

Global Business Administration

Volumen 6 Número 1
Enero - Junio 2022

Journal
ISSNe 2520-9019





Dr. Elio Iván Rodríguez Chávez
RECTOR

Dr. Félix Romero Revilla
VICERRECTOR ACADÉMICO

Dr. José Martínez Llaque
VICERRECTOR DE INVESTIGACIÓN

Dr. Luis Ernesto Quineche Gil
DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS
ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES

Dr. Víctor Castro Montenegro
DIRECTOR DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS GLOBALES

GLOBAL BUSINESS ADMINISTRATION JOURNAL

Volumen 6 Número 1
Enero - Junio 2022

GBA JOURNAL

Director

Dr. Víctor Castro Montenegro
Universidad Ricardo Palma.

Editor

Mg. David Esteban Espinoza
Universidad Ricardo Palma.

Asistente Editorial

Dr. Jan Lust
Universidad Ricardo Palma.

Comité Editorial Nacional

Dr. Víctor Castro Montenegro
Universidad Ricardo Palma.

Dr. Jorge Luis Escalante Flores
Universidad del Pacífico.

Dr. Juan Manuel Fernández Chavesta
Universidad Femenina del Sagrado Corazón (UNIFE).

Dra. Paula Andrea Arohuana Percca
Universidad Nacional del Altiplano.

Mg. Javier Rebatta Nieto
Ministerio de Comercio Exterior y Comercio.

Mg. Manuel Antonio Zegarra Tirado
Departamento de Agro Negocios (PROMPERÚ).

Comité Editorial Internacional

Dr. Henry Acuña Barrantes
Universidad Militar Nueva Granada, Colombia.

Dr. Fernando Rogelio Simonato
Universidad Nacional de la Plata, Argentina.

Dra. Cássia Aparecida Corsatto
Investigadora Independiente, Brasil.

Mg. Gabriela Palma-Stockwell
British American Tobacco, Reino Unido.

Mg. Edwin Arbey Hernández García
Universidad Nacional de Colombia, Colombia.

Mg. Felícita Doris Miranda Huaynalaya
Universidad de Granada, España.

Comité Científico Consultivo

Ing. David Lemor Bezdin, Ex - Ministro de la Producción
Universidad Ricardo Palma.

Mg. María Alicia Cecilia Mendiola Vargas
Consortio Agroecológico del Perú.

Ing. José Antonio Verástegui Camarena
Svenska Aeroplan Aktie Bolaget, Suecia.

Mg. María del Pilar Alarcón Tarazona
Comisión de Promoción del Perú para la Exportación y el Turismo (PROMPERÚ).

Consultor Editorial

Dr. Raúl Ishiyama Cervantes
Investigador independiente, Perú.

Revisión Inglés

Lic. Judith Murga Prieto
Universidad Ricardo Palma.

Composición y Diagramación

José Luis Ibáñez Estrella

Es una publicación de artículos sobre negocios globales.
Se publica semestralmente y está sometida a arbitraje.

Si usted desea publicar su artículo, o recibir la revista por suscripción, dirigir su comunicación a la Av. Benavides 5440 – Santiago de Surco, Lima – Perú. Teléfono 7080000 anexos 3122 o escriba al correo electrónico:

gbusinessadministrationjournal@gmail.com

ISSN Versión Electrónica – 25209019

La revista no se solidariza con las opiniones vertidas por los autores.

Portada: Logotipo en 3D Global Business Administration.



Indizada en:



Incluida en:



CONTENIDO/CONTENTS

EDITORIAL

- ▶ Las empresas y el desafío para superar la crisis originada por la covid-19 **01**
- ▶ Businesses and the challenge to overcome the crisis caused by covid-19
David Esteban Espinoza

ARTÍCULOS ORIGINALES/ORIGINAL ARTICLES

- ▶ Características y producción de cacao: caso de la zona productora de Amazonas – Perú **03**
- ▶ Characteristics and production of cocoa: the case of the producing Amazonas – Perú
Llunely Yaselit Guimac Cedillo, Lucio Leo Verastegui Huanca
- ▶ La calidad de servicio en la satisfacción de los usuarios: caso polideportivo **14**
- ▶ The quality of service in the satisfaction of the users: polideportivo case
Jesús Gonzalo Paredes Cruz, Paula Andrea Arohuanca-Percca
- ▶ Gestión administrativa y compromiso docente de una universidad particular del distrito de Santiago de Surco 2019 **21**
- ▶ Administrative management and commitment of professors at a private university in the district of Surco 2019
Adán Humberto Estela Estela, Homero Cosme Salazar Fernández

LAS EMPRESAS Y EL DESAFÍO PARA SUPERAR LA CRISIS ORIGINADA POR LA COVID-19

Versión traducida y ampliada de la editorial publicada en inglés en el volumen 5 número 1.

David Esteban Espinoza^{1a}
 ORCID iD 0000-0001-8025-6409

1. Universidad Ricardo Palma. Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales. Escuela Profesional de Administración de Negocios Globales.

a. Editor

El mundo globalizado enfrenta el desafío generado por la COVID-19, los países han sido impactados en su economía en un escenario económico y financiero de gran incertidumbre. Se aplican medidas para respaldar el funcionamiento y supervivencia de las empresas (Cruz, 2020).

Los desafíos de los gobiernos ante el nuevo escenario de la economía global muestran las dificultades a las que se enfrentaron ante las condiciones impuestas por la pandemia. En el plano internacional, los efectos sanitarios y económicos de la expansión del virus en un mundo fragmentado y no coordinado, con países compitiendo entre sí por insumos y recursos, en algunos casos en desigualdad de condiciones, con capacidad de oferta de productos limitada por la alta demanda o las reglas de la economía de mercado, vender al mejor postor o dar preferencia al cliente que más compra.

Las empresas se enfrentan a limitaciones del contexto excesivamente complejas y difícilmente predecibles para la que no estaban preparadas; tuvieron que adaptarse y desarrollar capacidades específicas a los recientes entornos competitivos ocasionados por la emergencia sanitaria de la COVID-19 (Pérez-Calle, García-Casarejos y García-Bernal, 2021).

El caso del Perú es particularmente relevante, la aplicación temprana de medidas de confinamiento y de distanciamiento social ocasionaron efectos colaterales en la economía expresados en la mayor recesión respecto al resto de economías del mundo, ello acompañada de una alta tasa de desempleo y pobreza a nivel global. A pesar del gran confinamiento el virus avanzó vertiginosamente debido a la carencia de infraestructura, debilidades profundas del sistema sanitario, extendiéndose finalmente a una crisis a nivel económico, político y cultural.

Esta situación afectó de diversas formas a las organizaciones empresariales, sobre todo a aquellas que fueron obligadas a cerrar por un tiempo determinado o indeterminado. Las empresas han tenido que adaptarse a la *nueva normalidad*, realizar cambios en sus negocios de forma paralela a la implementación de protocolos sanitarios y de distanciamiento social. De esta manera, las empresas amoldaron sus estrategias de negocios a una nueva situación y reinventaron sus propuestas de valor. Para poder enfrentar esta crisis ha sido fundamental el uso de la tecnología, que ha reducido costos. A la vez, las estrategias de los gobiernos para reactivar la economía han sido de gran ayuda para poder impulsar los negocios, siendo así fundamentales para mantener el

funcionamiento y operatividad. (Suárez, 2020).

Superar la crisis y garantizar la sostenibilidad de las organizaciones es un gran desafío. La competitividad expresada a través de la aplicación de estrategias con planes de contingencia, sistemas de gestión eficientes, descubrir soluciones en tiempos limitados y con recursos limitados. En efecto, para las organizaciones que se han dinamizado en la adopción de distintas acciones para sobrellevar la crisis y la adopción a las medidas de política pública impuestas por los gobiernos han sido muy importantes para su supervivencia (Bargados, 2021).

A más de dos años del inicio de la pandemia y su propagación vertiginosa ha generado retos y desafíos no solamente en el ámbito de las organizaciones empresariales, también en las instituciones de formación universitaria y fundamentalmente en la salud. Retos y desafíos que demanda del esfuerzo conjunto para enfrentar la nueva normalidad.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Bargados, A. (2021). Impacto del Covid-19 en las Pymes argentinas: actividad, empleo y condiciones de trabajo. *Trabajo y Sociedad, XXII* (36), 123-145. <http://www.scielo.org.ar/pdf/tys/v21n36/1514-6871-tys-21-36-122.pdf>
- Cruz, J. (2020). Técnicas normativas y aplicativas en las medidas laborales ante el COVID 19 en España. *Revista IUS ET VERITAS*, 61.
- Pérez-Calle, R.D., García-Casarejos, N., & García-Bernal, J. (2021). La empresa española ante la COVID-19: factores de adaptación al nuevo escenario. *Retos Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, 11(21), 5-24. <https://doi.org/10.17163/ret.n21.2021.01>
- Suárez, M.M. (2020). Impactos económicos y laborales generados por la pandemia del covid-19 en diferentes industrias en Uruguay: casos de estudio. *Investigación & Negocios*, 13(22). http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2521-27372020000200002&lang=es

Correo electrónico: david.esteban@urp.edu.pe

CARACTERÍSTICAS Y PRODUCCIÓN DE CACAO: CASO DE LA ZONA PRODUCTORA DE AMAZONAS - PERÚ

CHARACTERISTICS AND PRODUCTION OF COCOA: THE CASE OF THE PRODUCING AMAZONAS - PERÚ

Recepción: 2021-09-09 - Aceptación: 2022-01-07

Ing. Llunely Yaselit Guimac Cedillo ^{1;a}
 iD ORCID iD 0000-0002-8882-7947

Mg. Lucio Leo Verastegui Huanca ^{2;b}
 iD ORCID iD 0000-0001-8356-8002

¹ Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza

² Universidad Nacional de Frontera

^a Ingeniera Agroindustrial

^b Magister en Economía Internacional y Desarrollo

RESUMEN

Objetivo: Identificar las características principales de la producción de cacao criollo del departamento de Amazonas destinado a la exportación a mercados internacionales. **Método:** Este estudio es de corte descriptivo. Para lograr el objetivo planteado, se analizó el cacao criollo de siete distritos muestreados, 201 parcelas productoras escogidas de manera no probabilística por conveniencia, localizadas en el departamento de Amazonas. Para el análisis del producto se tomó muestras por triplicado, se analizó la varianza y se realizó un ensayo de cotejo de medias de Tukey empleando significancia del 0,95 haciendo uso del software estadístico Minitab versión 17. **Resultados:** Del estudio se desprendió el análisis de las peculiaridades organolépticas y fisicoquímicas del cacao criollo, dirigido a la exportación a mercados nacionales e internacionales. **Conclusión:** El cacao criollo producido en ciertas zonas cacaoteras de La Peca, Copallín, Imaza, Cajaruro, Bagua, Aramango y El Parco, pertenecientes al departamento de Amazonas, poseen las características fisicoquímicas y organolépticas aceptables para su exportación a mercados internacionales.

Palabras clave: Producción; cacao; exportación; fisicoquímicas; organolépticas.

ABSTRACT

Objective: To identify the main characteristics of criollo cocoa production in the department of Amazonas for export to international markets. **Method:** This working paper was descriptive. In order to achieve the proposed objective, criollo cocoa was analyzed from seven sampled districts, 201 producer plots chosen in a non-probabilistic way by convenience, located in the department of Amazonas. For the analysis of the product, samples were taken in triplicate, the variance was analyzed using Tukey test and was carried out to compare means using a significance of 0,95 using Minitab version 17 statistical software. **Results:** The study resulted in the analysis of the organoleptic and physicochemical characteristics of criollo cocoa, aimed at export to national and international markets. **Conclusion:** Criollo cocoa produced in certain cocoa-growing areas of La Peca, Copallín, Imaza, Cajaruro, Bagua, Aramango and El Parco, belonging to the department of Amazonas, have acceptable physicochemical and organoleptic characteristics for export to international markets.

Keywords: Production; cocoa; export; physicochemical; organoleptic.

INTRODUCCIÓN

La Organización Internacional del Cacao (ICCO) se fundó en 1973 en el marco normativo de las Naciones Unidas; está circunscrita en el Convenio Internacional del Cacao. Está conformada por 51 países miembros, 22 de ellos son exportadores y 29 importadores de cacao. Su objetivo es el mejoramiento de la calidad de vida de las comunidades productoras de cacao; a su vez, pretende satisfacer al mercado en términos de calidad, seguridad alimentaria, medioambiente y temas sociales a través de una economía cacaotera sostenible (Centro de Estudios para el Desarrollo Rural Sustentable y la Soberanía Alimentaria [CEDRSSA], 2020). El Perú firmó el Convenio Internacional de Cacao 2010, previamente a la reintegración dentro de la ICCO (América Economía, 2014). Esta organización ha calificado al Perú como un productor y exportador de cacao fino y de aroma que equivale a 36% de producción mundial. El Minagri declaró el día del Cacao el 1° de octubre, posteriormente en 2012 el cacao fue declarado Patrimonio Natural de la Nación y desde ese momento se promociona masivamente el producto en ferias nacionales e internacionales (Sierra exportadora, 2014).

El cacao posee una extensa demanda en el extranjero; es un producto empleado en la chocolatería; cosmética y productos de aseo. El mercado internacional del cacao es gestionado por un número reducido de grandes organizaciones que intervienen los canales de distribución junto a los precios, además integran el procesamiento del producto. Son siete las firmas que poseen 85% de la producción, cinco firmas controlan 80% del negocio de cacao, cinco firmas procesan 70% del cacao y seis multinacionales controlan 80% del mercado mundial: Nestle, Hersheys, Phillip, Ferrero, Morris, Cadbury Schweppes y Mars (Sosa, 2018).

Los precios medios de la manteca de cacao en 2020 bajaron 20% en Europa y 21% en Estados Unidos; es decir, los precios bajaron de US\$ 6549 a US\$ 5209 y US\$ 6824 a US\$ 5395 por tonelada respectivamente. El detrimento de las actividades de transformación a consecuencia del COVID-19 mantuvo una tendencia a la baja de los precios del cacao en grano y de la manteca. No obstante, los contratos a futuro de compras del producto se redujeron nueve por ciento lo que significa paso de US\$ 2516 a US\$ 2293 en Londres a finales de 2020. Mientras que en Nueva York mermó 0,1%, lo que fue de US\$ 2 675 a US\$ 2672 por tonelada (ICCO, 2020). Durante el periodo 2017 – 2018; 94% de la producción mundial de cacao (Theobroma cacao) estuvo concentrada en diez países productores; a la cabeza estuvo Costa de Marfil que produjo 2000 toneladas (que representó 43,1% del total de producción mundial), seguido de Ghana (900000 toneladas), Indonesia (240000 toneladas), Brasil (190000 toneladas), Nigeria (260000 toneladas), Ecuador (280000 toneladas), Camerún (240000 toneladas), Perú (120000 toneladas), República Dominicana (70000 toneladas) y Colombia (55000 toneladas). Mientras tanto en 2017 las importaciones de cacao a nivel nacional creció 18,6% promedio anual; la demanda es industrial para la producción de chocolates, confites, alimentos procesados, entre los primordiales productos finales (Dirección General de Políticas Agrarias, 2019).

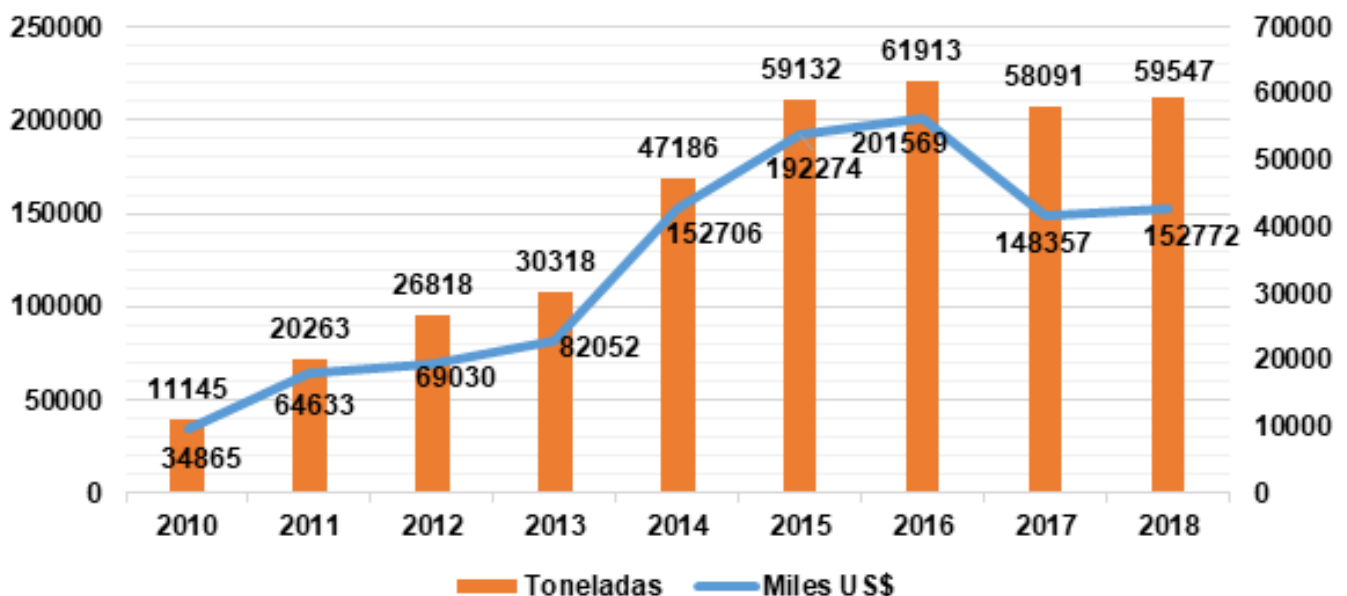


Figura 1. Exportación del fruto de cacao peruano en grano (peso y miles de dólares)

Fuente: Dirección General de Políticas Agrarias, 2019.

