



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

**PROPUESTA DE MEJORA DE LOS PROCESOS
ADMINISTRATIVOS COMO FACTOR RELEVANTE
PARA LA GESTION DE LA CALIDAD DE LAS MYPES
SECTOR SERVICIO RUBRO INMOBILIARIA DEL
DISTRITO HUANUCO 2020**

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

AUTOR

AVILA ACERO, Willington Jhony

ORCID: 0000-0001-7764-6748

ASESOR

Mg GARCÍA APAC Julián Spencer

ORCID: 0000-0002-3321-5820

LIMA – PERÚ

2020

1. TITULO DE TESIS:

PROPUESTA DE MEJORA DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS COMO FACTOR RELEVANTE PARA LA GESTION DE LA CALIDAD DE LAS MYPES SECTOR SERVICIO RUBRO INMOBILIARIA DEL DISTRITO HUANUCO 2020.

2. HOJA DE EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Avila Acero Willington Jhony

ORCID: 0000-0001-7764-6748

Universidad católica los ángeles de Chimbote, estudiante de pregrado,
Chimbote, Perú

ASESOR

GARCÍA APAC Julián Spencer

ORCID: 0000-0002-3321-5820

Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Facultad Ciencias
Contables, Financieras y Administrativas, escuela profesional de
Administración, Lima, Perú

MIEMBROS DEL JURADO

Meza de los Santos Juan Pablo

ORCID: 0000-0001-8852-1342

Morillo Campos Yuly Yolanda

ORCID: 0000-0002-5746-9374

Espinosa Otoyá Víctor Hugo

ORCID: 0000-0002-7260-5581

3. HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR

MEZA DE LOS SANTOS, Juan Pablo
PRESIDENTE

MORILLO CAMPOS, Yuly Yolanda
MIEMBRO

ESPINOSA OTOYA, Víctor Hugo
MIEMBRO

GARCÍA APAC, Julián Spencer
ASESOR

4. DEDICATORIA

Está presente investigación
dedico a mis seres queridos,
porque han fomentado en mí
el deseo de superación y
triunfo en la vida.

5. RESUMEN

En el presente trabajo de investigación, tuvo como objetivo general: Proponer las mejoras de los procesos administrativos como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, sector servicio, rubro inmobiliarias del distrito de Huánuco – 2020.

Del mismo modo la investigación fue de enfoque cuantitativo, nivel descriptivo y diseño no experimental. Para llevar a cabo la investigación se escogió una muestra poblacional de 12 inmobiliarias, quienes, al ser encuestadas, se obtuvieron los siguientes resultados. Que el 83% de los encuestados respondieron que sus empresas no tienen un plan estratégico y el 17% respondieron que si cuentan con un plan estratégico. el 67% de los encuestados respondieron que su empresa no tiene implementado y desarrollado su organigrama y el 33% si tienen implementado y desarrollado su organigrama de su empresa. Al respecto de esta investigación se puede concluir que los principales problemas que se encuentran en cuanto a los procesos administrativos de las inmobiliarias del distrito de Huánuco es que no realizan todas las herramientas de planificación debido a que solo un 17% realizan una buena planificación para su empresa.

Palabras clave: Procesos Administrativos, Gestión de Calidad

6. ABSTRACT

In the present research work, the general objective was: To propose improvements in administrative processes as a relevant factor for quality management in micro and small companies, service sector, real estate sector of the Huánuco district - 2020.

In the same way, the research was of a quantitative approach, descriptive level and non-experimental design. To carry out the research, a population sample of 12 real estate companies was chosen, who, when surveyed, obtained the following results. That 83% of the respondents answered that their companies do not have a strategic plan and 17% answered that they do have a strategic plan. 67% of those surveyed answered that their company has not implemented and developed their organization chart and 33% if they have implemented and developed their organization chart of their company. Regarding this research, it can be concluded that the main problems encountered in terms of the administrative processes of the real estate agencies in the Huánuco district is that they do not carry out all the planning tools because only 17% carry out good planning for their company.

