

UNIVERSIDAD NACIONAL JOSE FAUSTINO SANCHEZ CARRION



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADEMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

TESIS

**“EL PROCESO ADMINISTRATIVO Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE LOS
SERVICIOS DE LA PEQUEÑA EMPRESA EN EL DISTRITO DE HUACHO”**

BACHILLER:

CORTEZ RUIZ LIDIA ARYMI

ASESOR:

Lic. Adm. FELIX CARO SOTO

Para obtener el Título Profesional de Lic. en Administración.

Huacho – Perú

2013

Resumen

El presente trabajo de investigación se realizó en el Distrito de Huacho durante el año 2013, se tomó en cuenta a los trabajadores de las pequeñas empresas de esta ciudad. Las variables que se consideraron fueron las siguientes: El Proceso Administrativo y la Calidad de los Servicios. El estudio tuvo como objetivo principal demostrar la aplicación profesional del proceso administrativo incide en la calidad de los servicios en las pequeñas empresas. El estudio demostró que el óptimo Planeamiento, Organización, Dirección y Control las pequeñas empresas, inciden en la obtención de recursos humanos de calidad, herramientas de gestión de calidad, permiten un proceso de influencia de calidad y permiten la aplicación de medidas de desempeño de calidad, respectivamente. El trabajo se justificó por que posee valor teórico, utilidad práctica, relevancia social, y es conveniente por los beneficios que genera. Se sustentó en diversas teorías respecto a la gestión de recursos humanos. La investigación se aborda de acuerdo al tipo de estudio correlacional causal, con rasgos de estudio descriptivo. La población fue de 15 000 trabajadores de la pequeña empresa y la muestra fue de 375 trabajadores. En el trabajo de campo se utilizó una encuesta integrada por 12 preguntas de carácter ordinal, basadas según la escala de Likert. Los resultados demostraron que el Proceso Administrativo incide en la Calidad de los Servicios de la Pequeña Empresa en el Distrito de Huacho.