Los principales importadores fueron la Unión Europea (Francia, Bélgica, España, Reino Unido, Alemania y Países Bajos) y Estados Unidos. Perú ocupó el puesto 51 de importadores con saldos irrisorios dentro del ranking mundial. Asimismo, las exportaciones entre el periodo 2013 y 2017 han tenido un crecimiento de 8,8%; entre los cuales destacan, en el 2017, Costa de Marfil (151 000 toneladas), Ghana (576000 toneladas), Camerún (443000 toneladas), Ecuador (285000 toneladas), Bélgica (233000 toneladas), Países Bajos (173000 toneladas), Malasia (145000 toneladas), Sierra Leona (122000 toneladas), Perú (58000 toneladas) y República Dominicana (51000 toneladas), entre los principales (Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego, 2019). Las exportaciones de Perú en ese rango de años ha tenido un crecimiento de 16,7% (Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego, 2018).

La figura 1 muestra el comportamiento de las exportaciones del producto del grano de cacao desde 2010 a 2018. Vemos que el grano de cacao tuvo una demanda sustancial y creciente en el mercado internacional. A pesar de la fluctuación del precio, los envíos del producto tuvieron su escalada hasta el año 2016, luego se ve un bache en 2017 y continua una tendencia creciente.

El Perú es un productor y proveedor importante de cacao fino. En Latinoamérica el Perú fue el segundo productor mundial de cacao orgánico. Casi 75% de lo que se produce se exporta como cacao fino de aroma. El grano se comercializa como materia prima sin recibir procesamiento industrial alguno. Las actividades de cosecha, fermentado y secado son ejecutados con ineficiencia lo cual tiene impacto en el precio al momento de su comercialización. En 2018 la tonelada de cacao estuvo entre US\$ 3000 y US\$ 3200. El cacao fino tiene un precio extra de 50 dólares por tonelada en caso cuente con una Certificación Orgánica y de Comercio Justo. Esto conlleva a que los productores mejoren la calidad en términos de sabor y aroma que al momento de obtener premios la tonelada puede aumentar su precio en 500 dólares adicionales por tonelada (Instituto Nacional de Investigaciones Agropecuarias (INIA), 2019).

La producción nacional de cacao en 2018 tuvo un incremento de 11% respecto al año anterior, debido a la mayor cosecha en los departamentos de Cajamarca, Ucayali, Pasco y Piura. En 2018, los envíos al exterior de derivados y agregados de cacao fueron de 9,3% más que el año anterior, y se enviaron en su mayoría la manteca y chocolate de cacao. El formato del cacao en grano aportó 59,4% de las exportaciones de productos y derivados de cacao; y 74% del volumen total exportado (Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego, 2019). Los primordiales mercados del formato de cacao en grano, tostado o crudo fueron Malasia, Bélgica, Italia y Holanda; y los mercados de manteca, grasa y aceite de cacao fueron en su mayoría Estados Unidos y Asia. El Perú produce 1,7% del cacao mundial y debido a sus condiciones de suelo y de clima que originan una alta riqueza en la selva alta y amazonia el país es el segundo productor de cacao orgánico (León, 2018).

En términos de productores peruanos, el sexto cultivo a nivel nacional fue el cacao; más de 138 mil agricultores producen el cacao en sus parcelas agrícolas en la zona oriental del país. Según la Encuesta Nacional Agropecuaria 2016, los cultivos más importantes en términos de superficie cosechada en el Perú fueron: el café pergamino (10,2%), el arroz en cáscara (8,6%), el maíz amarillo duro (6,1%), la alfalfa (4,1%), la papa (4,4%), el cacao (3,7%), la caña de azúcar (2,4%), el plátano (3,5%), entre otras (Instituto Nacional de Estadística e Informática, 2016).

A nivel de producción, Perú cuenta con una superficie agrícola de 199000 hectáreas destinadas al cultivo del cacao. En 2017, la producción fue de 122000 toneladas de cacao en grano; es preciso tener en cuenta que el cacao aporta 3% de producción bruta agrícola nacional, esto hace que a nivel de exportaciones se ingrese al país US\$ 253 millones. La producción del fruto de cacao en el Perú se realiza en 16 departamentos, 57 provincias y 259 distritos: para la región Amazonas los productos preponderantes agrarios son: el café, maíz amarillo duro, leche, caña de azúcar, cacao, plátano, arroz, bambú, carne de ganado, quesos, pino y cuyes (Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego, 2018). El cacao, en la economía peruana, es sustancial debido a la producción de derivados del producto, como son el licor de cacao, productos manufacturados como manteca de cacao, el chocolate, cacao en polvo y otros productos de confitería (Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego, 2016).

La superficie empleada para el cultivo de cacao ha crecido de 143000 a 199000 hectáreas. Las regiones que cuentan con menos de 20000 hectáreas son Amazonas y Ayacucho, y algunas otras con pequeñas producciones. En Amazonas, en 2012, se contaba con 12983 hectáreas (9% del total nacional) destinadas al cultivo del cacao y, en 2016, se ha reducido a 10579 hectáreas (5,3% del total nacional). Asimismo, la producción de cacao en Amazonas constituye el 5% la producción nacional. La tasa porcentual de productores agrícolas de cacao que comercializa su producto a través de alguna cooperativa, comité o asociación es de 15,8%, en la región Amazonas 88,6% de productores cacaoteros no están asociados, mientras que 11,4% están asociados de alguna manera (Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego, 2018).

En el Perú, existen 52 empresas que exportaron cacao, las que más destacaron fueron Cafetalera Amazónica S.A.C.

con US\$ 3,5 millones, Sumaqao S.A.C. con US\$ 3,3 millones en febrero de 2021. Le siguen Amazonas Trading Perú S.A.C., Cooperativa Agraria Cacaotera Acopagro, Agro San Gerardo E.I.R.L., Organic Aroma Cocoa Perú S.A.C., Asociación Cacaotera de Tocache, Machu Picchu Foods S.A.C. (Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego, 2021).

En el Perú, existen programas de apoyo a los agricultores cacaoteros como la Alianza Cacao Perú que cuenta con participaciones de productores a través de coinversiones que permiten mejorar la producción del producto. Las actividades van desde la preparación y nivelación de la tierra, preparación de injertos de sabor, plantación, etc. Se instalaron 29000 hectáreas de cacao fino en la Amazonía peruana en un plazo de cuatro años con un innovador modelo agroforestal. El programa no solo creó valor para los miembros de las cadenas de suministro de cacao, madera y plátano, sino que también dotó de beneficios significativos al cuidado del medio ambiente y la biodiversidad en el país. Gracias a esas inversiones se crearon 23224 familias beneficiadas, 20934 empleos, 29089 hectáreas de plantación de cacao, 12 empresas capacitadas en negocios y apoyo financiero entre otros beneficios (Peru Cocoa Alliance, 2016).

Los tipos de grano de cacao son el fino y el grano común. La producción del grano fino significa menos de 5% del total producido y provienen de los diferentes tipos de planta de cacao criollo y de cacao trinitario localizado en ciertas zonas del país. El trinitario se ubica principalmente en Junín; el forastero amazónico producido generalmente en Ayacucho y Cusco; el criollo proviene de la zona norte de Cajamarca, Amazonas y San Martín. El cacao es considerado un producto no tradicional que tiene altos rendimientos de producción entre abril y junio (Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, 2018). El cacao criollo se compone por una baya grande llamada mazorca, ovalada carnosa, purpúrea, amarilla, punteaguda y con camellones longitudinales; cada una de las mazorcas contienen entre 30 y 40 semillas que contienen aceite esencial que le brinda el componente aromático característico. Tales semillas se doran (se tuesta) y posteriormente se trituran y se obtiene la harina de cocoa y la solución del chocolate, el cual es utilizado para la fabricación de confituras, dulces, bebidas y helados. Las raíces, semillas y hojas contienen cafeína y alcaloides teobromina, estos contienen características vaso dilatadoras y diuréticas (Instituto Nacional de Innovación Agraria, 2019).

Las principales zonas exportadoras de cacao orgánico en el Perú están localizadas en las regiones del norte. En 2016, INDECOPI concedió a la producción de la región Amazonas la denominación de origen al cacao criollo nativo como Cacao Amazonas Perú, que permitió el posicionamiento del producto en el mercado extranjero además de poner mayor énfasis en las cualidades organolépticas del producto como la gran variedad del fino aroma y su sabor (Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual, 2016).

El cacao criollo producido en Amazonas tiene una variedad de treinta especies de árboles con distinta peculiaridad de tamaño (Hardy, 1961). El plantón tiende a alcanzar en promedio de tres a seis metros de altura; no obstante, este valor es relativo debido que depende de los factores ambientales. El padre de la taxonomía; don Carlos Linneo cataloga la planta del cacao: *Theobroma cacao*, que descomponiendo su estructura significa: *Theos*, del griego dios, *Broma*, del griego alimento, y *Cacao*, del azteca *cacaoatl* (Hilario, 2007).

Los granos de cacao son empleados como alimentos (chocolate, manteca de cacao, pasta, etc.) y en cosméticos. Su consumo varía de un país a otro y por lo general los países productores se localizan dentro de los trópicos, debido a los requerimientos biológicos de su planta requiere. El cacao forastero se encuentra usualmente en África, en tanto el criollo y trinitario son comunes en Latinoamérica y el Caribe (CIAT, 2017).

Con el cacao puede hacerse productos y usos alternativos como uso medicinal debido a que cuenta con beneficios para la salud como suplemento dietético y el consumo del chocolate produce efectos afrodisíacos para levantar el estado de ánimo (FAO, 2010). En cuanto a las razones para incrementar el consumo del cacao son: contiene fuertes antioxidantes, reduce la presión arterial, reduce signos de vejez, previene la caída de los dientes, combate la anemia, contiene efectos afrodisíacos, combate el estrés, protege los vasos sanguíneos, incrementa sensación de bienestar, provee energía y vitalidad, aumenta la fertilidad, inhibe formación de coágulos peligrosos en la sangre, previene el cáncer, desintoxica el cuerpo, mejora la memoria, dota de minerales esenciales (CocobodNews, 2021).

En ese sentido, surge la pregunta de investigación: ¿Cuáles son las principales características del cacao criollo producido en el departamento de Amazonas destinado a su comercialización a nivel nacional e internacional? Es de importancia saber que las características del cacao son valoradas por las empresas comercializadoras y productoras para seleccionar el tipo de fruto de acuerdo con los estándares de calidad y en función de los mercados demandantes. El estudio de las características fisicoquímicas está determinado por la medición del fruto (largo y ancho), peso, cantidad de granos por mazorca, la medición de los grados Brix, acidez, pH; mientras que las características organolépticas están determinadas por el color del fruto y el sabor de la pulpa de cacao.

MATERIAL Y MÉTODOS

La investigación fue de corte descriptivo debido a que se refieren las características fundamentales del objeto de estudio y, a la vez, se describió sus principales características de forma detallada (Bernal, 2010). El tipo de la investigación fue básica porque se reseñan características del objeto de estudio asociadas a las características organolépticas y fisicoquímicas del cacao criollo. Se procedió a recolectar mazorcas recién cosechadas, maduras y sanas replicadas de las parcelas estudiadas; se sellaron y transportaron al laboratorio encaminado a su posterior análisis respectivo dentro de las siguientes 24 horas tras su recolección, esto para evitar la pérdida de propiedades de la materia prima y así determinar las características de exportación.

El estudio se realizó en las zonas productoras cacaoteras de la región Amazonas, precisamente en la zona de Bagua, localizada en el valle del río Utcubamba. Es la provincia con mejores condiciones del departamento para el cultivo del cacao debido a que la temperatura es altamente cálida, en un rango de 30 – 32 °C, y mínimas de 18 °C (Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego, 2020). Además, la característica de la zona por la accesibilidad a las parcelas cacaoteras para la toma de muestras para el estudio.

El primer paso fue la georreferenciación de los distritos y sectores cacaoteros a estudiar. Se midió las altitudes de los distritos de Bagua y Utcubamba, los cuales se hacen mención en la siguiente tabla. Este procedimiento consiste en determinar las ubicaciones geográficas de acuerdo con los sistemas de coordenadas cartesianas en 3D, esto permite describir la ubicación de las parcelas utilizando los valores z, x, y; donde las mediciones de x, y representan la ubicación de la superficie terrestre y la z, la altitud sobre el nivel del mar.

Tabla 1

Georreferenciación de zonas y distritos productores de cacao

Distrito	Zona	Z	X	Y
El Parco 608 m.s.n.m	Tolopampa	613 m.s.n.m	17M0779119	UTM9380397
	Nueva Florida	946 m.s.n.m	17M0783825	UTM9380744
La Peca 866 m.s.n.m	Humbate	1014 m.s.n.m	17M0786227	UTM9378161
	Chonza Alta	1283 m.s.n.m	17M0767850	UTM9378157
	La Tranquilla	1019 m.s.n.m	17M0785524	UTM9376147
	La Fortaleza	1106 m.s.n.m	17M0787210	UTM9376953
	Chonza Laguna	1153 m.s.n.m	17M0788090	UTM9375988
Copallin 720 m.s.n.m	La Palma	1166 m.s.n.m	17M0789154	UTM9374485
	El Porvenir	1172 m.s.n.m	17M0790414	UTM9373561
	Pan De Azúcar	1016 m.s.n.m	17M0789360	UTM9372754
	Lluhuana	964 m.s.n.m	17M0787843	UTM9372723
	Palacios	570 m.s.n.m	17M0781738	UTM9372395
Bagua Capital	Tomaque	481 m.s.n.m	17M0776859	UTM9374447
Cajaruro	Llunchicate	17M0801549	UTM9364819	
Aramango 531 m.s.n.m				

Fuente: Datos obtenidos a partir del uso de un georreferenciador portátil.

Se identificaron las siguientes parcelas en donde se realizaron las pruebas.

Tabla 2

Parcelas cacaoteras estudiadas, región Amazonas

Distrito	Provincia	Parcelas (en #)	Repetición
Aramango	Bagua	10	3
La Peca	Bagua	42	3
El Parco	Bagua	11	3
Bagua	Bagua	2	3
Cajaruro	Utcubamba	21	3
Imaza	Bagua	61	3
Copallín	Bagua	54	3

Fuente: Datos obtenidos a partir de APROCAM.

El tamaño de muestra estuvo constituido por doscientos cuatro (204) parcelas productoras de cacao pertenecientes a Utcubamba y Bagua, que son las principales regiones de producción del departamento de Amazonas. La muestra del estudio estuvo constituida por 201 unidades experimentales con tres réplicas. Se determinó realizar las repeticiones por triplicado para reducir el error y mejorar la precisión del análisis. El muestreo por conveniencia; las muestras fueron tomadas en los territorios de Imaza, El Parco, La Peca, Aramango, Copallín y Bagua; por el lado de Utcubamba se estudió en el distrito de Cajaruro. La investigación inició con el reconocimiento y georreferenciación con GPS, que consiste en dotar de una localización geográfica particular, determinada por coordenadas en un determinado sistema. Según la entrevista realizada a los productores, se ha percibido ciertas divergencias de sabor y del aroma en el grano de cacao, en concordancia con los diferentes pisos altitudinales de la zona.