Keywords: Administrative Processes, Quality Management

7. INDICE

1. Título de la tesis	I
2. Equipo de trabajo	II
3. Hoja de firma del jurado y asesor	III
4. Hoja de agradecimiento y/o dedicatoria	IV
5. Resumen	V
6. Abstract	VI
7. Contenido	VII
8. Índice de tablas	VIII
9. Índice de figuras	IX
I. Introducción	1
II. Revisión de literatura	3
III. Hipótesis	35
IV. Metodología	36
4.1. Diseño de la investigación	36
4.2. Población y muestra	36
4.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores	38
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	39
4.5. Plan de análisis	40
4.6. Matriz de consistencia	41
4.7. Principios éticos	42
V. Resultados	43
5.1. Resultados	43
5.2. Análisis de resultados	59
VI. Conclusiones	61
Recomendación	62
Aspectos complementarios	63
Referencias bibliográficas	64
Anexo 1	70
Anexo 2	73
Anexo 3	74

8. ÍNDICE DE TABLAS

tabla 1. Su empresa tiene un plan estratégico	43
tabla 2. Se revisa el cumplimiento de la planeación	44
tabla 3. Su empresa tiene implementado y desarrollado su organigrama	44
tabla 4. El organigrama esta publicado y es de conocimiento en la empresa	45
tabla 5. Se realiza el proceso de dirección en la empresa	46
tabla 6. Su empresa se direcciona al liderazgo	47
tabla 7. Su empresa se enfoca al control administrativo	48
tabla 8. Cuando los clientes tienen problema, la empresa muestra un real interés en brindar la solución	49
tabla 9. Los colaboradores de la empresa siempre tienen la disposición de ayudar a sus clientes	50
tabla 10. Los clientes se encuentran seguros realizando sus transacciones con la empresa	51
tabla 11. La empresa de servicios se ocupa por recibir los mejores intereses de sus clientes	52
tabla 12. La empresa de servicios posee equipos aparentemente modernos	53
tabla 13. la gestión tiene enfoque en el cliente	54
tabla 14. Conoce las necesidades de sus clientes	55
tabla 15. Los trabajadores de la empresa reciben algún incentivo	56
tabla 16. Los trabajadores de la empresa cuentan con vacaciones al año	57

9. ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Su empresa tiene un plan estratégico	43
Figura 2. Se revisa el cumplimiento de la planeación	44
Figura3. Su empresa tiene implementado y desarrollado su organigrama	45
Figura 4. El organigrama esta publicado y es de conocimiento en la empresa	46
Figura 5. Se realiza el proceso de dirección en la empresa	47
Figura 6. Su empresa se direcciona al liderazgo	48
Figura 7. Su empresa se enfoca al control administrativo	49
Figura 8. Cuando los clientes tienen problema, la empresa muestra un real interés en brindar la solución	50
Figura 9. Los colaboradores de la empresa siempre tienen la disposición de ayudar a sus clientes	51
Figura 10. Los clientes se encuentran seguros realizando sus transacciones con la empresa	52
Figura 11. La empresa de servicios se ocupa por los mejores intereses de sus clientes	53
Figura 12. La empresa de servicios posee equipos aparentemente modernos	54
Figura 13. la gestión tiene enfoque en el cliente	55
Figura 14. Conoce las necesidades de sus clientes	56
Figura 15. Los trabajadores de la empresa reciben algún incentivo	57
Figura 16. Los trabajadores de la empresa cuentan con vacaciones al año	58

I. INTRODUCCIÓN

Las micro y pequeñas empresas (MYPE) generan la mayor parte del empleo en América latina y el caribe, regiones en donde el total de empresas suma 11 millones. En Sudamérica existen dos empresas que son ejemplo por el uso adecuado de su proceso administrativo; la primera que es en Ecuador la empresa Pronaca por sacar productos nuevos y la segunda en Chile Innova Chile por crear nuevos productos de innovación con nuevos modelos y salen a competir al mercado.

En Perú, Indecopi muestra que el país es uno de los países de Sudamérica con menor número de empresas que han obtenido un certificado en gestión de calidad, solo un 0,071% cuentan con un certificado.

El proceso administrativo ha sido un modelo a seguir durante generaciones, el cual fue desarrollado y utilizado del siglo XIX y principios del XX por Henry Fayol y a partir de ese momento se le ha identificado como la estructura básica de la práctica administrativa, generando conceptos de la necesidad de las organizaciones.

A nivel local las MYPES del sector servicio, rubro inmobiliarias del distrito de Huánuco, tienen también ciertas limitaciones por la caída del nivel construcciones de departamento y mini departamentos, de ventas, alquileres de propiedades y la reducción de los ingresos de los consumidores, poco personal debido a la pandemia, personal con poca experiencia para brindar servicio de construcción.

