta al cliente y recibió la respectiva retroalimentación; el 57,1% fue “a veces” y un 14,3% “nunca”. Este resultado significa que no se conocen de primera mano cuales son las necesidades de los clientes, ya que estos tienden a variar por varios factores.

5.3 Prueba de hipótesis

Supuestos de la prueba de hipótesis:

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

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

Prueba T para una muestra única.

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

Coefficiente de correlación de Pearson

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

CAPÍTULO VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

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

6.2 Recomendaciones

- La investigación halla que estas instituciones deben mejorar el nivel de conocimiento de las necesidades de sus clientes. Estas cambian por diversos factores, en tal sentido se sugiere que las cooperativas de ahorro y crédito de Juanjuí realicen encuestas de satisfacción con mayor frecuencia y realizar planes de acción inmediatos.
- En la zona de selva, debido al delito de lavado de activos y narcotráfico, éstas buscan entidades débiles para encubrir sus operaciones. Se sugiere que las cooperativas de ahorro y crédito de Juanjuí, refuercen sus procesos de control y elaboren planes de acción para prevenir en caso de ocurrencia.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Avila, E. (2014a). Las pymes en Mexico: Desarrollo y competitividad. Revista Observatorio de La Economía Latinoamericana, 14. Retrieved from <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/mx/2014/cooperacion.html>
- Azúa, E. & Moncada, D. (2018). Análisis de créditos y cobranzas de cooperativa ahorro y crédito armada nacional y mejora de su liquidez, periodo 2019-2023. (Tesis inédita de pregrado). Universidad de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador.
- Bautista, W.A. (2017). Estrategias para la gestión efectiva de la cartera de créditos de la cooperativa de ahorro y crédito León XIII. (Tesis inédita de pregrado). Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo, Perú.
- Benzaquen, J. (2019). La dirección de la calidad y la administración (Primera; Cengage, ed.). Mexico.
- Bernardo & Calderero (2000). Instrumentos de investigación. México: McGraw-Hill/Interamericana.
- Cahuana, R. & Samanez, K. (2015). La eco-eficiencia y su incidencia en la rentabilidad de las cooperativas de ahorro y crédito del distrito de Juanjuí, periodo 2012-2014. (Tesis inédita de pregrado). Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, Huamanga, Juanjuí.
- Carrillo, J. (2017). Incidencia de la evaluación crediticia en la morosidad de los créditos microempresa en una caja municipal de ahorro y crédito en Tingo María. (Tesis inédita de pregrado), Universidad Nacional Agraria de la Selva, Tingo María, Perú.

- Casapia, M. (2018). Implementación de las líneas de crédito y su incidencia al riesgo crediticio en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Perú caso: Cooperativa de SS. Juan Pablo de Juanjuí, 2017. (Tesis inédita de pregrado). Universidad Católica Los Ángeles Chimbote, Juanjuí, Perú.
- Código de ética para la investigación. versión 002. Aprobado por acuerdo del consejo universitario con resolución N° 0973-2019-cu-Uladech Católica de fecha 16 de agosto del 2019.
- Chafloque, J. (2019). La gestión de la cooperativa de ahorro y crédito, y el delito de lavado de activos en Juanjuí, 2016. (Tesis inédita de maestría). Universidad César Vallejo, Juanjuí, Perú.
- Evans, J. R., & Lindsay, W. M. (2015). Administración y control de la calidad (Novena; L. Cengage, ed.). Mexico.
- Fayol, H. (1841). La teoría clásica de la administración. Valencia: Universidad del Rosario.
- Hernández, J. (2019). Desarrollo organizacional: teoría, prácticas y casos. México: Pearson Educación.
- Hernandez, Roberto; Fernandez, Carlos; Baptista, P. (2014). Metodología de la Investigación; 6ta. Edición.
- Herrera, B. (2011). Análisis estructural de las MYPES y PYMES. Quipukamayoc. <https://doi.org/10.1021/ac300777u>
- Koontz, H.; Weihrich & Cannice (2008). La administración. México: Prentice Hall.
- Ley 30056. Ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial, Lima, Perú, 02 de Julio 2013.

- Luna A. (2013). *Proceso Administrativo*. México. Grupo Editorial Patria S.A.
- Machado, N. (2015). *Los productos y servicios financieros y su incidencia en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mi Tierra LTDA*. (Tesis inédita de pregrado). Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador.
- Maya, E. (2013). *Técnicas e instrumentos de recolección de datos*. México: Pearson educación.
- Mayorga, F. (2014). *Auditoria de gestión al proceso de recuperación de cartera vencida y su incidencia en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito (Cámara de Comercio de Ambato)*. (Tesis inédita de pregrado). Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador.
- Quispe, M.D. (2015). *Administración del riesgo crediticio y la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica LTDA*. 582, periodo 2014. (Tesis inédita de pregrado). Universidad Nacional de Huancavelica, Huancavelica, Perú.
- Ramírez, C. (2015). *Implicancia de la auditoría financiera en el control contable de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres SRL-Tarapoto, periodo 2013*. (Tesis inédita de pregrado). Universidad Nacional de San Martín, San Martín, Loreto.
- Robbins, S. & Coulter, M. (2016). *La Administración*. México: Pearson educación, (p. 60).
- Saavedra, J.U. (2017). *Satisfacción del cliente y posicionamiento en la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Oriente, distrito de Tarapoto, 2017*. (Tesis inédita de maestría). Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú.