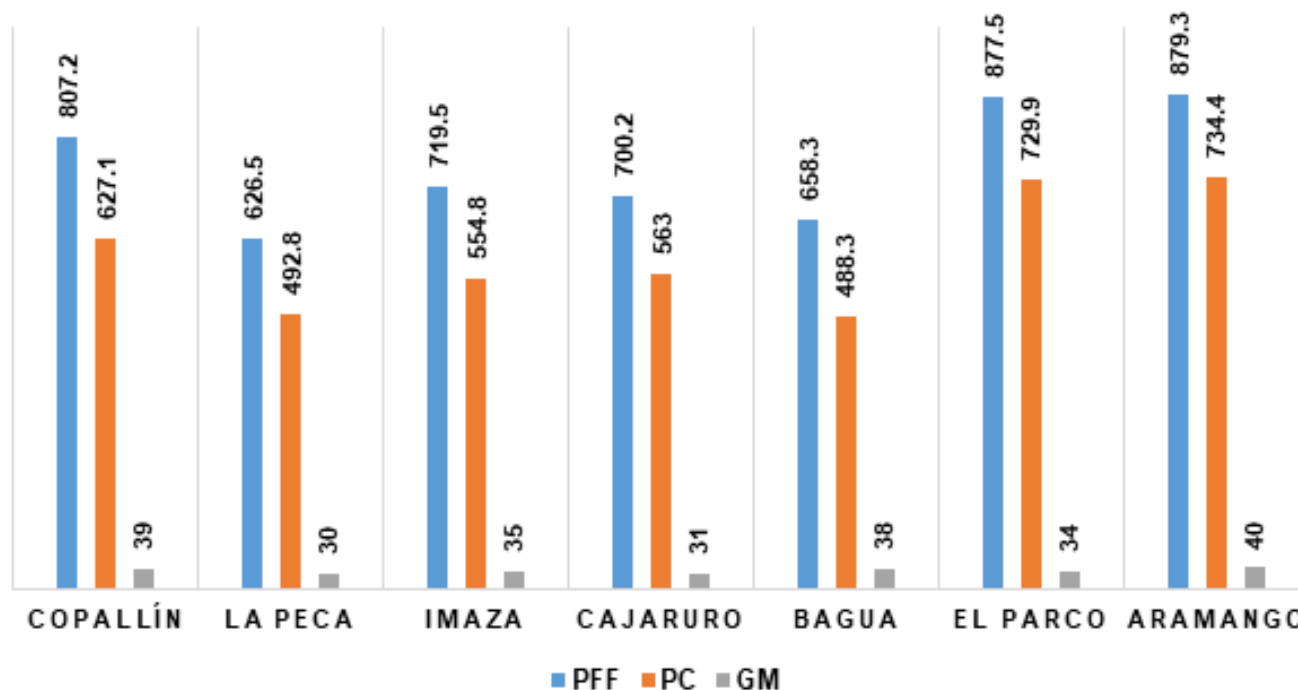


Figura 2. Características físicas del fruto de cacao por zona de producción (peso).

PFF = Peso promedio del fruto fresco.

PC = Peso promedio de cáscara.

GM = Número de granos por fruto.

Fuente: Datos obtenidos a partir del uso del software minitab versión 17.

En las parcelas visitadas se seleccionaron tres mazorcas de cacao criollo maduras, libres de anomalías y plagas. Como indicador cuantitativo a determinar la madurez se empleó la característica de color de la fruta; se determina que el fruto verde inmaduro se torna amarillo y el fruto morado se convierte de color naranja brillante. La selección del producto se realizó con el apoyo del dueño de la parcela; la delimitación temporal de selección de los frutos fue de febrero a junio del año 2017, y se consideró tres plantones por cada parcela (un fruto de cacao por planta). La extracción del fruto se llevó a cabo con una tijera podadora especializada para evitar estropear la planta y la muestra. Finalmente, se llevó al laboratorio para el análisis dentro de las siguientes 24 horas.

Para realizar los análisis fisicoquímicos se realizaron análisis por triplicado (tres muestras), se analizó la varianza de los resultados obtenidos y se les aplicó el ensayo de cotejo de medias de Tukey con 0,95 de significancia, empleando el software estadístico Minitab versión 17. Los análisis organolépticos no requirieron de aplicaciones estadística, bastó una descripción para cada una de ellas donde se determinó el color y el sabor del fruto. Estas características fueron medidas a criterio del investigador mediante la técnica de la observación directa.

RESULTADOS

Para el análisis físico y químico se ha empleado el programa estadístico Minitab versión 17 en donde se ha realizado el cotejo de medias de Tukey con el nivel de significancia igual a 0,95. Para las características físicas (figura 2) se muestra que en el distrito de Aramango se produce frutos con mayor peso del producto (879,3 g); asimismo, se halló el mayor peso en cuanto a cáscara y mazorca, de 734,4 g y 40 granos respectivamente por mazorca. Caso contrario, La zona de La Peca presentó los valores mínimos asociados al peso (626,5 g) del fruto y también al conjunto de granos (39 granos) de cada mazorca. El caso de Bagua registró el menor peso de la cáscara.

Otra característica estudiada es el tamaño del fruto (en centímetros de largo). El valor máximo de longitud en el fruto de cacao fue 21,20 cm, correspondiente a Aramango; y 9,71 cm de ancho correspondiente al distrito de Copallín, el cual lo ubicó como el distrito preponderante, seguido de Aramango según señala la figura 3.

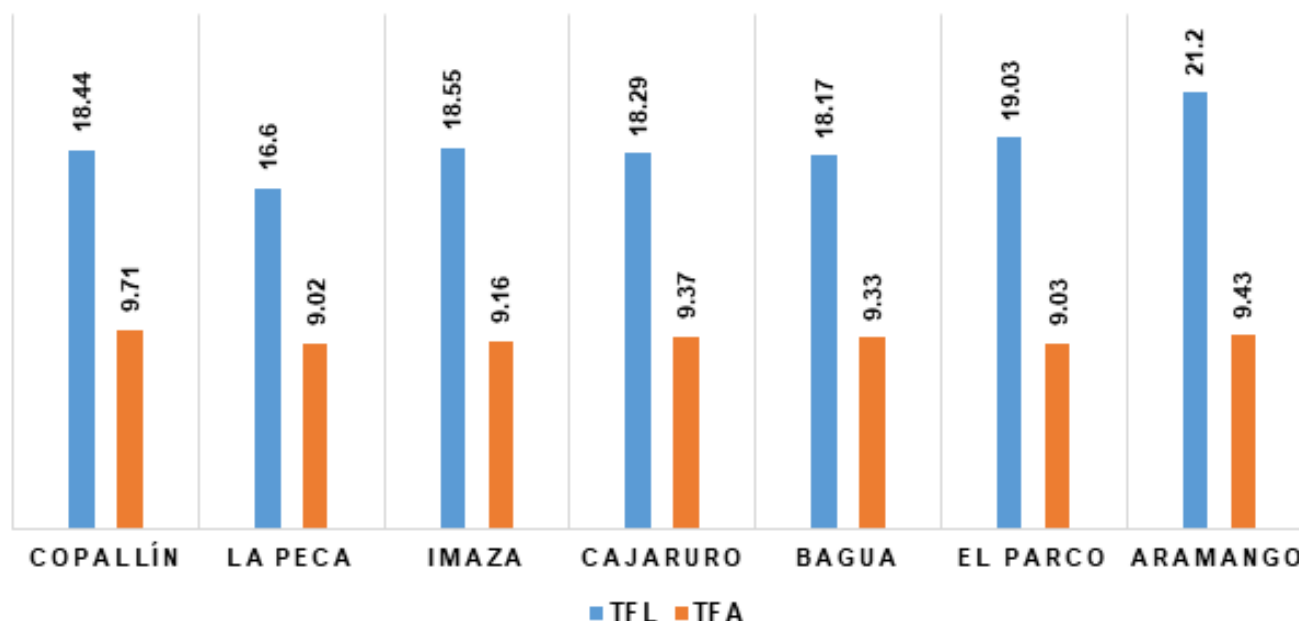


Figura 3. Parámetros físicos del fruto de cacao por zona de producción (medición del tamaño).

TFL = Valores promedio del tamaño del fruto largo.

TFA = Valores promedio del tamaño del fruto ancho.

Fuente: Datos obtenidos a partir del uso del software minitab versión 17.

Con respecto a los parámetros químicos, se realizó el cotejo del °Brix de la pulpa de fruto de cacao. El distrito de La Peca mostro un alto conjunto de sólidos (17,76), mientras que Aramango presentó baja concentración de sólidos (15,7); la acidez fue de 0,56 inversamente proporcional. Adicionalmente, el pH más alto identificado en el mucílago corresponde a la zona de Imaza (4,64). Luego la zona de La Peca.

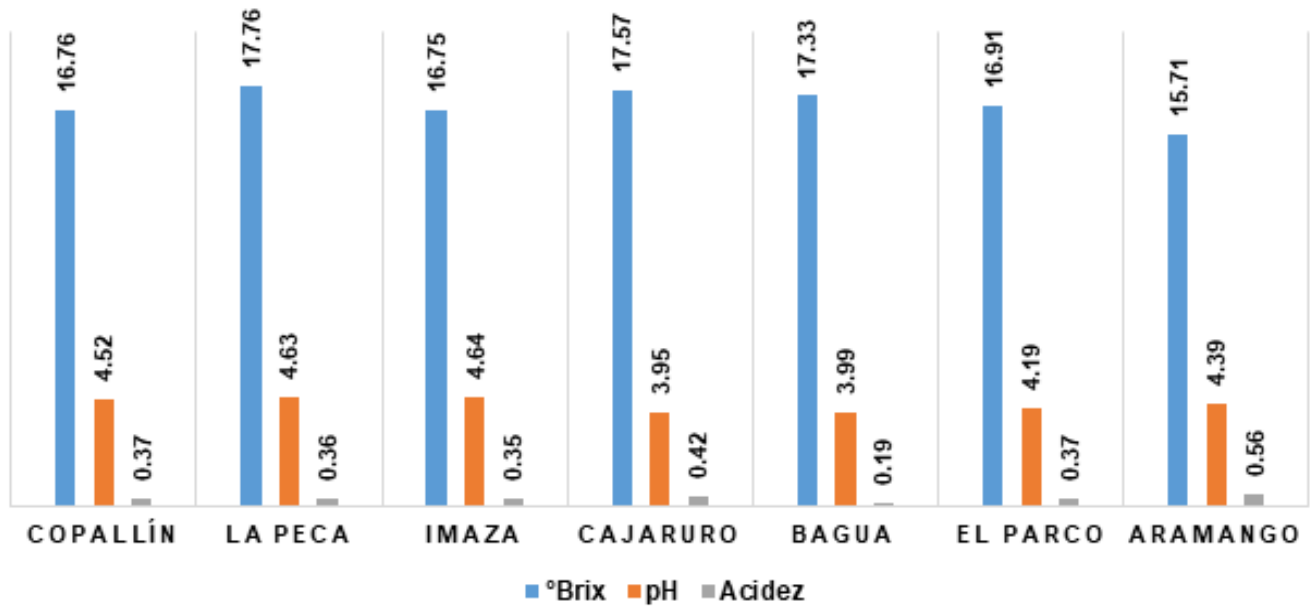


Figura 4. Parámetros químicos del fruto de cacao por zona de producción.

Brix = Mide el cociente total de sacarosa disuelta en un líquido.

TpH = Mide la acidez o alcalinidad de una disolución.

Acidez = Mide el grado de acidez. Considerado con ph natural de 4,6 o inferior.

Fuente: Datos obtenidos a partir del uso del software minitab versión 17.

El factor organoléptico mide las características cualitativas, como el sabor y color del fruto de cacao; el sabor se midió mediante catación, mientras que el color mediante observación directa. En la figura 5, se presenta el registro del sabor que tiene el mucílago; según las muestras, en la zona de La Peca se consiguió 53% de dulce en su sabor, mientras que Aramango presentó 23%. El caso de Bagua se caracterizó porque presentó mayor astringencia (descripción de la sensación que produce en la boca el sabor del fruto descrito como una sequedad intensa y amarga) asociado al sabor del mucílago y también una menor acidez de 17%. El mucílago en Aramango mostró 20% de astringencia y alta amargura de 57% en el mucílago del cacao.

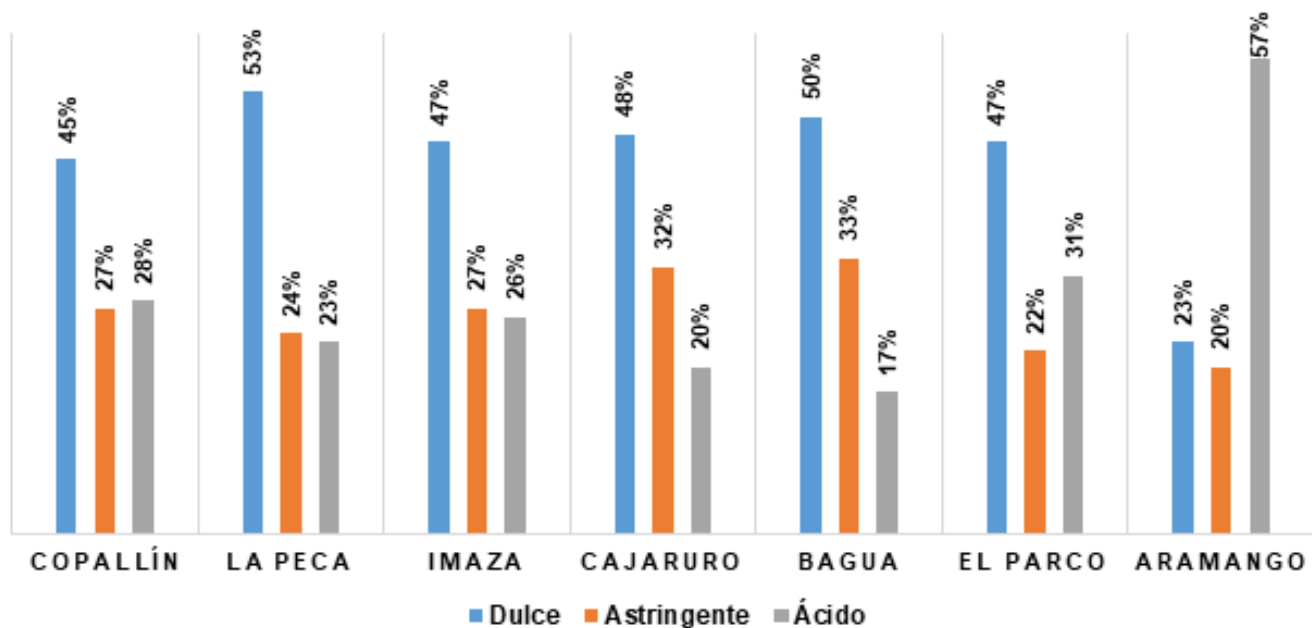


Figura 5. Parámetros Organolépticos del fruto de cacao por zona de producción, sabor del mucílago.

Fuente: Datos obtenidos a partir del uso del software minitab versión 17.

En relación con el color del cotiledón (la pepa del cacao); en el distrito del Parco la totalidad de la muestra fue de color violeta pálido, seguido de la muestra obtenida en el distrito de Imaza con 99% y el 1% obtuvo un color violeta pálido con blanco. En Bagua se presentó que 33% fue de color violeta.