En la presente investigación se aplicará los procesos administrativos como un factor relevante para la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector

servicio, rubro inmobiliarias del distrito de Huánuco, como factor relevante los procesos administrativos es un instrumento que se aplica en las organizaciones para el logro de sus objetivos y poder satisfacer sus necesidades.

Dentro del desarrollo de la investigación es importante mencionar el enunciado del problema para lo cual se realizó la siguiente pregunta.

¿Cuál es la propuesta de mejora de los procesos administrativos como factor relevante para gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro inmobiliarias del distrito de Huánuco – 2020?

Como objetivo general: proponer las mejoras de los procesos administrativos como factor relevante para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas, sector servicio, rubro inmobiliarias del distrito de Huánuco – 2020.

De la misma manera la investigación tiene tres objetivos específicos que son:

Identificar los factores relevantes de los procesos administrativos para la mejora de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro inmobiliarias del distrito de Huánuco – 2020.

Describir los factores relevantes de los procesos administrativos para la mejora de la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro inmobiliarias de distrito de Huánuco – 2020.

Elaborar plan de mejora de los procesos administrativos como factor relevante para la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro inmobiliarias del distrito de Huánuco – 2020.

La justificación de la investigación son las problemáticas que enfrentan tanto las inmobiliarias, como de sus clientes, de tener un nivel más alto de calidad en el servicio, ya que hoy se evidencia un nivel muy bajo.

Como metodología se tomó el tipo de investigación enfoque cuantitativo, nivel descriptivo, el diseño de la investigación descriptivo no experimental.

Con el respecto a la variable de procesos administrativo, el 83% de los encuestados respondieron que sus empresas no tienen un plan estratégico y que solo el 17% respondieron que si cuentan con un plan estratégico. Con respecto a la variable de gestión de calidad el 25% de los encuestados respondieron que conocen las necesidades de sus clientes y el 75% no conocen las necesidades de sus clientes.

Se puede concluir que los principales problemas que se encuentran en cuanto a los procesos administrativos de las inmobiliarias del distrito de Huánuco es que no realizan todas las herramientas de planificación debido a que solo un 17% realizan una buena planificación para su empresa.

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1. Antecedentes

Internacionales

López & Roa (2016) en su tesis titulada *Desarrollo de un sistema de gestión de calidad en la compañía tecnología predictiva controlar T.P.K. Ltda. bajo los lineamientos de la NTC ISO 9001:2015. Bogotá Colombia – 2016* el objetivo de la investigación ha sido el desarrollo de un sistema de gestión en la compañía tecnología predictiva Kontrolar T.P.K Ltda. Bajo

los lineamientos de la NTC ISO 9001:2015. Metodología el desarrollo de la investigación fue de tipo mixto, es decir se tomó en consideración la investigación de tipo cualitativa y cuantitativa de forma conjunta y complementaria, como parte de la recolección de los datos para iniciar el proyecto y por la situación de la empresa ya expuesta, se realizó de manera cualitativa con la ayuda de la descripción, opiniones e información proporcionada con el fin de entenderla dentro del contexto tanto del proyecto como real y competitiva. Conclusión la organización debe establecer métodos de medición y directrices de trabajo en donde todos los eslabones organizacionales trabajen conjuntamente y bajo los mismos objetivos cambiando de esta manera la actualidad de la empresa mejorando satisfacción del cliente, competitividad, rentabilidad, pluralidad de clientes, mejores diseños de servicio, mejores métodos de análisis y evaluación interna, todo esto bajo los lineamientos de la NTC ISO 9001:2015.

Comentario: en esta investigación mediante la gestión de calidad de desarrolla las posibles soluciones a las problemáticas encontradas en la compañía tecnología predictiva controlar T.P.K.

Prado & Xavier (2017) en su tesis titulada *la gestión de calidad en la mejora de los procesos del área administrativa; Coop. de ahorro y crédito bola amarilla, Ibarra ecuador – 2017* en el presente estudio el objetivo general es gestionar los procesos del área administrativa de la cooperativa de ahorro y crédito “bola amarilla”, basado en un modelo de gestión de calidad.