- Sánchez, F. (2019). Desarrollo metodológico de la investigación. Lima: Ediciones Normas Jurídicas S.A.
- Saltos, V.K. (2016). La cultura de ahorro y la generación de nuevas actividades productivas en los socios de la primera cooperativa de ahorro y crédito perteneciente al segmento uno de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua-Ecuador. (Tesis inédita de maestría). Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador.
- Sosa, C. (2017). La administración de los riesgos financieros en las colocaciones de préstamos en cajas municipales de ahorro y crédito en Tumbes, 2016. (Tesis inédita de maestría). Universidad Católica Los Ángeles Chimbote, Tumbes, Perú.
- Stoner, J., Freeman, E., & Gilbert, D. (2005). Administración (Sexta; P. Hall, ed.). Mexico.
- Tamayo, M. (2014). Diseño de investigación. México: editorial Limusa S.A.
- Terry, G. (2013). Principios de Administración (Primera; Contiental, ed.). Mexico.
- Terry, G. R., & Franklin, S. G. (1986). Principios de administración (Primera; Continental, ed.). Retrieved from <https://www.urbe.edu/UDWLibrary/InfoBook.do?id=6022>
- Ticona, F. (2017). Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mi Financiera Puno-2015. (Tesis para optar el título de Licenciado), Universidad Nacional de Altiplano, Puno, Perú.
- Torres, Z. (2013). Administración estratégica. México: grupo editorial patria.

Vara, A. (2015). 7 pasos para elaborar una Tesis (Primera Ed; Editorial Macro, ed.).

Lima.

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

Madrid: Ediciones Pirámide.

ANEXOS

1.- Prueba de fiabilidad

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

Fiabilidad

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

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

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,854	21

Fuente: SPSS² IBM Statistics

La prueba de fiabilidad indica un coeficiente de 0,854, que significa altamente confiable.

² SPSS: *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS), programa estadístico informático de IBM aplicado en las ciencias sociales y aplicadas.

2.- Prueba de correlaciones

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

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

Coefficiente de correlación de Pearson:

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

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

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

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

3.- Cronograma

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																	
N°	Actividades	2019															
		SETIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Elaboración del Proyecto		■	■	■	■											
2	Revisión del proyecto por el jurado de investigación.					■											
3	Aprobación del proyecto por el Jurado de Investigación					■											
4	Exposición del proyecto al Jurado de Investigación					■											
5	Mejora del marco teórico						■			■							
6	Redacción de la revisión de la literatura.						■				■						
7	Elaboración del consentimiento informado (*)						■										
8	Ejecución de la metodología						■	■									
9	Resultados de la investigación									■	■	■					
10	Conclusiones y recomendaciones										■						
11	Redacción del pre informe de Investigación.										■	■					
12	Redacción del informe final											■	■	■			
13	Aprobación del informe final por el Jurado de Investigación													■			
14	Presentación de ponencia en sustentación														■		
15	Redacción de artículo científico															■	

Fuente: preparado por Katerine Pinedo R.

4.- Presupuesto

Presupuesto desembolsable			
Categoría	Base	Número	Total (S/.)
Suministros (*)			
· Folder (docena)	13	1	13.00
· Fotocopias	0.1	510	51.00
· Papel bond A-4 (500 hojas)	14	2	28.00
· Anillados	4	4	16.00
· Empastado	60	1	60.00
· Lapiceros	3	4	12.00
· USB	1	30	30.00
Servicios			
· Internet (horas)	48	1	48.00
· Taller de titulación	3100	1	3100.00
· Uso de Tumitin	100	1	100.00
Sub total			3458.00
Gastos de viaje			
· Pasajes para recolectar información (ida y vuelta)	10	16	160.00
Sub total			160.00
Total de presupuesto desembolsable			3618.00
Presupuesto no desembolsable (Universidad)			
Categoría	Base	Número	Total (S/.)
Servicios			
· Uso de Internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital - LAD)	30	4	120.00
· Búsqueda de información en base de datos	35	2	70.00
· Soporte informático (Módulo de Investigación del ERP University)	40	4	160.00
· Publicación de artículo en repositorio institucional	50	1	50.00
Sub total			400.00
Recurso humano			
· Asesoría personalizada (5 horas por semana)	63	4	252.00
Sub total			252.00
Total de presupuesto no desembolsable			652.00
Total (S/.)			4270.00

Fuente: preparado por Katerine Pinedo R.

5.- Encuesta



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y
ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

ENCUESTA

Instrucciones:

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

En tal sentido, apreciaremos su colaboración.

Encuestado:

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

A. DATOS DEL MICROEMPRESARIO

1. ¿Cuál es la edad del microempresario?

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

2. ¿Cuál es el género del microempresario?

a) Hombre b) Mujer

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

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

B. DE LA GESTIÓN DE CALIDAD

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

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

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

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

Juanjuí, noviembre del 2019

6.- Evidencia de trabajo de campo

Cooperativa del Oriente