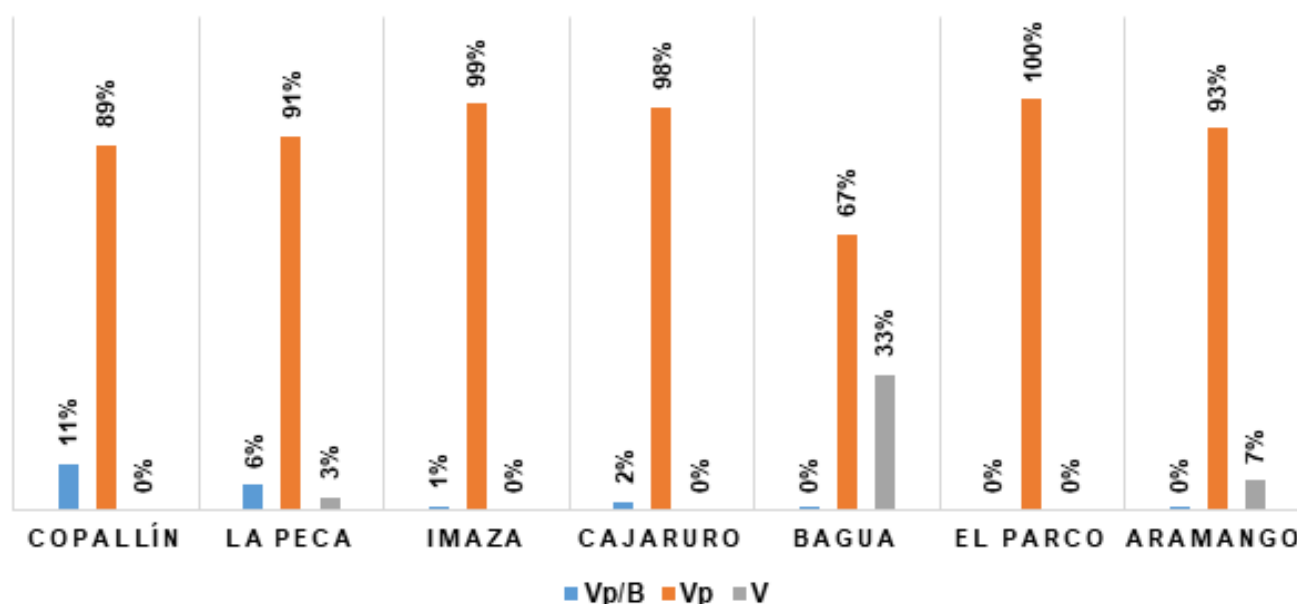


Figura 6. Parámetros Organolépticos del fruto de cacao por zona de producción, Color del Cotiledón.

Vp/B = color Violeta Pálido/ Blanco.

Vp = color Violeta Pálido.

AV = color Violeta.

Fuente: Datos obtenidos a partir del uso del software minitab versión 17.

DISCUSIÓN

Ávalos, Porres, Dardón, Arévalo y Rosales (2012) señalaron que la producción de la planta de cacao contiene en su fruto semillas de color blanco con variaciones de color púrpura. Surge la sospecha que este fenómeno se debe al resultado de una polinización cruzada, en donde los óvulos y polen provienen de clones divergentes. Se establece que los frutos de cacao con semilla de color violeta no son caracterizados como criollos; de otra forma, la mazorca de cacao con semilla de tez blanca y tamaño grande es considerado como criollo.

En esta investigación se sostiene que el color violeta pálido del grano de cacao, el color blanco y el color violeta son variedades del cacao criollo. Se identificó que, asociado con el color del cotiledón, los resultados inducen a decir que en la zona del distrito del Parco se presenta que el integro de su muestra es de color violeta pálido; en Imaza 99% de semilla de cacao es de color violeta pálido y el 1% presenta color blanco con violeta pálido. En relación con el color violeta del cacao, 33% que corresponde al porcentaje mayor, le pertenece al distrito de Bagua. Copallín y La Peca registraron granos de color violeta pálido y blanco con 11% y 6% respectivamente. Este hallazgo equipara y entronca lo señalado por Hardy (1961); en donde se señala que los frutos del cacao criollo son ovalados de color blanco y violeta.

Según la investigación se determinó que no existen divergencias sustanciales asociadas del tamaño del grano ancho con medidas que van entre 1,31 cm y 1,49 cm, para el cual el valor p es mayor a 0,05. Los resultados obtenidos de las muestras del análisis de peso del fruto fresco, largo y ancho del fruto y peso de la cáscara presentan divergencias relevantes. No obstante, en la zona de Aramango se encontró el mayor peso de la muestra, 879,3 g del fruto fresco, similar de 734,4 g el peso promedio de la cáscara y 40 semillas por cada fruto analizado. En el distrito la Peca, se registraron valores mínimos de 626,5 g el peso del fruto de cacao en estado fresco, 492,8 peso promedio de la cáscara y de 30 granos por mazorca. El distrito de Bagua registró el menor peso de cáscara de 488,3 g. Además, el parámetro de 15 a 18 °Brix se encuentra el conjunto de sólidos de las muestras analizadas; el rango del parámetro de tres a cinco se encuentra el grado de acidez o basicidad y la razón de acidez correspondiente de ácido cítrico está en el rango de 0,1 a 0,45. El distrito La Peca presentó mayor concentración de sólidos (17,76) asociado al

cotejo del °Brix del mucílago; mientras que el distrito de Aramango logro resultados antagonistas (15,7) en cuanto a concentración de sólidos y 0,56 de acidez, que es proporcional de manera inversa. Adicionalmente, Imaza obtuvo el pH más elevado en la pulpa con 4,64, le sigue el distrito de La Peca.

Adicionalmente, se determina que el cacao criollo contiene altos niveles de azúcares, el distrito La Peca el 53% de todas las muestras fueron dulces; mientras que en Aramango solo el 23%. Por otro lado, en Aramango el 57% de las muestras es de sabor ácido. El producto con altos azúcares es de mucha importancia debido a que, la pulpa coadyuba la mejora del rendimiento de los catalizadores en el procedimiento de fermentación, las mismas que a su vez dan pie a la fermentación de alcohol, y aumentando constantemente la acidez y la temperatura se conlleva al detrimento del embrión y a una lisis parcial de las paredes celulares, desencadenando alteraciones y dando origen a generadores de sabores característicos del chocolate que es muy cotizado en el mercado internacional.

Finalmente, se concluye que el cacao es un producto importante en la economía peruana; es un producto de alta demanda internacional por sus usos como alimentos, así como en la cosmética. A nivel mundial solo seis empresas controlan el 80% del mercado mundial y en Perú 52 empresas exportan la materia prima a principales mercados como Francia, Países Bajos, Alemania, Bélgica y España. El mejoramiento de su producción incrementará las ventas del producto a nivel internacional generando impacto positivo en la economía peruana. De aquí se dependen líneas de investigación futuras en temáticas de exportaciones, mejora de producción y mercado internacional del cacao. Las preguntas de investigación para futuras investigaciones van desde ¿Cómo es el impacto de la producción del cacao peruano en la economía peruana? y ¿Qué tipo de características del cacao incrementa la exportación cacaotera en el Perú?, entre otras investigaciones que pudieran surgir.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- América Economía. (06 de Marzo de 2014). *Perú suscribe Convenio Internacional de Cacao 2010*. Obtenido de <https://www.americaeconomia.com/negocios-industrias/peru-suscribe-convenio-internacional-de-cacao-2010>
- Ávalos, A., Porres, M., Dardón, E., Arévalo, L., & Rosales, J. (2012). *Caracterización agrónoma, botánica y molecular de clones de cacao tipo criollo y mejorado de la zona sur de Guatemala*. Guatemala: Universidad del Valle de Guatemala. Obtenido de http://tauceti.uvg.edu.gt/publicaciones/revista/volumenes/numero-24/9.CARACTERIZACION_de_algunos_clones_pp_99-104.pdf
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. Bogotá: Pearson Education.
- Centro de Estudios para el Desarrollo Rural Sustentable y la Soberanía Alimentaria. (2020). *La producción y el comercio del cacao y principales derivados en México*. México DC: CEDRSSA. Obtenido de http://www.cedrssa.gob.mx/files/b/13/27produccion_comercio_cacao.pdf
- CIAT. (2017). *Análisis de la cadena productiva del Cacao en Colombia*. Medellín: USDA. Obtenido de <https://www.purdue.edu/colombia/partnerships/cacaoforpeace/docs/2019FinalCacaoReport-Spanish.pdf>
- CocobodNews. (2021). *9% reducción in farm-gate cocoa prices for ivoirian farmers: implications on Ghana's cocoa sector*. Ghana: CocobodNews. Obtenido de https://cocobod.gh/resource_files/cocobod-news-april-2021.pdf
- Dirección General de Políticas Agrarias . (2019). *Observatorio Comodities: Cacao*. Lima: Ministerio de Agricultura y Riego.
- FAO. (2010). *Cacao: Operaciones Poscosecha*. Veracruz: AGST/FAO. Obtenido de <http://www.fao.org/in-action/agronoticias/detail/es/c/508341/>
- Hardy, F. (1961). *Manual de cacao. Turrialba, Costa Rica*. Turrialba, Costa Rica: Antonio Lehmann, San José, Costa Rica, A.C. Recuperado el 09 de abril de 2017
- Hilario, I. (2007). (Marques, Productor) Recuperado el 31 de Enero de 2017, de <http://www.confiteriamarques.com/index.php/m,37/taxonomia-e-historia-del-cacao>.
- Organización Internacional del Cacao. (2020). Price movements. December 2020. *Cocoa market review December 2020*, PP.1-2.

- Instituto Nacional de Investigaciones Agropecuarias. (2019). *La cadena de Valor del Cacao en América Latina y el Caribe*. Quito: FONTAGRO. Obtenido de https://www.fontagro.org/new/uploads/adjuntos/Informe_CACAO_linea_base.pdf
- Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual. (2016). *El Indecopi entrega décima denominación de Origen Cacao Amazonas Perú que contribuirá al desarrollo económico de más de 1,200 productores*. Lima: INDECOPI. Recuperado el 15 de Julio de 2017, de <https://repositorio.indecopi.gob.pe/bitstream/handle/11724/5443/160902%20NP%20DO%20Cacao%20de%20Amazonas.pdf?sequence=1>
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (20 de julio de 2016). *Sistema de Documentación Virtual de Investigaciones Estadísticas*. Obtenido de Perú - Encuesta Nacional Agropecuaria 2016: https://webinei.inei.gob.pe/anda_inei/index.php/catalog/655
- Instituto Nacional de Innovación Agraria. (2019). *Sistematización de los subproyectos de cacao financiados por el Instituto Nacional de Innovación Agraria a través del programa Nacional de Innovación Agraria*. Lima: INIA. Obtenido de <https://www.pnia.gob.pe/wp-content/uploads/2019/06/cacao.pdf>
- León, J. (02 de octubre de 2018). *Agraria.pe*. Obtenido de Perú produce el 1.7% del cacao del mundo: <https://agraria.pe/noticias/peru-produce-el-17-del-cacao-del-mundo-17561>
- Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. (2018). *Análisis integral de la logística en el Perú*. 5 cadenas de exportación. Lima: Mincetur. Obtenido de https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/comercio_exterior/facilitacion_comercio_exterior/P_Cacao.pdf
- Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego. (2016). *Estudio del cacao en el Perú y en el Mundo. Un análisis de la producción y el comercio*. Lima: MINAGRI. Obtenido de <file:///C:/Users/Gest%20de%20Calidad%2001/Downloads/estudio-cacao-peru-julio-2016.pdf>
- Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego. (2018). *Análisis de la cadena productiva del Cacao con enfoque en los pequeños productores de limitado acceso al mercado*. Lima: MINAGRI. Obtenido de http://agroaldia.minagri.gob.pe/biblioteca/download/pdf/tematicas/f-taxonomia_plantas/f01-cultivo/2018/cadena_cacao_nov188.pdf
- Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego. (2019). *Observatorio de Commodities: Cacao*. Lima: Dirección General de Políticas Agrarias. Obtenido de http://agroaldia.minagri.gob.pe/biblioteca/download/pdf/tematicas/f-taxonomia_plantas/f01-cultivo/2018/cadena_cacao_nov188.pdf
- Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego. (01 de junio de 2020). *Bagua*. Obtenido de <https://www.minagri.gob.pe/portal/53-sector-agrario/el-clima/368-el-clima-en-el-peru#>
- Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego. (2021). *Reporte estadístico CACAO, febrero 2021*. Lima: Midagri. Obtenido de <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1936697/REPORTE%20ESTAD%3%8DSTICO%20CACAO%20FEBRERO%202021.pdf>
- Peru Cocoa Alliance. (2016). *Peru cocoa alliance final report. An Inclusive market systems*. Peru: USAID. Obtenido de <https://camcafeperu.com.pe/admin/recursos/publicaciones/Informe-final-Alianza-Peruana-del-Cacao.pdf>
- Sierra exportadora. (Diciembre de 2014). *Innovación e industria exportadora*. Obtenido de <https://www.sierraexportadora.gob.pe/programas/cacao/index.php>
- Sosa, M. (2018). Mercado Internacional del Cacao: Una referencia obligada para la inserción del cacao de Baracoa. *Revista cubana de Economía Internacional*, 1, 54-70. Obtenido de <file:///C:/Users/Lap%20Calidad%2001/Desktop/Cacao%204/New%20bibliography/MercadoInternacionalCacao.pdf>
- Correo electrónico: lverasteguicorp@gmail.com

LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS: CASO POLIDEPORTIVO

THE QUALITY OF SERVICE IN THE SATISFACTION OF THE USERS: POLIDEPORTIVO CASE

Recepción: 2021-09-16 - Aceptación: 2022-02-18

Jesús Gonzalo Paredes Cruz¹
 ORCID iD 0000-0002-0065-5395

Paula Andrea Arohuanca-Percca²
 ORCID iD 0000-0001-5178-0738

¹ Universidad Nacional del Altiplano Puno-Perú. Facultad de Ciencias Contables y Administrativas
 Licenciado en Administración.

² Universidad Nacional del Altiplano Puno-Perú. Facultad de Ciencias Contables y Administrativas
 D.Sc. Contabilidad y Administración; M.Sc. Economía.

RESUMEN

Puno, 2017, un reportaje reveló el precario estado de las instalaciones, la falta de mantenimiento, y la consecuente insatisfacción en los usuarios del Polideportivo Chanu-Chanu. Esta investigación fue un estudio percepción del usuario a través de dos enfoques: el modelo de la actitud o servperf con la variable calidad de servicio, y el modelo del valor con la variable satisfacción. **Objetivo**, medir la relación entre calidad de servicio y satisfacción de los usuarios del polideportivo Chanu-Chanu Puno-Perú. **Método**, enfoque cuantitativo, no experimental, de tipo correlacional y de diseño transversal. Con una muestra de 308 usuarios de una población de 1608, en el rango de un mes. **Resultados**: entre calidad de servicio y satisfacción existe una correlación de 0,623. **Conclusión**: según mejore la calidad de servicio aumentará la satisfacción y viceversa, según ambos enfoques, los usuarios estiman el desempeño del servicio a niveles medios.

Palabras clave: Calidad; satisfacción; usuario; valoración.

ABSTRACT

Puno, 2017, a report revealed the precarious state of the facilities, the lack of maintenance, and the consequent dissatisfaction in the users of the Chanu-Chanu Sports Center. This research was a user perception study through two approaches: the attitude model or servperf with the quality of service variable, and the value model with the satisfaction variable. **Objective**, to measure the relationship between quality of service and user satisfaction of the Chanu-Chanu Puno-Peru sports center. **Method**, quantitative approach, non-experimental, correlational type and cross-sectional design. With a sample of 308 users from a population of 1608, in the range of one month. **Results**: between quality of service and satisfaction there is a correlation of 0.623. **Conclusion**: as the quality of service improves, satisfaction will increase and vice versa, according to both approaches, users estimate the performance of the service at medium levels.

Keywords: Qualit; satisfaction; user; rating.

INTRODUCCIÓN

Para los griegos, el tiempo libre era privilegio de las clases altas, utilizado para la meditación, el deporte, el arte y, en definitiva, el desarrollo humano; Es recién en Roma y luego en la primera revolución industrial que se introdujeron connotaciones negativas en conceptos como tiempo libre y recreación, esto a efectos de la preponderancia del trabajo y la productividad en el orden político-económico. Actualmente, a nivel político, la recreación sigue siendo subestimada en los países latinoamericanos, a pesar de su impacto positivo en la productividad, además de sus beneficios psicobiológicos, económicos, sociales, etc. como refieren Senent (2008) y Romero (2015)

En el Perú, los servicios públicos, y dentro de ellos los servicios público-recreativos, califican como insatisfactorios según el ISCO como lo indica El Comercio (2016); Al respecto y como rector del SISDEN, el Instituto Peruano del Deporte (2015) sugiere implementar servicios de calidad. A nivel municipal, la Dirección de Promoción de la Educación, la Cultura y el Deporte del Municipio de Puno tiene como objetivo “regular, coordinar y promover el deporte y la recreación de los niños y del barrio en general, mediante la construcción de canchas deportivas y recreativas” (Martínez, 2012, p. 33), se debe a ello la construcción del Polideportivo Chanu-Chanu, que actualmente cuenta con instalaciones para la recreación activa de voleibol, futbito, baloncesto, tenis, parque de gimnasia, además de espacios libres; Sin embargo, en 2017, un informe de FOROTV reveló la falta de mantenimiento y servicios complementarios, denunciados por los usuarios.