Metodología la perspectiva de estudio que se utilizara para la elaboración de esta tesis es de enfoque cuantitativo, de método descriptivo. Conclusión de acuerdo al diagnóstico efectuado en la entidad, con relación a la situación actual del área administrativa y al cumplimiento de requisitos de la ISO 9001: 2015, se determina que no se encuentra desarrollada la normativa o procesos que agreguen calidad a su gestión. Por lo tanto, al no existir parámetros de un sistema de gestión de calidad, no es posible solventar la satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente externo.

Comentario: en esta investigación la gestión de calidad ayuda a mejorar los procesos administrativos permite generar estrategias en la cooperativa de ahorro y crédito bola amarilla.

Vinueza & Zavala (2015) en su tesis titulada *Propuesta de mejora en los procesos administrativos del policlínico Alfalab de la ciudad de Guayaquil, bajo los estándares de gestión de calidad ISO 9001:2008* el objetivo ha sido proponer mejoras en los procesos administrativos del policlínico ALFA LAB de la ciudad de Guayaquil, basados en los estándares de gestión de calidad ISO 9001: 2008. En el presente proyecto se llevó a efecto en el policlínico ALFA LAB. Metodología según su finalidad investigativa está basada en un enfoque cualitativa no experimental de tipo descriptivo – exploratorio, que involucra niveles constructivistas contextual, teórico y práctico. Se utilizó fuentes de información primaria, mediante el empleo cuestionario de encuestas a los pacientes médico y paramédico con la

finalidad de conocer el grado de satisfacción de los usuarios, procurando obtener repuestas específicas a preguntas concretas. Concluyo que el nivel de aceptación del servicio de salud, fue calificado como muy bueno por el 80% de los encuestados, señalaron que el servicio es excelente, comparado con los servicios médico del sector y resaltaron que, siendo un lugar pequeño, ofrecen un buen servicio y disponen de equipos necesarios.

Comentario: los procesos administrativos llevo en efecto ayudar a mejorar el policlínico ALFA LAB utilizando información, tiene un nivel alto lo cual brindan un buen servicio.

Tapia L. (2017) en su tesis titulada *Análisis del proceso administrativo de la microempresa Quimilimpieza en la ciudad de esmeraldas, ecuador* el objetivo de la investigación ha sido analizar el proceso administrativo de la microempresa Quimilimpieza para conocer la situación actual del negocio y determinar estrategias administrativas de mejora. Como metodología se tomó en consideración el método deductivo y el nivel de la investigación descriptiva. Se concluyó que en la empresa Quimilimpieza, no están descritos las tareas que deben realizar los empleados en cada uno de los puestos; dichas tareas son efectuadas por la propia experiencia de los mismos, pues no existe un manual de funciones en el que se puedan detallar los procesos existentes. No existe la exposición clara detallada de los objetivos. Funciones y responsabilidades de los puestos y sus relaciones.

Comentario: en este proyecto se analizó los procesos administrativos para ver su situación de la empresa y así poder determinar estrategias administrativas para su mejora.

Molina R. en su tesis titulada *la gestión de procesos administrativos y su impacto en la comercialización de los productos perecibles de comisariato Pañora S.A del cantón naranjal, ecuador* el objetivo de la investigación es diseñar un manual de gestión de procedimientos para las áreas de comercialización de los productos perecibles en el comisariato Pañora para que se pueda detectar a tiempo la falta de coordinación de su talento, metodología es el estudio de la investigación empleada en el proyecto tiene los siguientes tipos: investigación exploratoria descriptiva. Conclusión el personal que labora en el comisariato PAÑORA S.A. sigue sus funciones mediante procesos empíricos ya que desconocen la existencia de un manual de procesos administrativos.

Comentario: aquí se realizó un manual de procedimientos para la comercialización y poder detectar sus deficiencias.

Nacional

Gamonal G. (2020) en su tesis titulada *gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos de las MYPES del sector comercial, minimarket – Callería, 2019* el objetivo de la investigación ha sido determinar la relación que existe entre la gestión de calidad y la eficacia de los procesos

administrativos en las MYPES del sector servicio comercial, minimarket – Callería, 2019. Metodología la investigación este compuesto por enfoque cuantitativo, nivel descriptivo diseño no experimental. Conclusión respecto al objetivo general, determinar la relación entre la gestión de calidad y la eficacia de los procesos administrativos en las MYPES del sector comercial, minimarket – Callería, 2019; se concluye que existe un grado de relación positiva alta entre gestión de calidad y los procesos administrativos, esto se determinó a través de la aplicación del coeficiente de relación cuyo valor $r = 0,821$, con una significancia de 0,004 que es inferior al nivel de significancia establecido de $p < 0.005$, condición suficiente para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna.