Para Gelvez (2010), las concepciones sobre la satisfacción del usuario se diversifican según el modelo y se basan mayoritariamente en la calidad, por lo que se incluirá el estudio de la “*calidad como satisfacción*”. El modelo que se utiliza en el estudio de la satisfacción se basa en el valor (valor percibido), por otro lado, el modelo que se utiliza para la calidad está basada en la percepción (percepción de la experiencia del servicio), cabe mencionar que ambos modelos utilizan enfoques y principios diferentes; Así, el principal problema de este estudio es ¿Cuál es el grado de correlación entre calidad de servicio y satisfacción? Asimismo, la hipótesis es que existe una correlación positiva entre calidad de servicio y satisfacción; y el objetivo, determinar la relación entre calidad de servicio y satisfacción.

Respecto a los principales antecedentes, en cuanto al enfoque citamos a Cronin y Taylor (1994), Lovelock y Wirtz (2009), y Kotler y Keller (2012) que explican el rol del cliente quien define la calidad, el *valor* y *satisfactorio*; Los autores mencionados no son los únicos ni los primeros en adentrarse en teorías relacionadas con la percepción del cliente, sin embargo, sus aportes, síntesis y modelos han servido de base en términos del presente estudio.

La variable calidad de servicio, en este estudio, se alinea a la escuela americana con el modelo de actitud SERVPERF que no cuenta con la evaluación de expectativas, sino con la opinión de la experiencia o “actitud” o como es descrito por Larrea (1991) “el estado de opinión, respecto a un proveedor o a un bien, que sigue a un juicio de calidad y deriva de él” (p.72). Para los principales precursores Zeithaml, Parasuraman y Berry (1993) sus dimensiones son: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

Respecto a la variable satisfacción, se utilizaron las dimensiones: valor percibido y lealtad.

Según Stavisky (2018), la teoría del valor subjetivo sostiene definir “bien” “como toda cosa que ingresa en una relación causal con la satisfacción de las necesidades humanas” (p. 432). Y para Garnica y Maubert (2009) “los clientes con frecuencia no juzgan los valores y los costos precisa u objetivamente; Actúan sobre un valor percibido” (p.13)

García, Vázquez e Iglesias (2008) consideran a los beneficios y sacrificios como elementos principales del valor percibido; Asimismo valor percibido es según Garnica y Maubert (2009) “el conjunto de beneficios que los clientes esperan obtener de un producto o servicio en particular, mientras que el costo total es el grupo de desventajas o perjuicios que representa para el consumidor adquirirlo” (p. 27). En conclusión, el valor percibido es producto de las diferencias en los beneficios y costos percibidos, la satisfacción y la insatisfacción dependerá en cual tiene mayor peso, los costos o los beneficios.

La lealtad; Para Kotler y Keller (2012) “los consumidores suelen desarrollar percepciones más favorables de un producto cuya marca ya les provoca sentimientos positivos” (p.128). Se considera lealtad como parte de la satisfacción puesto que es producto del vínculo emocional positivo y que deriva de este.

Así, para Kotler y Armstrong (2013) “los clientes satisfechos no solo repetirán las compras, sino también serán socios de marketing dispuestos, que comuniquen a los demás sus buenas experiencias” (p.14). Y para Lovelock y Wirtz (2009) la lealtad se divide en tres zonas: deserción, indiferencia y afecto, la primera se debe a la baja satisfacción,

la segunda se debe a la satisfacción intermedia y la tercera se debe a la alta satisfacción.

MATERIAL Y MÉTODOS

Población, se consideró el número de entradas registradas cada mes, en el 2019 se registraron en promedio 6 432 (esta cifra no representa a la población-universo al igual que una persona no representa una entrada únicamente puesto que un mismo usuario puede generar más de una por mes); Luego se determinó la frecuencia de concurrencia por usuario (una vez por semana) que dio con la población, 1 608. Respecto a la muestra, Herrera (2011) menciona “cuando el universo es finito (...), primero debe conocer N o sea el número total de casos esperados o que ha habido en años anteriores”; a razón de, se utilizó el muestreo de poblaciones finitas a sabiendas que nuestra población es una estimación o “un caso esperado”; La muestra fueron 308 usuarios del polideportivo Chanu-Chanu de Puno-Perú.

En cuanto a metodología, el enfoque fue cuantitativo, no experimental y correlacional. Cuantitativo, porque se cuantificó las opiniones de los usuarios utilizando escala Likert, los puntajes obtenidos fueron utilizados en operaciones estadísticas como: análisis de fiabilidad (Alpha de Cronbach), regla de Sturges, medidas de tendencia central, medidas de dispersión, prueba de normalidad (Kolmogorov-Smirnov), coeficiente de correlación (Rho de Spearman), etc.

El tipo o alcance fue correlacional; La principal pretensión de este estudio fue demostrar el nivel de relación entre las variables, se utilizó el coeficiente Rho de Spearman.

El diseño fue no experimental, ya que no se creó un ambiente artificial, la recolección de datos se desarrolló sin ningún tipo de manipulación o condicionamiento. Es transversal porque los datos se recogen en un momento dado.

El instrumento de la recolección de datos fue el “cuestionario”, propuesto por Cronin y Taylor (1994), denominado SERVPERF que permitió cuantificar la percepción mediante 22 afirmaciones para calidad del servicio, y nueve ítems para satisfacción del usuario. Para calcular el puntaje de cada ítem en las dos variables se empleó escala Likert, con puntuaciones desde el uno al cinco, siendo desfavorables cercanas al uno y próximas a cinco, favorables.

Mediante el coeficiente Alpha de Cronbach se pudo analizar la fiabilidad del instrumento de los 22 y 9 ítems aisladamente, los resultados fueron 0,919 (fiabilidad elevada) y 0,887 (fiabilidad aceptable).

Para el análisis estadístico, el procedimiento que permitió la medición de variables: primero, se utilizó la sumatoria de los puntajes obtenidos según escala Likert por el número de ítems (para calidad de servicio, puntaje mínimo 22 - máximo 110; Para satisfacción, puntaje mínimo 9 - máximo 45); Segundo, se ajustó la sumatoria en tres intervalos (bajo, medio y alto) para indicar el nivel. Tercero, para determinar los máximos y mínimos de cada intervalo o nivel se empleó la Regla de Sturges (amplitud interválica igual a, puntaje mayor menos puntaje menor entre número de intervalos).

Tabla 1

Rango de puntajes de satisfacción del usuario según nivel

Nivel	Elementos tangibles	Fiabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía	Calidad de servicio
Bajo	4 , 9	5 , 11	4 , 9	4 , 9	5 , 11	22 , 51
Medio	10 , 15	12 , 18	10 , 15	10 , 15	12 , 18	52 , 80
Alto	16 , 20	19 , 25	16 , 20	16 , 20	19 , 25	81 , 110

Fuente: Elaboración propia.

Como resultado de la operación (Regla de Sturges), la Tabla 1 muestra que los puntajes en calidad de servicio entre 22 y 51 indican niveles bajos, entre 52 y 80 indican niveles medios y entre 81 y 110 indican niveles altos; Se revela además el rango de puntajes de sus dimensiones según nivel.

La tabla 2, muestra que los puntajes en satisfacción, entre 9 a 20 indican niveles bajos, entre 21 a 32 indican niveles medios, y entre 33 a 45 indican niveles altos.

Dentro del análisis estadístico descriptivo, los métodos fueron: distribución de frecuencias, para determinar e

interpretar la distribución de puntuaciones de cada variable por nivel; Las medidas de tendencia central, como la media aritmética, y la moda identificaron el puntaje promedio y puntuaciones con mayor repetibilidad. Acerca de la representatividad de la media, se utilizaron *medidas de dispersión* como la desviación estándar y el coeficiente de variación (este último indica la representatividad de la media basándose en la dispersión de todos los puntajes, si los puntajes se encuentran muy dispersos la media no puede representar a todo el conjunto de puntajes, lógicamente el promedio es representativo cuando los puntajes son cercanos entre sí) que se interpreta bajo la regla: si es mayor que 50% la media es *no representativa* a todo el conjunto de datos, si es menor que 50% la media es “representativa” a todo el conjunto de datos.

Tabla 2

Rango de puntajes de calidad de servicio según nivel

Niveles	Valor percibido	Lealtad	Satisfacción
Bajo	6 , 13	3 , 6	9 , 20
Medio	14 , 21	7 , 10	21 , 32
Alto	22 , 30	11 , 15	33 , 45

Fuente: Elaboración propia.

En el análisis estadístico inferencial, se utilizó el análisis de normalidad; Por regla general, la prueba de normalidad determina el tipo de coeficiente de correlación apropiada, que en cada caso dependerá principalmente del tipo de distribución (paramétrica y no paramétrica) según presenten los datos (puntajes). Debido a que el número de datos (308) es superior a 50, se utilizó Kolmogorov-Smirnov, se conoce que si el valor p o significancia (sig) es menor a “,05” la distribución es no paramétrica, si es mayor a “,05” es paramétrica. El resultado fue 0,20 para calidad de servicio y 0,00 para satisfacción.

Para el análisis estadístico correlacional, y en casos cuyas variables son paramétricas es adecuado proceder con r de Pearson, cuando se presentan variables no paramétricas se trabaja con rho de Spearman. Así, “calidad de servicio es paramétrico” (0,20), a su vez *satisfacción es no paramétrico* (0,00); Se procedió con rho de Spearman. La interpretación de los resultados varían del -1 al 1, donde cada valor intermedio represento un tipo de relación; Para Hernández et al.(2010): 0.00 significa que “no existe correlación alguna entre las variables”, 0,10 significa “correlación positiva muy débil”, 0,25 significa “correlación positiva débil”, 0,50 significa “correlación positiva media”, 0,75 “correlación positiva considerable”, 0,90 significa “correlación positiva muy fuerte” y 1,00 significa “correlación positiva perfecta”.

RESULTADOS

En la primera parte (Tabla 3) están los resultados correlacionales entre las dos variables de estudio, la segunda parte (a partir de la Tabla 4) contiene resultados de los puntajes obtenidos en cada una de las variables.

Tabla 3

Correlación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario

			Calidad de servicio	Valor percibido	Lealtad	Satisfacción
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Coeficiente	1.000	,532	,283	,623
		Sig. (bilateral)		,000	,000	.000
		N	308	308	308	308

Fuente: Elaboración propia.

Según Tabla 3, la correlación entre calidad de servicio y satisfacción presento un coeficiente rho Spearman de 0,623 que corresponde a una “correlación positiva media” es decir, según mejora la calidad de servicio aumenta también la satisfacción de los usuarios.

Entre la calidad del servicio y el valor percibido se obtuvo un coeficiente de 0,532, que también corresponde a la “correlación positiva media”; En general, a medida que mejora la calidad del servicio, aumentan los beneficios percibidos. Cuando los usuarios se encuentran con un servicio esperado, el beneficio que reciben es igual o mayor que su sacrificio.

Entre la calidad del servicio y la lealtad se obtuvo un coeficiente de 0,283 correspondiente a la “correlación positiva débil”; Se espera que la lealtad de los usuarios aumente ligeramente junto con una mejora en la calidad del servicio. Desde el punto de vista teórico, la verdadera lealtad se da cuando el nivel de satisfacción es muy alto, es decir, el usuario será leal no porque la percepción de calidad sea media, sino porque la percepción de calidad sea alta. La calidad media del servicio no genera precisamente lealtad, es más, entra en zona de indiferencia, los usuarios necesitarán algo más que cumplir sus expectativas para despertar un sentimiento de lealtad.

Tabla 4

Distribución de los puntajes alcanzados en calidad de servicio según nivel

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	28	9,1
Medio	206	66,9
Alto	74	24,0
Total	308	100,0

Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo con la Tabla 4: para el 9,1% de los usuarios el servicio no cumplió sus expectativas y su opinión respecto a la calidad del servicio es negativa; El 66,9% experimentaron el servicio según lo esperado, y su actitud respecto a la calidad del servicio es positiva; El 24% tuvieron una mejor experiencia de la que pensaban tener, su actitud es muy positiva respecto a la calidad del servicio.

Tabla 5

Calidad del servicio, promedio y validez

	Resultado
Muestra	308
Media	69,6
Mediana	70
Moda	78
Desviación estándar	14,2
Coefficiente de variación	20,2%

Fuente: Elaboración propia.

La Tabla 5 revelo que: la puntuación promedio fue 69,6, entonces los clientes percibieron la calidad a un nivel medio (ver Tabla 1); El coeficiente de variación fue 20,2% (<50%), por lo tanto, se tuvo la validez estadística para enunciar que: existe un nivel medio de calidad del servicio percibido por el usuario del polideportivo Chanu-Chanu de Puno, 2019.

Según la tabla 6: el 14,6% se sintió insatisfecho con el servicio, considera que sacrifico su tiempo, dinero y esfuerzo, y buscara otro lugar para recrearse. El 56,2% se sintió satisfecho con su experiencia, sintió que su experiencia compensa sus sacrificios y no sintió la necesidad de buscar recreación en otro lugar; Y el 29,2% mostro estar muy satisfecho con su experiencia, sintió haber hecho una buena elección, se sintió beneficiado y, es cliente leal.

La Tabla 7 revela que, la puntuación promedio fue 28,4 entonces los usuarios tienen una satisfacción a nivel medio (ver Tabla 2); El coeficiente de variación fue 23,7% (<50%), por lo tanto, se tuvo la validez estadística para enunciar que: existe un nivel medio de satisfacción en los usuarios del polideportivo Chanu-Chanu Puno, 2019.

Tabla 6

Distribución de los puntajes alcanzados en satisfacción según nivel

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	45	14,6
Medio	173	56,2
Alto	90	29,2
Total	308	100,0

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 7

Satisfacción, promedio y validez

	Resultado
N	308
Media	28,4
Mediana	30
Moda	32
Desviación estándar	6,7
Coefficiente de variación	23,7%

Fuente: Elaboración propia.

DISCUSIÓN

Los resultados de este estudio muestran que: la calidad del servicio y el valor percibido tienen una correlación de 0,532; Calidad de servicio y lealtad 0,283; Y calidad de servicio y satisfacción 0,623. En comparación a los resultados de Merchan (2018) entre calidad de servicio-valor percibido 0,811; Calidad de servicio-lealtad 0,721 y calidad de servicio-satisfacción 0,852 A diferencia de nuestros resultados los coeficientes de relación de Merchán (2018) se presentan iguales, pero con mayor intensidad de correlación.

También, estamos de acuerdo en que existe una correlación alta entre calidad de servicio-valor percibido como demuestra Melendez (2017) aunque el valor del coeficiente 0,97 consideramos muy alto.

Nuestros resultados indican que la lealtad tiene mayor relación con la calidad del servicio a medida que tenga niveles muy altos de satisfacción, por lo que una lealtad moderada requiere al menos una alta calidad del servicio. Nuestros resultados no coinciden con los de Hernández (2015), que muestran una correlación positiva muy alta entre dichas variables; Al respecto, el marco teórico no manifiesta alguna relación directa entre la lealtad y la calidad del servicio; Esto es reforzado por Gil et al. (2014) que concluyen: niveles de lealtad altos están influenciados por variables como la satisfacción en donde este tiene un papel importante, sin embargo, en casos con niveles de lealtad bajos, la satisfacción no tiene la misma capacidad de influencia. No obstante, aceptamos que la teoría depende de la realidad y no viceversa.

Huancollo (2018) concluye que “la calidad de servicio influye a la satisfacción”, comete un error, tomando “influencia” por “relación”, porque el coeficiente correlación no tiene el alcance suficiente para demostrar dependencia o causalidad. Igualmente, Alva y Mauricio (2017), concluyen que “la calidad de servicio influye la satisfacción”, concluye *influencia*, no obstante, la prueba Chi Cuadrado demuestra la *asociación*, no la *influencia*. Finalmente, tampoco estamos de acuerdo en el uso reiterado del SERVQUAL como Cazorla (2018), por ser desactualizado.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alva, E., & Mauricio, J. (2017). *La calidad de servicio y su influencia en la satisfacción de los clientes de la ferretería J&A E.I.R.L., Bagua 2017*. (Tesis para optar el grado de licenciado en administración), Universidad Privada Antenor Orrego, Bagua.

- Cazorla, R. (2018). Calidad y Satisfacción, caso: Instituto de Idiomas "Centro Cultural Peruano Norteamericano". Universidad Nacional del Altiplano.
- Cronin, J., & Taylor, S. (1994). SERVPERF Versus SERVQUAL Reconciling Performance-Based and Perceptions-Minus-Expectations Measurement of Service Quality. *Journal of Marketing, Volumen* (58), 125-131.
- El Comercio Perú. (16 de 03 de 2016). *¿Qué tan satisfecho está el consumidor peruano?*. <https://elcomercio.pe/economia/peru/satisfecho-consumidor-peruano-descubrelo-213087-noticia/>
- FOROTV (04 de Abril de 2017). *Denuncian Descuidos En El Polideportivo Chanu Chanu*. <https://www.forotv.pe/denuncian-descuidos-en-el-polideportivo-chanu-chanu/>
- García, C., Vázquez, R., & Iglesias, V. (2008). El valor percibido: una aplicación empírica en clientes industriales de electricidad y gas natural en mercados energéticos. *INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales, Volumen* (18), 45-60.
- Garnica, C., & Maubert, C. (2009). *Fundamentos de Marketing*. Mexico D.F.: Pearson.
- Gelvez, S. (2010). *Estados del arte de modelos de medición de la satisfacción del cliente*. (Tesis para optar el grado de ingeniero industrial). Univeridad Industrial de Santander: Bucaramanga.
- Gil, I., Moliner, B., & Ruíz, M. (2014). Determinantes de la lealtad de empresas turísticas según la heterogeneidad de los segmentos. *Papers de Turisme, Volumen* (55), 1-23.
- Hernández, M. (2015). *Calidad de servicio y fidelidad del cliente en el Minimarket Adonay E.I.R.L. de Andahuaylas, 2015*. (Tesis para optar el grado de licenciado en administración de empresas). Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas.
- Huancollo, J. (2018). *Calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Taraco -Huancane -Puno, 2017*. (Tesis para optar el grado de licenciado en administración) Universidad Nacional Jose Faustino, Huacho.
- Instituto Peruano del Deporte (2015). *Política Nacional del Deporte*. [Archivo PDF]. <http://www.ipd.gob.pe/sistemasipd/recursos/formulario1/PNDV29.pdf>
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2013). *Fundamentos de marketing*. Mexico : Pearson.
- Kotler, P., & Keller, K. (2012). *Dirección de marketing*. Mexico D.F.: Pearson.
- Larrea, A. (1991). *Calidad de Servicio, del Marketing a la Estrategia*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos,
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2009). *Marketing de Servicios*. Personal, Tecnología y Estrategia (Sexta Edición ed.). Mexico D.F.: Pearson.
- Melendez, F. (2017). *Calidad del servicio y valor percibido por el cliente del área de operaciones del Banco de Crédito del Perú agencia huamachuco, año 2016*. (Tesis para optar el grado de licenciado en administración), Universidad Nacional de Trujillo. Trujillo.
- Merchan (2018). *Influencia de de la calidad de servicio, la satisfacción y el valor percibido en la lealtad de los clientes de la banca minorista*. (Tesis para optar el grado de licenciado en administración) Universidad de Sevilla, Sevilla.
- Romero, K. (2015). *Fundamentos Teóricos de la Recreación*. Instituto de estudios superiores de ingeniería educativa.
- Senent, J. (2008). Las Actividades Físico-Recreativas, Instrumentos de Intervención Socioeducativa Ante la Dominancia del "Ganador" entre los Menores. *Dialnet, Volumen* (2), 13-14.
- Stavisky. (2018). La teoría subjetiva del valor como fundamento de la figura del empresario en la obra de Hayek. *Revista de la Carrera de Sociología, Volumen* (8), 427-449.
- Zeithaml, V., Parasuraman, A., & Berry, L. (1993). *Calidad Total en la Gestión de Servicios*. España: Ediciones Díaz de Santos
- Correo electrónico: paredesjesus.01.01@gmail.com

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y COMPROMISO DOCENTE DE UNA UNIVERSIDAD PARTICULAR DEL DISTRITO DE SANTIAGO DE SURCO 2019

ADMINISTRATIVE MANAGEMENT AND COMMITMENT OF PROFESSORS AT A PRIVATE UNIVERSITY IN THE DISTRICT OF SURCO 2019

Recepción: 2021-06-22 - Aceptación: 2022-08-03

Adán Humberto Estela Estela^{1,a}
ID ORCID iD 0000-0003-2878-8146

Homero Cosme Salazar Fernández^{1,b}
ID ORCID iD 0000-0001-7962-9001

¹ Universidad Ricardo Palma.

^a Doctor en Administración.

^b Doctor en Administración de Negocios Globales.

RESUMEN

Objetivo: Determinar como la gestión administrativa influye sobre el compromiso de los docentes de una universidad particular en el distrito de Surco 2019. **Método:** investigación cuantitativa con diseño no experimental de corte transversal, carácter descriptivo – correlacional. La población conformada por 150 docentes del primer semestre académico del 2019. Hubo un cuestionario con 32 preguntas, pertinentes a las variables y dimensiones con la escala Likert. **Resultados:** se demostró que un 92% considera que la gestión administrativa y el compromiso docente muy adecuada. **Conclusiones:** al incrementarse la gestión administrativa, aumenta el compromiso del profesor en la universidad particular, además que al realizarse las acciones del proceso administrativo y cumplir con los cargos requeridos para programar las actividades administrativas de los docentes, contribuye al cumplimiento en forma oportuna, alcanzando el compromiso del docente que respaldará el ejercicio de su profesión académica.

Palabras clave: Gestión administrativa; compromiso docente universitario; compromiso afectivo; compromiso normativo.

ABSTRACT

Objective: To determine how administrative management influences the commitment of teachers of a particular university in the district of Surco 2019. **Method:** quantitative research with an no experimental cross-sectional design, descriptive - correlative. The population consists of 150 teachers in the first academic semester of 2019. There was a questionnaire with 32 questions, relevant to the variables and dimensions with the Likert scale. **Results:** 92% found the administrative management and teaching commitment to be very adequate. **Conclusions:** increasing administrative management increases the commitment of the professor in the private university, in addition that by carrying out the actions of the administrative process and fulfilling the positions required to schedule the administrative activities of the teachers, it contributes to compliance in a timely manner, reaching the commitment of the teacher who will support the exercise of his academic profession.

Keywords: Administrative management; university teaching commitment; affective commitment; normative commitment.

INTRODUCCIÓN

Los cambios sociales y tecnológicos que viene enfrentando la sociedad actual por medio del arraigo educativo que determina el crecimiento y bienestar de los países, pilares a los que se deben adaptar las transformaciones de la ciencia y la tecnología con la finalidad de la formación profesional. Como la educación es el pilar básico de la evolución de la sociedad, y de manera particular la educación superior, se deben tener en cuenta los diversos factores del proceso educativo tales como las destrezas y competencias docentes, las habilidades del estudiante, y los recursos adecuados para la renovación del progreso educativo que faculte la formación de manera integral de los individuos y profesionales.

El objetivo de la investigación se planteó determinar como la gestión administrativa influye sobre el “compromiso docente” de una universidad particular en el distrito de Surco, planteándose como hipótesis que la gestión administrativa influye significativamente en el compromiso docente.

El reto que tienen que enfrentar las universidades hacia la innovación obliga a estas a replantear los modelos de gestión administrativa y pedagógica en un mundo altamente competitivo, lo que determina una autoevaluación para superar las deficiencias que haya en un modelo de educación tradicional hacia un modelo de educación superior basado en tres factores básicos en una estructura económica: desarrollo científico-tecnológico, talento humano y la gerencia, cambios que deben estar contenidos en una estrategia de modernidad y desarrollo dinámico del sector (OEI, 1993).

En las universidades de Lima metropolitana se observan un contexto de dificultades dentro de la gestión administrativa y a la vez pedagógica del quehacer del proceso académico del docente universitario. De manera específica se observan dificultades para que los docentes universitarios cumplan con todas sus actividades del proceso de enseñanza-aprendizaje tales como la preparación de clases, la elaboración y evaluación de exámenes, el cumplimiento de encargos de carácter administrativo, además de la inversión de carácter económico que esto genera y la falta de políticas de apoyo administrativo para la confección y publicación de trabajo como material didáctico para los estudiantes en las escuelas profesionales, así como para la facultad y la universidad. Por otro lado, los docentes tienen dificultades con el manejo tecnológico de la intranet para el debido control de la asistencia del docente, así como de los alumnos, y el uso del aula virtual para cumplir con el calendario de actividades programadas como por ejemplo las evaluaciones y entregas de trabajos.

Estos sucesos determinan que los docentes universitarios perciban emociones de malestar y aplazamiento causadas por la falta de reconocimiento a su labor cotidiana en el cumplimiento de los compromisos institucionales, lo cual se ve reflejado en la falta de compromiso y cooperación. En ciertas universidades existe ausencia de capacitación para mejorar el compromiso organizacional con el fin de llegar a establecer como estrategia el alcanzar los objetivos institucionales y lograr acrecentar y satisfacer a los colaboradores.

Gestión administrativa

Las dinámicas del sistema educativo originan asumir roles de actuación autónoma que permitan acceder al mundo de la educación. Es por esto por lo que los actores educativos deban gestionar procesos apropiados y razonables, asumir responsabilidades para obtener resultados y crear las capacidades de proyectar diseñar, analizar y evaluar políticas de procesos de gestión tales como el, planeamiento, la calidad, la equidad, el manejo de recursos, la participación de la comunidad y la rendición de cuentas, con el fin de generar resultados y un mejor servicio. La gestión educativa es entendida como el conjunto de pasos organizados y orientados a optimizar procesos y proyectos internos de las instituciones con el fin de mejorar las técnicas y métodos pedagógicos, directivos, administrativos y comunitarios que se congregaran en ella (Rico, 2016).

Propósito de la gestión administrativa

La variable gestión administrativa se descompone en las diversas etapas del proceso administrativo; sin embargo, la gestión se enfoca más en la manera de alcanzar objetivos y metas, los cuales forman parte de la planificación, que a su vez es considerada como parte de la gestión administrativa. A este respecto, Chiavenato (2014, p. 70) sostiene que:

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

La administración es considerada como el proceso que induce a la ordenanza institucional. Por esto, Romero (1982), como se citó en Rico (2016), dice: “La administración facilita coordinar actividades, con el propósito de lograr identificación

y cumplimiento de objetivos institucionales (...) la administración en el campo educativo es un proceso concebido para integrar recursos y coordinar actividades especializadas e interdependientes, para cumplir objetivos propuestos" p. 14.

La gestión es definida según Blanco y Quesada (s.f.) como el elemento básico para una entidad, así como para el desempeño de calidad donde se ubican ciertos mecanismos como el liderazgo, el clima organizacional y los conductos gubernamentales, elementos que la gestión alcanza como proceso vital, relevante y apropiado para el desempeño educativo. Dicha gestión debe estar dirigida por individuos idóneos para proponer, liderar y gestionar de modo concluyente con los objetivos trazados por la institución.

La gestión administrativa es entendida como un sistema abierto, dinámico, flexible y continuo compuesto por procesos, componentes y subcomponentes, conjuntamente con los principios de la gestión que orientan y hagan posible que se lleve a cabo el currículo por medio de realizar actividades respetando procedimientos y normativas que faculden posibilitar los diversos procesos para el cumplimiento establecidos con el plan estratégico institucional.

Diferentes autores indican que partiendo de la gestión administrativa se originan las condiciones para tener en cuenta el proceso administrativo de prever, planificar, organizar, coordinar, controlar, monitorear y realizar el seguimiento de los procesos que se forman durante el cumplimiento de los proyectos y actividades, racionalizando todos los recursos, materiales, financieros y humanos con miras a lograr los objetivos. En este mismo orden de ideas Arroyo y Berenguer (2009), explican que la gestión administrativa siempre debe estar encaminada a buscar los mejores resultados empleando bien los recursos, como concepto racional de la economía. (Chiavenato, 2007; Koontz, Weihrich, y Cannice, 2012; Estela, 2014, además Marcano y Reyes 2006).

Proceso administrativo

En esta parte se describe las fases sobre la relación de la gestión administrativa como ocupación de apoyo en las entidades de educación superior, que por sí solo no tiene razón, que de acuerdo con Tünnermann (2005), la función administrativa existe para que funcione bien la docencia, la investigación y los demás servicios académicos. Si la gestión es deficiente entorpece la labor académica y si la gestión es excelente se desarrollan de manera eficaz los programas y actividades académicas de la institución, además si la gestión es estratégica, se fortifica la capacidad institucional y sus miembros con el fin de responder de carácter transformadora a las necesidades del contexto (Cárdenas, Farías, y Méndez, 2017). Acción que determina una metodología universal establecida por etapas y por medio de los cuales se componen los cursos de acción que necesita la gestión, teniendo como base los recursos y el cumplimiento de las normativas institucionales la que se encuentra profundamente relacionada con los componentes del proceso administrativo (planear, organizar, dirigir y controlar), asimismo se encuentra intrínsecamente ligado al total de las actividades orientadas a conseguir los objetivos y finalidades de la organización. A continuación, se exponen de manera sucinta los elementos que lo identifican.

Planeación

Proceso vital en la gestión administrativa que implica el diagnóstico de necesidades como previsión para la formulación de la filosofía institucional (misión, visión y valores) así como los objetivos y metas además de los recursos necesarios que respondan al contexto en que se planifica definiendo las estrategias y seleccionando los medios para llevar a cabo las actividades que permitan alcanzar los objetivos. Diversos autores Chiavenato (2007), Koontz, Weihrich, y Cannice (2012), Fred (2013), afirman que la planificación constituye la función más importante del proceso administrativo, básico para el logro de los propósitos, objetivos, y la mejora del rendimiento. Además, los colaboradores determinan el compromiso con las tareas encomendadas y con la construcción de escenarios para el inicio, desarrollo y consolidación de actividades pertinentes a las necesidades del contexto interno y externo de la institución.

Organización

Detalla un sistema de orden y disposición de elementos para cumplir con diferentes funciones señaladas en su misión, etapa en el que agrupa a personas que interactúan con el propósito de alcanzar los objetivos. Relaciona las actividades de preparar, ordenar, estructurar y disponer de modo conveniente todos los recursos que sean adecuados a los objetivos. La organización como proceso encadena las actividades orientadas por las estrategias, de manera que exista un método para aplicar los procesos metodologías y técnicas en el quehacer operacional.

La organización es la etapa esencial en el cuidado de los recursos; los dispone en el orden y lugar requerido para efectuar los procesos y resultados siendo el talento humano el que responde a su interacción con otras personas instalando una dinámica principal para el cumplimiento de sus tareas y funciones. En las instituciones educativas soporta una actividad voluntaria y cuidadosa que compone el aprendizaje en la que un grupo de personas contribuye

a la formación de los miembros en que participan. Amarante (2000), Inciarte et al. (2006)

La organización se puede observar en el organigrama en el que se reflejan los elementos de la estructura institucional. En el ámbito educativo facilita optimizar los servicios que ofrece, organizar las actividades disponiendo los recursos y estructurando situaciones de tal manera que se sientan comprometidos en organizar las actividades educativas apoyando sus esfuerzos a la adaptación de los aprendizajes teniendo en cuenta que el estudiante corresponde el componente del currículo de mayor fortaleza.

Dirección

Dirigir una institución implica ponerla en acción sobre la base de la estructura organizacional para conducirla desde donde está hacia un lugar propuesto por la visión institucional. Es la fórmula que integra recursos, estructuras y estrategias simplificadas en la aplicación de procesos y mecanismos llevados a cabo. La aplicación de las actividades hace posible lo realizado en la planeación y organización por medio de los programas de ejecución y monitoreo de los procesos implicados.

Tomemos en cuenta a Hurtado (2016) quien dice: "Dirección, papel trascendente encargado de dinamizar y poner en marcha la empresa. Responsable del recurso más valioso con que cuentan las organizaciones, es decir: las personas con cuyo trabajo, motivación y conocimientos las empresas logran sus objetivos y metas" p.41.

En el ámbito educativo, la dirección de la gestión académica se debe manejar con cuidado porque se induce a una revisión y actualización de manera permanente. Referente al liderazgo que debe ofrecer la institución educativa, se exige el conocimiento del contexto en las que vive y se desenvuelve el personal docente a su cargo y los alumnos, con el objetivo de prestar la atención al talento humano conduciéndolo de modo flexible, creativo y diligente. Por tanto, dirigir es llevar de manera correcta la elaboración de actividades hacia los objetivos propuestos que incluyen varios aspectos como toma de decisiones, trabajo en equipo, comunicación, manejo de conflictos y otros.

Control

Proceso que admite guiar la gestión hacia el logro de los objetivos, por lo que debe servir como modelo para el beneficio eficaz de los objetivos de la organización con el mejor uso de los recursos. Según Hurtado (2016) "permite comparar, medir el desempeño de los resultados durante y después de los procesos, así mismo establece controles a los procesos y actividades, los cuales facultan tomar decisiones e implementar las correcciones necesarias" (p. 48) asunto que sirve para cuantificar las tareas a desarrollar y que permite identificar errores que ocurran en la entidad la que debe ser neutralizada con la acción correctiva.