Comentario: cuanta eficacia tiene la gestión de calidad para los procesos administrativos del minimarket, también se vio la falta de herramientas de gestión para el capital humano.

Inuma J. (2019) en su tesis titulada *Gestión de calidad en el financiamiento y participación del mercado en las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro imprentas, Chimbote, 2018* la investigación tuvo como objetivo general, determinar la relación que existe en la gestión de calidad basado en el financiamiento y la participación del mercado en las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro imprentas, Chimbote, 2018. Metodología, en la investigación se utilizó el diseño no experimental-transversal, de tipo descriptivo, para el recojo de la información se utilizó

una población de 24 MYPES, a quienes se les aplicó un cuestionario de 33 preguntas en medición de escala Likert, con el fin de determinar la gestión de calidad en el financiamiento. Así mismo, se aplicó un cuestionario de 4 preguntas para medir la participación del mercado. Conclusión es que el nivel de significancia es menor que 0,05 ($0,022 < 0,05$), y con 2 grados de libertad se tiene que, el valor límite es igual a 5,991 y en la prueba el valor es de Chi cuadrado calculado es de 7,678; el valor crítico es menor al valor calculado en forma abultada, en consecuencia, se rechaza de H_0 y se acepta la H_1 , es decir: la gestión de calidad basado en el financiamiento, se relaciona directamente con la participación del mercado en las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro imprentas, nuevo Chimbote, 2018.

Comentario: mediante una gestión de calidad se obtiene un buen financiamiento y buena participación en el mercado y también se realiza una buena inversión.

Del Águila & Sandy (2020) en su tesis titulada *Gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos de las MYPES del sector comercial, centros ferreteros, Juanjuí, 2019* el objetivo de la presente investigación ha sido determinar la relación entre la gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las MYPES del sector comercial, centros ferreteros en el distrito de Juanjuí, año 2019, cuyo planteamiento de problema se enfocó en

la débil gestión empresarial que afecta a sus clientes, por no reconocer la necesidad de una gestión formal con procesos administrativos como la oportuna planificación, organización, dirección y control. La metodología de la investigación empleada fue el tipo cuantitativa y nivel descriptivo; el diseño de la investigación fue no experimental, transversal y descriptiva. Conclusión respecto al objetivo general, se establece que existe relación entre las variables de la gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos en las MYPES del sector comercial, centro ferretero del distrito de Juanjuí, año 2019, según la prueba T realizada.

Comentario: en esta investigación se enfocó en la débil gestión empresarial que afecta a sus clientes y no se reconoce una gestión formal.

Meza U. (2019) en su tesis titulada *Gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos de las MYPES del sector servicio, rubro hospedaje – Juanjuí, san Martín, 2019* el objetivo general es poder identificar la relación que hay entre la gestión de calidad y la eficacia de los procesos administrativos de las MYPES del sector servicio, rubro hospedaje de calidad de Juanjuí, San Martín, 2019. Como metodología es tipo de investigación cuantitativa nivel descriptivo no experimental. Como conclusión se determinó que existe relación entre la gestión de calidad y los procesos administrativos según las pruebas estadísticas realizadas. Se demuestra que los procesos son eficaces y consecuentemente la gestión es satisfactoria porque existe la capacidad de conducirse sostenidamente y

operar con calidad para sus clientes, gracias a un proceso controlado de planificación.

Comentario: según sus pruebas estadísticas determinaron que, si existe una relación entre gestión de calidad y los procesos administrativos, y que los procesos son eficaces y la gestión es satisfactoria.

Loza F. (2019) en su tesis titulada *Propuesta de mejora de los factores relevantes de las estrategias genéricas de Porter para la gestión de calidad en las MYPES, rubro actividades de alojamiento para estancias cortas (hoteles de una, dos y tres estrellas) en los distritos de Huaraz e independencia, 2018* en la presente investigación tiene como Objetivo general que es incorporar las mejoras en los factores relevantes de las estrategias genéricas de Porter para la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresa del rubro actividades de alojamiento para estancias cortas (hoteles de dos o tres estrellas) en la ciudad de Huaraz, 2018, metodología el diseño que se utilizo fue no experimental- transversal, de nivel descriptivo y tipo cuantitativo. Conclusión de acuerdo a los resultados obtenidos, podemos observar que ninguna de las empresas tienen conocimiento o no aplican adecuadamente las estrategias genéricas de Porter, según el análisis realizado, todas se encuentran con una posición estratégica deficiente, lo que significa que ninguna posee una ventaja competitiva, ya que incorporar los factores relevantes de las estrategias establecen un impacto positivo y significativo en la mejora de los resultados

económicos de los hoteles, permitiendo mejorar la competitividad de la empresa y tener un mayor grado de posicionamiento en el mercado.