Tomando a Franklin (2009) control es "el proceso que aplica un individuo, un grupo o una entidad para regular sus actividades y hacerlas lógicas con las perspectivas establecidas en el proyecto, en los objetivos y en los patrones de desempeño" (p.15). En la administración simboliza la evaluación del rendimiento de la organización en relación con la planificación y objetivos, así como la retroalimentación de información una vez terminado el proceso cuyo fin es saber sobre el desenvolvimiento y las posibles mejoras que se han de implementar.

En la gestión educativa el control es un proceso significativo porque conlleva al éxito o al fracaso por su naturaleza compleja en la que aglutina "factores académicos y administrativos propiamente dichos, haciendo su manejo difícil de articular en dichas organizaciones" (Fernández y Coppola, 2016, p.113). Por otro lado, las actividades del mandato educativo impactan en "el desarrollo de proyectos de innovación, lo que conlleva a replantear modelos de gestión y organización que generen ambientes de aprendizaje enriquecedores orientados al desarrollo de los estudiantes y de la institución" (González et al., 2013, p.359).

Compromiso docente

El docente en la universidad no solo cumple con la función pedagógica de enseñar, además forma parte de la organización administrativa, teniendo en cuenta Fuentealba e Imbarack (2014) en el ámbito educativo.

El actual contexto educativo sitúa al profesor como responsable a nivel de ejecutor del conjunto de disposiciones tendientes a favorecer los procesos de cambio en educación. Sin embargo, a partir de un enfoque que hace visible el compromiso docente y sus dimensiones es posible pensar desde una perspectiva en la que este actor, el profesor, pasa de ser un ejecutor de patrones establecidos externamente, a un actor protagónico, donde el compromiso se configura como un potente articulador de los procesos identitarios y promotor de profesionalidad que otorga sentido, propósito, implicación y acción a los procesos de cambio" Podemos decir que el docente vincula los compromisos

que conforman sus procedimientos didácticos en procesos organizadores de la esfera profesional.

La responsabilidad del docente se ubica en la perspectiva del papel del aprendizaje como propiedad de catedrático, pasando a responder como profesional de modo individual y colectivo. Escuelas Católicas (2010) determina “construir una sociedad solidaria con las personas y el medio posibilitando al alumnado experimentar e interactuar con la realidad social, vivir en primera persona acciones de compromiso social y de respuesta a las demandas sociales que le rodea” p.13. Compromiso docente inducido por la representación de la congruencia interpersonal dentro del entorno privado.

Teniendo en cuenta que el compromiso del docente universitario “genera en los docentes debido a su labor diaria en la institución y la reflexión de esta, traducida en intenciones y acciones, así como la constante práctica de la investigación en el desarrollo y accionar del proyecto educativo” (Böhrt, Romero, y Diaz, 2014). El compromiso engalana, define y dispone el ser docente más allá del papel de transmitir que trasgrede como sostén que garantiza lo que es un docente universitario. Como enfatiza Cabrera y Urbiola (2012, p.19) el compromiso alude a “la acción, práctica y desempeño del docente que se identifica con la institución educativa, con los estudiantes y la noble labor de enseñar”, quienes testifican que vienen a ser labores realizadas por el profesor a fin de perfeccionar sus enseñanzas que se relaciona con las limitaciones de sus discentes lo que permite identificarse con ellos. Existe un compromiso referente al cumplimiento con su jornada laboral, desempeño, responsabilidad y motivación vista en su desempeño por medio de su vocación docente en el quehacer de formar ciudadanos de bien propagando iniciativas, capacidades etc. (Perdomo y Perdomo, 2012).

Dimensiones del compromiso docente

El profesor universitario está obligado a responder al contexto en caracteres políticos, éticos y culturales además de lo que son de su especialidad, y también a mostrar interés en sus labores dentro y fuera del recinto universitario. Asimismo, el compromiso basado en el estudio del ambiente en el que propone dedicación de energía y tiempo en tres dimensiones. Fuentealba e Imbarack (2014, p.270) mencionan un “compromiso con la organización, compromiso con la profesión de enseñar y compromiso con el aprendizaje del estudiante, sin considerar los obstáculos académicos o social”. Por otro lado (Cabrera y Urbiola, 2012) que cita a Meyer y Allen (1997) propone un modelo de compromiso que adopta tres aspectos “compromiso afectivo, compromiso de continuidad y compromiso normativo” p.18.

Compromiso afectivo

Según Fuentealba e Imbarack (2014), concierne a la actividad del docente el cumplimiento de los requerimientos normativos que ofrece la institución. Para Chiavenato (2004) el compromiso reduce el ausentismo por tanto incrementa los medios de fuerza laboral. Por lo que debe ser un deber básico ya que origina por el acatamiento de su empleo profesional, así como de los cuadernos o fundamentos a seguir.

Compromiso de continuidad

Fuentealba e Imbarack (2014), indican que este elemento se utiliza de modo indistinto, referido a forma y calidad del docente que elabora un buen trabajo de manera creativa, representada por el amor a la profesión, lo que conlleva a la ampliación de conocimientos, creatividad, y a elevar la calidad de la enseñanza; por tanto, tienen la obligación de fomentar y demostrar la ética, en el quehacer del cumplimiento de derechos y deberes con los alumnos y con la profesión y colaborar con la mejora de la educación.

Compromiso normativo

Fuentealba e Imbarack (2014, p. 261) indican que el compromiso normativo es “aprobado por los estudiantes, quienes reconocen como base de una buena enseñanza que los docentes se preocupan por clarificar las expectativas de cada estudiante”. Además, el compromiso normativo se refiere al respeto de un compromiso decoroso a manera de colaborar con la institución, desarrollando una simpatía que se basa en la lealtad.

Pregunta de investigación

¿De qué manera la gestión administrativa influye sobre el compromiso de los docentes de una universidad particular en el distrito de Surco 2019?

Hipótesis: La gestión administrativa influye sobre el compromiso de los docentes de una universidad particular en el distrito de Surco 2019.

Objetivo: Determinar como la gestión administrativa influye sobre el compromiso de los docentes de una universidad particular en el distrito de Surco 2019.

MATERIAL Y MÉTODOS

Investigación descriptiva correlacional de enfoque cuantitativo, descriptiva al especificar la realidad problematizadora y localizar su vinculación entre sí, “busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, o fenómenos que se sometan a un análisis” (Hernández, Fernández, y Baptista, 2014). Correlacional porque “persigue determinar las variaciones en uno o varios factores que son concomitantes con la variación en los factores” siendo las variables como temas de estudio la gestión administrativa y el compromiso docente y la unidad de análisis docentes de la universidad particular.

El diseño utilizado no experimental de corte transeccional, al no manipular deliberadamente los datos conseguidos de las variables recogidos en el primer semestre académico de marzo – junio del 2019. La investigación tuvo como población los docentes de una universidad particular en el distrito de Surco, formada por 620 profesores universitarios 250 (40%) profesores a tiempo completo, 370 (60%) profesores en periodos parciales. La muestra se determinó utilizando la fórmula de población finita que aplicando la técnica estuvo conformada por 150 docentes. Se elaboró el cuestionario con 32 preguntas en escala Likert, representando a las dimensiones y los indicadores de las variables de estudio, cuestionario adaptado del compromiso organizacional de Meyer y Allen (1997) a la realidad de los docentes.

En el proceso se codificaron los datos recogidos del trabajo de campo usando el programa de Excel para luego exportarlo al programa del SPSS 25, el análisis de datos se interpretó con la estadística descriptiva y la inferencial, utilizando las tablas, los gráficos, los histogramas, las barras, se empleó la prueba de Alfa de Cronbach, dio 0.919 que superó al 0.70 considerada como buena para medir el nivel de consistencia del cuestionario y disponer la confiabilidad de su aplicación, para la prueba de hipótesis se empleó la correlación de Spearman que permite explicar las consecuencias o resultados, que determinó la existencia relacionada entre las variables de estudio.

RESULTADOS

De acuerdo a los resultados de la encuesta para la variable independiente *gestión administrativa* en sus cuatro dimensiones según lo planteado por Chiavenato, Koontz, Weihrich y otros estudiosos de la administración se considera para esta investigación la planeación, la organización, la dirección y el control, donde se pudo apreciar en términos generales que el promedio de las respuestas de opinión de los docentes predomina un 47% la respuesta a veces (*regular*), mientras que un 34% de los participantes distinguen como bueno y el 19% lo percibe como mala.

En el desagregado de los resultados de la variable independiente con la intervención de los colaboradores en la encuesta para la dimensión planificación de la gestión se alcanzó que el 54% dieron una respuesta de a veces (*regular*), un 29% contestaron casi siempre y siempre (*buena*) y un 17% respondieron nunca y casi nunca (*mala*) de acuerdo con los indicadores propuestos de: la Previsión, los Objetivos y las Estrategias. Sin embargo, para la dimensión Organización de la gestión los colaboradores facilitaron un resultado de 25% a veces, contestaron buena un 53% siendo el porcentaje alto de la encuesta, de acuerdo con los indicadores para esta dimensión: cumplimiento de normas, la División de trabajo y la de Medios y recursos, además de los alcances que merece atención por un 22% de reacción mala según las respuestas para esta dimensión. Además de los manifiestos para la dimensión Dirección de la gestión concedió un resultado de 54% a veces (*regular*), de buena con un 28% y respondieron el 16% de mala, tomando en cuenta los indicadores de la Delegación de funciones y la Toma de decisiones. Por último, la contestación de la encuesta para la dimensión Control de la gestión se atribuyó un resultado del 53% a veces, un 26% dieron una opinión de buena y un 21% contestaron que mala considerando los indicadores de: la Supervisión, la Verificación, orientación y la Retroalimentación.

Por otro lado, con relación a las respuestas de la variable dependiente Compromiso docente en sus tres dimensiones predomina la respuesta a veces (*regular*) con 52%, asimismo, respondieron casi siempre y siempre (*buena*) un 32% y por último el 15% de los encuestados respondieron nunca y casi nunca (*mala*). Desarticulando los resultados para esta variable los colaboradores dieron respuesta al cuestionario vinculada a la dimensión Compromiso afectivo en el que se obtuvo un resultado de 56% a veces (*regular*), de buena con un 32% y de 12% mala, tomando en consideración los indicadores de lazos emotivos, la percepción de necesidad y la percepción de satisfacción, Por otro lado, las declaraciones para la dimensión Compromiso de continuidad que dio un desenlace de 54% a veces (*regular*) de buena respondieron un 31% y un 15% manifestaron mala, estimando los indicadores de la necesidad de trabajo, la evaluación permanente. Por último, las respuestas para la dimensión Compromiso normativo que dio un resultado de a veces (*regular*) 47%, las respuestas de buena fueron un 33% y un 20% expresaron mala, teniendo presente los indicadores de la pertenencia y la de identidad.

Tabla 1

Matriz de correlación de la Hipótesis General al 95% ($\alpha = 0.05$) de confianza

		Gestión Administrativa	Compromiso Docente
Gestión Administrativa	Rho	1,000	0,743
	p valor	.	0,000
	N	150	158
Compromiso Docente	Rho	0,743	1,000
	p valor	0,000	.
	N	150	150

Fuente: Elaboración propia.

Pudiéndose apreciar que en la contestación al cuestionario de preguntas las respuestas que más sobresalen es la de regular que en la encuesta fue a veces con un promedio de 47% para la variable independiente *Gestión Administrativa* y un 52 % para variable dependiente *Compromiso Docente*.

Con los resultados de la matriz de correlación de la Hipótesis General, se puede establecer que existe relación significativa entre la Gestión Administrativa y el Compromiso del profesor universitario con el valor de ($p=0.000$) en una universidad particular en el distrito de Surco – 2019. Además, se encontró que existe una moderada relación directamente proporcional entre las variables ($Rho=0.743$), lo que significa que, al mejorar los grados del proceso de las dimensiones de la gestión administrativa, aumentan los grados de compromiso del profesor universitario en sus tres dimensiones del compromiso afectivo, el compromiso de la continuidad y el compromiso normativo de una universidad particular en el distrito de Surco 2019.

Igualmente se encontró que para los objetivos específicos formulados para determinar de qué manera las dimensiones de la variable independiente de la gestión administrativa que para este estudio se tuvo en cuenta el proceso administrativo: planificación, organización, dirección y control las que influyen en el compromiso docente como variable dependiente y la agrupación de sus dimensiones compromiso afectivo, de continuidad y normativo, donde el profesor universitario muestran concordancia representativa y claramente equitativa con la dimensión planificación de la gestión administrativa (sig. = 0.000 y rho = 0.713), con la dimensión organización de la gestión administrativa (sig. = 0.000 y rho = 0.683), con la dimensión dirección de la gestión administrativa (sig. = 0.000 y rho = 0.676) y con la dimensión control de la gestión administrativa (sig. = 0.000 y rho = 0.694). Lo que nos da a conocer que cuando se mejoran los niveles de medición como respuesta de la encuesta de la variable Gestión Administrativa, también mejoran los niveles de medición de la variable Compromiso Docente de una universidad particular en el distrito de Surco 2019.

DISCUSIÓN

De acuerdo al análisis ejecutado se reveló que, la gestión administrativa esencia de las labores de la institución, como aporte orienta sus actividades para alcanzar sus metas y objetivos propuestos en beneficios del desempeño de estudiantes, trabajadores y docentes, a modo de agentes educativos, cuyos aportes, experiencias, innovaciones o investigaciones contribuyan al progreso y mejora institucional.

Por otro lado, los resultados de Nériida Chanchhuaña en su investigación, se corrobora el cumplimiento de una significativa relación del compromiso organizacional con la gestión administrativa en la institución educativa. Asimismo, el autor en sus hipótesis para comprobar sus objetivos secundarios demostró que existe una correlación significativa que existe de la gestión administrativa con los marcos del compromiso organizacional del profesor en sus atributos normativo, afectivo y de continuidad que fortalecen el compromiso con su institución educativa (2018).

Con relación a la variable compromiso docente en su dimensión afectiva (Francia, 2015) señaló un 80% como alto porcentaje de aceptación del resultado de su investigación, además de encontrar en su investigación “Gestión administrativa y compromiso organizacional según los docentes de la IEP. José Buenaventura Sepúlveda de Cañete, 2012” un alto porcentaje en el compromiso de continuidad.

En la misma tendencia, la investigación concuerda con el estudio; en que el autor mostró que la gestión administrativa se relaciona con el compromiso organizacional, compromiso profesional y compromiso docente, lo que permite sustentar los resultados encontrados en la investigación” (Barrera, 2017).

Por otro lado, en el estudio de (Cardenas, 2015) se encontró que no coincide con los alcances de la tesis, la cual presenta una correlación contrapuesta de la “gestión educativa estratégica y el compromiso organizacional en los docentes”. Además, el trabajo colaborativo tiene una relación inversa con el compromiso organizacional en los docentes.

Además de observó de moderada relación con un promedio de 52% de las respuestas en las dimensiones de la gestión administrativa y los grados de compromiso con el docente universitario que muestra concordancia representativa y equitativa en sus tres dimensiones: La aportación del *Compromiso afectivo* de los docentes que se involucran e identifican con la universidad porque así lo desean. El aporte para el compromiso de continuidad vinculado a la inversión de tiempo esfuerzo y dinero, y que su renuncia involucra desperdiciar, por tanto, incrementa su adhesión a la universidad. Por último, el aporte para el *compromiso normativo* como creencia de lealtad a la institución de permanecer como compensación por recibir ciertas prestaciones que ofrece la universidad valorados por el docente.

Conclusiones

Del examen de la hipótesis para el objetivo general, se demostró una correlación claramente equitativa que hay con la gestión administrativa en el compromiso del profesor universitario de una universidad particular en el distrito de Surco 2019. Específicamente el incremento de los grados de gestión administrativa aumenta los grados de compromiso del profesor universitario, que, al cometer de modo adecuado las labores del proceso administrativo, además del desempeño de sus funciones para programar las actividades administrativas de los docentes contribuyen con el cumplimiento en forma oportuna, alcanzando el deber del profesor universitario que contribuirá en el desempeño de su función académica.

Para el primer objetivo específico del análisis de la hipótesis, se estableció la relación directamente proporcional entre la Planificación de la Gestión Administrativa y el Compromiso del profesor universitario de una universidad particular en el distrito de Surco 2019. Sucintamente que la mejora en la Planificación de la Gestión Administrativa mejora también, el Compromiso Docente de la universidad. Igualmente, el efectuar planes de acción que faculden las actividades de planificación de manera adecuada, además del seguimiento de las funciones, la cual genere que las prestaciones de los servicios proporcionen mayor compromiso de los docentes, relacionado a la continuidad laboral en el estamento universitario.

Para el segundo objetivo específico del análisis de la hipótesis, se estableció la relación directamente proporcional entre la Organización de la Gestión Administrativa y el Compromiso del profesor universitario de una universidad particular en el distrito de Surco 2019. Concretamente la mejora en la Organización de la Gestión Administrativa mejora también, el Compromiso Docente en la universidad particular. Con relación a la organización realizada, se cumplan adecuadamente las acciones de disponibilidad del tiempo que disponen los docentes para realizar su labor administrativa, de ello depende la calidad del servicio que ofrece la universidad, que implica en el compromiso normativo del docente para adaptarse a un estándar de trabajo.

Para el tercer objetivo específico del análisis de la hipótesis, se estableció la relación directamente proporcional entre la Dirección de la Gestión Administrativa y el Compromiso del profesor universitario de una universidad particular en el distrito de Surco 2019. Concretamente la mejora en la Dirección de la Gestión Administrativa mejora también, el Compromiso Docente en la universidad particular. Que, al enfocarse a mejorar las acciones de dirección al crear un ambiente de confianza para trabajar y compartir información con buen desempeño laboral, esto influirá en el compromiso afectivo del docente que repercutirá en los alumnos y en sus relaciones interpersonales.

Para el cuarto objetivo específico del análisis de la hipótesis, se estableció una relación directamente proporcional entre el Control de la Gestión Administrativa y el Compromiso del profesor universitario de una universidad particular en el distrito de Surco 2019. Concretamente la mejora en el Control de la Gestión Administrativa mejora también, el Compromiso Docente en la universidad particular. Con respecto al control, monitoreo y observación sistemáticamente a los docentes y estudiantes que establezcan estándares de aprendizaje, además del compromiso docente en realizar sus actividades tanto administrativas como académicas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Águeda, B., & Cruz, A. (2016). *Nuevas claves para la Docencia Universitaria en el Espacio Europeo de Educación Superior*. Narcea Ediciones.
- Barrera, J. G. (2017). *Gestión administrativa y compromiso docente del centro de idiomas César Vallejo sede Los Olivos*, 2017. Lima - Perú: UCV. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/14460>
- Böhrt, R., Romero, C., & Diaz, F. B. (2014). El compromiso organizacional entre obreros: un estudio en cuatro organizaciones bolivianas. *Ajayu*, 12, 227-245. Obtenido de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S2077-21612014000200004&script=sci_abstract
- Cabrera, J. L., & Urbiola, A. S. (enero / junio de 2012). Compromiso organizacional y estrés ocupacional: Estudio de caso en una empresa de distribución y venta de gas lp en Costa Rica. *Gestión y Estrategia*. Obtenido de <http://zaloamati.azc.uam.mx/bitstream/handle/11191/2965/compromiso-organizacional-y-estres-ocupa->

- cional-estudio-de-caso-en-una-empresa-de-distribucion-y-venta-de-gas-lp-en-costa-rica.pdf?sequence=1
- Cardenas, H. S. (2015). *Relación entre la gestión educativa estratégica y el compromiso organizacional en los docentes de la Facultad de Economía y Planificación de la Universidad Nacional Agraria La Molina*. Lima-Perú: UNE. Obtenido de <https://repositorio.une.edu.pe/handle/UNE/1055>
- Chancahuaña, N. R. (2018). *Gestión administrativa y compromiso organizacional según docentes de la institución educativa Perú - EE.UU. de Villa El Salvador, 2018*. UCV, Lima - Perú. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/17520>
- Chiavenato, I. (2007). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. México: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2014). *Teoría General de la Administración*. México: Interamericana Editores S.A.
- Claure, M. R., & Böhr, M. P. (2004). Tres dimensiones del compromiso organizacional: identificación, membresía y lealtad. *Ajayu Órgano de Difusión Científica del Departamento de Psicología*, 2, 77-83. Obtenido de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-21612004000100008
- Escuelas Católicas. (2010). *El Educador Cristiano: Claves para el diseño y redacción de un plan de formación*. Madrid - España: Federación Española de Religiosos de Enseñanza-Titulares de Centros Católicos.
- Estela, A. (2014). *Fundamentos teóricos prácticos de la administración*. Lima - Perú: Estela Hnos.
- Fernández, N. L., & Coppola, N. (junio de 2016). Aportes para la Reflexión sobre la Evaluación de la Función Docente Universitaria. *Iberoamericana de Evaluación Educativa*, 106-119. Obtenido de <https://revistas.uam.es/riee/article/view/4430>
- Francia, C. F. (2015). *Gestión administrativa y compromiso organizacional según los docentes de la IEP*. José Buenaventura Sepúlveda Francia de Cañete, 2012. Lima - Perú: UCV.
- Franklin, E. (2009). *Organización de empresas*. México: Mc-Graw-Hill.
- Fuentealba, R. J., & Imbarack, P. D. (2014). Compromiso docente, una interpelación al sentido de la profesionalidad en tiempos de cambio. *Estudios Pedagógicos*, 40, 257-273. Obtenido de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-07052014000200015
- González, O., González, O., Ríos, G., & León, J. (Septiembre - Diciembre de 2013). Características del liderazgo transformacional presentes en un grupo de docentes universitario. *Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales*, 355-371. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5655401>
- Hernández, R. S., Fernández, C. C., & Baptista, M. L. (2014). *Metodología de la Investigación*. Lima - Perú: McGraw Hill. Obtenido de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Hurtado, D. C. (2016). *Procesos Administrativos*. Medellín - Colombia: Corporación Universitaria Remington.
- Inciarte, A., Marcano, N., & Reyes, M. (2006). Gestión académico-administrativa en la educación básica. *Venezolana de Gerencia*, 221-243. Obtenido de http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-99842006000200005&lng=es&tlng=es
- Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2012). *Administración: una perspectiva global y empresarial*. México: McGraw-Hill.
- OEI. (Mayo – Agosto de 1993). Desafíos de la educación superior en relación con la formación y la investigación ante los procesos económicos actuales y los nuevos desarrollos tecnológicos. (OEI, Ed.) *Iberoamericana de Educación*. Obtenido de <https://rieoei.org/historico/oeivirt/rie02a06.htm>
- Perdomo, Y. d., & Perdomo, G. S. (2012). Compromiso docente para una acción escolar eficaz y solución en la mejora de la equidad educativa. *Diálogos Educativos*, 12, 106 - 116. Obtenido de <http://www.dialogoseducativos.cl/revistas/n23/perdomo>
- Rico, A. M. (2016). La gestión educativa: Hacia la optimización de la formación docente en la educación superior en Colombia. *Sophia*, 1, 55-70. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5377716>
- Correo electrónico: adan.estela@urp.edu.pe.

GLOBAL BUSINESS ADMINISTRATION JOURNAL

ISSNe - 2520 9019

La revista publica dos números al año, con los resultados de investigación sobre administración y negocios en un contexto global (ver líneas de investigación en la página web de la revista).

Al enviar su artículo debe estar redactado en uno de los siguientes idiomas: español, portugués o inglés. Digitado con interlineado sencillo; con márgenes de 3 cm a la izquierda, 2,5 cm a la derecha y 3 cm en la parte superior e inferior; los párrafos sin sangría, separados por un espacio. Utilizar letra Arial, en caracteres de 12 puntos.

El autor/es deben enviar una carta solicitando la publicación de su artículo y otra declarando que el artículo es original, que no está siendo evaluado por otra revista nacional o internacional, que no ha sido publicada anteriormente y que no enviará a ninguna otra revista mientras complete el proceso en GLOBAL BUSINESS ADMINISTRATION JOURNAL. Deben ser firmadas por el/los autor/es.

Los números y unidades de medida deben ser expresados de acuerdo al Sistema Internacional de Unidades (SI).

Para las citas y referencias se debe utilizar las normas APA.

Al final del artículo se debe colocar el correo electrónico del autor.

Una vez aprobado para la publicación, todos los derechos pasan a ser propiedad de la revista.

REVISIÓN POR PARES

Todos los artículos recepcionados son sometidos a revisión por pares.

SECCIONES DE LA REVISTA

Al momento de enviar su artículo debe indicar a qué sección de la revista corresponde la contribución, en el caso de ser un artículo original debe precisar si es una investigación cuantitativa o cualitativa.

A) ARTÍCULOS ORIGINALES

INVESTIGACIÓN EXPERIMENTAL, EMPÍRICA, FÁCTICA O CUANTITATIVA

Título en el idioma español, se recomienda como máximo 15 palabras.

Título en inglés.

Nombres y apellidos completos del(los) autor(es), acompañado de su afiliación institucional.

RESUMEN

Estructurado con las siguientes partes: Objetivo(s), métodos, resultados y conclusiones, escrito en un solo párrafo con un máximo de 200 palabras.

Palabras clave:

ABSTRACT

Keywords:

INTRODUCCIÓN

Antecedentes, problema, hipótesis, objetivo(s), una breve descripción de las contribuciones del autor y limitaciones de lo que no se pudo realizar.

MATERIAL Y MÉTODOS

Descripción detallada de los métodos utilizados, el procedimiento empleado para la recolección, organización y análisis de datos.

En caso sea pertinente, indicar: métodos para obtener la población, aparatos y equipos utilizados, diseño original o modificaciones realizadas por el autor si ha tomado como modelo otro trabajo, aportes que mejoraron el procedimiento, análisis estadístico.

RESULTADOS

Expresa los hallazgos de la investigación en forma clara, sin opiniones ni interpretaciones, excepto en las de alcance estadístico, las tablas y figuras como complemento.

DISCUSIÓN

Explica los resultados, compara los resultados con los resultados obtenidos por otros autores, explica las limitaciones y las dificultades; en esta sección se incluyen las conclusiones y/o recomendaciones.

Agradecimiento: (Si fuera pertinente), a las personas e instituciones que han colaborado con la investigación.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

De acuerdo a las normas APA.

Correo electrónico de uno de los autores.

Máximo 20 páginas.

INVESTIGACIÓN DE RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN, MONOGRÁFICA, DESCRIPTIVA O CUALITATIVA

Título en el idioma de redacción del artículo, se recomienda como máximo 15 palabras.

Título en inglés.

Nombres y apellidos completos de los autores, acompañado de su afiliación institucional.

RESUMEN

Escrito en un solo párrafo con un máximo de 200 palabras.

Palabras clave:

ABSTRACT

Keywords:

INTRODUCCIÓN

Antecedentes, problema de investigación (si lo hubo, por consiguiente hipótesis), objetivo(s).

MATERIAL Y MÉTODOS

Descripción detallada de los métodos utilizados, el procedimiento empleado para la recolección, organización y análisis de datos.

RESULTADOS

Redacción ordenada, puede dividirlo en capítulos y sub capítulos; si fuera necesario, se incluyen tablas y/o figuras cuando sea necesario aclarar el argumento.

DISCUSIÓN

Explica los resultados, compara los resultados con los resultados de otros autores, explica las limitaciones y las dificultades, conclusiones y/o recomendaciones.

Agradecimientos: (Si fuera pertinente), a las personas e instituciones que han colaborado con la investigación.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

De acuerdo a las normas APA.

Correo electrónico de uno de los autores.

Máximo 20 páginas.

B) ARTÍCULO DE REVISIÓN

El autor revisa un libro o artículo sobre un mismo tema, haciendo comentarios sobre la revisión. Se debe considerar:

- Título en español e inglés.
- Autor.
- Afiliación institucional.
- Resumen.
- El texto con la revisión.
- Referencias bibliográficas.
- Correo electrónico.
- Máximo 6 páginas.

C) ARTÍCULO DE OPINIÓN

El autor opina sobre un determinado tema relacionado a los negocios globales y temas de investigación. Se debe considerar:

- Título en español e inglés.
- Autor.
- Afiliación institucional.
- El texto con la opinión.
- Referencias bibliográficas (si se considera pertinente).
- Correo electrónico.
- Máximo 10 páginas.

D) CARTA AL EDITOR

Se recibe una comunicación corta dirigida al editor sobre algún artículo publicado en un número anterior, puede ser contribución a lo publicado o crítica fundamentada. La extensión de la carta en dos páginas, con un máximo de dos tablas o figuras, si fuera necesario y máximo cinco referencias bibliográficas.

- Título en español e inglés.
- Autor.
- Afiliación institucional.
- Texto.
- Texto de la carta.
- Referencias bibliográficas, máximo cinco.
- Correo electrónico.
- Máximo 4 páginas.

ENVÍO DE ARTÍCULOS

Enviar sus contribuciones a través de la plataforma Open Journal Systems (OJS), registrarse como autor y realizar envío.

Las comunicaciones deben dirigirse a los correos electrónicos:

gbusinessadministrationjournal@gmail.com

david.esteban@urp.edu.pe

EJEMPLOS CITAS**CITA CON PARAFRASEO**

Mises (2012), sostiene que es importante resaltar la precisión acerca de la existencia del riesgo en las operaciones de los bancos, la cual justamente resulta provechoso para el banquero, quien al aceptar el riesgo puede obtener beneficios o pérdidas.

A mayor libertad en el mercado de créditos existe mayor stock de créditos del sistema financiero (Hayek, 2014).

CITAS CON DOS AUTORES

Citar ambos autores empleando como conjunción la y en español, si se publica en inglés utilizar

la conjunción &

Como Kurtines y Szapocznick (2003) demostraron.

...como se ha mostrado (Joreskog y Sorborn, 2007).

CITAS CON TRES A CINCO AUTORES

Se cita la primera vez con todos los apellidos. En la segunda mención escribir el apellido del primer autor, seguido de las palabras *et al.*, en las menciones siguientes omita el año de la cita.

Primera cita

Las actitudes de los consumidores y las tendencias de los mercados de productos agrícolas están cambiando en relación a temas como seguridad alimentaria, inocuidad y competitividad de la agricultura (Ávila, Herrera y Espinel, 2009)

Segunda cita

La comercialización de prendas de algodón nativo se beneficia de estas nuevas tendencias del mercado (Ávila *et al.*, 2009)

Tercera cita

Ávila *et al.* encontraron...

CITAS TEXTUALES

Menos de 40 palabras

Como lo sostienen Vásquez y Pérez (2011) "...los colores del algodón nativo de mayor producción son blanco, bombací, colombino, pardo oscuro, crema, pardo claro, fífo o lila, pardo colorado." (p. 91)

También se puede utilizar

Se han identificado colores de mayor producción del algodón nativo "...blanco, bombací, colombino, pardo oscuro, crema, pardo claro, fífo o lila, pardo colorado." (Vásquez y Pérez, 2011, p. 91)

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Libro

Apellido, inicial de nombre(s). (Año). *Título del libro*. Ciudad: Editorial.

Tesis

Apellido, Inicial de nombre(s). (Año). *Título de la tesis* (Tesis para optar el grado de...). Universidad, Ciudad.

Artículo

Apellido, inicial de nombre(s). (Año). Título del artículo. *Nombre de la revista*, *Volumen* (Número del fascículo), intervalo de páginas en el que se ubica el artículo.

AVISO DE DERECHOS DE AUTOR

Los autores mantienen los derechos sobre los artículos y por tanto son libres de compartir, copiar, distribuir, ejecutar y comunicar públicamente la obra bajo las condiciones siguientes:

- Reconocer los créditos de la obra de la manera especificada por el autor o el licenciante (pero no de una manera que sugiera que tiene su apoyo o que apoyan el uso que hace de su obra).
- Global Business Administration Journal está bajo licencia internacional Creative Commons Reconocimiento - No Comercial 4.0.
- La Universidad Ricardo Palma conserva los derechos patrimoniales (copyright) de las obras publicadas, favorece y permite la reutilización de las mismas bajo la licencia anteriormente mencionada.

<http://dkr.pe/>





Global Business Administration

Escuela de Administración de Negocios Globales

**¡VIVE
LA VERDADERA
EXPERIENCIA
UNIVERSITARIA!**

**ESTUDIA LA
CARRERA**

4M Multilingüe
Multicultural
Múltiples Inteligencias
Múltiples Valores

**DE MAYOR
PROYECCIÓN
GLOBAL**



Universidad
Ricardo Palma

Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales

www.urp.edu.pe/epang



Universidad
Ricardo Palma
LICENCIADA POR SUNEDU



CARRERA DE
**Administración de
Negocios Globales**
GLOBAL BUSINESS ADMINISTRATION

**ACREDITADA
INTERNACIONALMENTE**