Comentario: en esta investigación observaron que ninguna empresa utiliza las estrategias genéricas de Porter, lo cual tienen una estrategia deficiente.

Regional

Del águila S. (2019) en su tesis titulada *gestión de calidad y su relación con la satisfacción del cliente en el restaurant Huapri de la ciudad de Huánuco. 2018*. Como objetivo general es determinar la relación entre la gestión de calidad y la satisfacción del cliente en el restaurant Huapri de la ciudad de Huánuco. 2018, metodología en la presente investigación es de enfoque cuantitativo de nivel descriptivo. Conclusión se conoció la relación del enfoque hacia el cliente con la satisfacción del cliente del restaurant Huapri, nos permite demostrar a través del coeficiente de spearman arrojo un valor de 0.650, lo que indica que existe una correlación positiva moderna, entre la gestión de talento humano y satisfacción del cliente, teniendo en claro el enfoque basado en procesos y mejora continua.

Comentario: mediante una gestión de calidad se obtendrá una satisfacción de calidad de parte de los clientes, por tanto, son confiables y consistentes.

Fabian C. (2019) en su tesis titulada *el marketing mix y la gestión de calidad del restaurant – pollería el viajero EIRL. Amarilis – Huánuco, 2019* la presente tesis de investigación ha tenido como objetivo general: determinar

que relaciona existe entre el marketing mix y la gestión de calidad de la pollería el viajero EIRL. Amarilis – Huánuco, 2019. La cual responde a la pregunta: ¿Qué relación existe entre el marketing mix y la gestión de calidad de la pollería el viajero EIRL? ¿Amarilis – Huánuco, 2019? Metodología La investigación es de tipo cuantitativa – descriptiva – no experimental. Para la recopilación de la información se escogió una muestra de 135 clientes para las variables gestión de calidad y marketing; en las cuales se aplicó un cuestionario de 22 preguntas ordinales. Esta investigación tiene los siguientes resultados: el 88,2% de clientes encuestados, además el 79,4% considera que el servicio ofrecido casi siempre es rápido, así mismo, 88,2% considera que la publicidad emitida por el restaurant – pollería el viajero siempre es la indicada. Se concluye que, se pudo identificar que el marketing mix aplicado por el restaurant – pollería el viajero EIRL. Influye en los elementos del sistema de gestión de calidad; también se pueden describir tres requisitos que de calidad los cuales son: capacidad de respuesta, al ofrecer el producto que buscaban los clientes y ofrecer un servicio rápido; así mismo otro requisito es el de mostrar cortesía, al ofrecer un trato y una actitud adecuada; y finalmente muestra credibilidad; se pudo identificar que si aplica estrategias de marketing mix, resaltando las estrategias de promoción, en los cuales hace mención de que emplean una publicidad adecuada.

Comentario: el marketing mix y la gestión de calidad tienen relación, en esta investigación según las encuestas consideran que la atención en esta empresa es rápida y tienen una capacidad de respuesta.

Céspedes R. (2016) en su tesis titulada *El proceso administrativo y calidad de servicios de la empresa comercial Rivera distribuidores S.R.L. Huánuco – 2015* el objetivo general es explicar de qué manera influye el proceso administrativo en la calidad de servicio de la empresa COMERCIAL RIVERA DISTRIBUIDORES SRL de la ciudad de Huánuco 2015. Metodología tipo de investigación enfoque cuantitativo ya que requiere que el investigador recolecte datos numéricos de los objetivos, nivel descriptivo, diseño no experimental, conclusión se contrastó que si existe influencia entre los procesos administrativos y la calidad de servicios.

Comentario: en este proyecto trata de explicar la importancia de los procesos administrativos y así poder incrementar su productividad.

Alejandro E. (2018) en su tesis titulada *Gestión de la calidad y el posicionamiento de la empresa natur center de la ciudad de Huánuco – 2018* el objetivo general de la investigación es determinar cómo influye la gestión de la calidad en el posicionamiento de la empresa natur center de la ciudad de Huánuco – 2018. Metodología tipo de investigación aplicada, enfoque cuantitativo, nivel de investigación descriptivo explicativo. Conclusión existe una relación favorable entre la gestión de la calidad que

desarrolla la empresa Natur center y el posicionamiento obtenido, como se ha observado empresa le ha tomado importancia en una adecuada gestión del personal y comercialización de productos reconocidos y de calidad garantizada, lo que le ha permitido obtener la lealtad y confianza hacia la empresa. Tal como lo demuestra la tabla N° 10, donde los clientes afirmaron en un 88.33% que la empresa les genera confianza. Esto le ha ayudado a crecer empresarialmente y lograr un posicionamiento, aumentado más sucursales en la ciudad de Huánuco.

Comentario: la gestión de calidad influye en el posicionamiento de la empresa Natur Center y ayuda al desarrollo de esta empresa, lo cual también ayuda a generar confianza y lealtad.

Alvarado & Villar (2020) en su tesis titulada *gestión de calidad y su relación con los servicios de la cevichería el señor limón – Huánuco 2019* objetivo general es establecer de qué manera la gestión de calidad se relaciona con los servicios de la cevichería el señor limón – Huánuco 2019. Metodología es enfoque cuantitativo, tipo descriptivo, diseño descriptivo no experimental. Conclusión se logró establecer la manera en que la gestión de calidad se relaciona con los servicios de la cevichería el señor limón – Huánuco 2019.

Comentario: la gestión de calidad aporta a brindar un buen servicio por parte de la cevichería el señor limón.

2.2. BASES TEORICAS

2.2.1. Procesos Administrativos

Según **Riquelme M. (2020)** el proceso administrativo se da como una interacción conectada de los procesos de planeación, organización, dirección y control, formalizadas para lograr la utilización del recurso humano, técnico, material y cualquier otro, con los que cuenta la organización para desempeñarse de manera efectiva.

Es aplicado en las organizaciones para lograr sus objetivos y satisfacer sus necesidades lucrativas y sociales.

Origen del proceso administrativo

El origen del proceso administrativo se lo debemos a Henry Fayol. Hacia el año 1916, tras 50 años como gerente de una empresa minera, Fayol publicó su libro «Administration Industrielle et Générale». En español sería algo parecido a «Administración Industrial y General».

En dicho libro desarrolló, basándose en su experiencia, toda su teoría. Fayol, destacaba en su obra los distintos niveles de gerencia, las funciones administrativas y una lista de principios para administrar correctamente.

No obstante, cabe mencionar, que lo más reconocido de todo su trabajo, son sus principios. En concreto 14 principios para la correcta administración.

Etapas del proceso administrativo

En la definición, hemos dicho que el proceso administrativo está formado por una serie de etapas: planificación, organización, dirección y control. En este apartado las desarrollaremos y las explicaremos. Claro que, en primer lugar, conviene saber cómo se separan estas dos fases:

- **Fase mecánica:** La fase mecánica está compuesta por la planificación y la organización. Podríamos decir que es una parte estática del proceso.
- **Fase dinámica:** La fase dinámica, por su parte, está compuesta por la dirección y el control. En este sentido, la palabra dinámica hace referencia al movimiento.

Es decir, una vez hemos planificado y organizado, toca ejecutar y ponerse manos a la obra.

Proceso Administrativo (fase Mecánica y Fase Dinámica)

En cualquier caso, más importante que distinguir entre mecánico y dinámico, es conocer las distintas etapas que lo componen:

Planificación: Trata de programar las tareas a realizar y solver las cuestiones pertinentes que más tarde se ejecutarán.

Organización: La idea es ver quién se encargará de cada tarea, en qué orden y que estructura tendrá el proyecto en su ejecución.

Dirección: La dirección no sólo se encarga de mandar, también se encarga de ayudar, respaldar e intervenir ante cualquier conflicto que se presente en la consecución de objetivos.

Control: El control se basa en el seguimiento de valor numérico confiables que permitan supervisar que se conseguirán los objetivos más grandes.

(Francisco L. 2020).

A. Planificación

Es el primer paso a dar, consiste en saber por anticipado que se va hacer, la dirección a seguir, que se quiere alcanzar, que hacer para alcanzarlo, quien cuando y como se va hacer.

Estudiosos del tema, afirman que la planificación abarca la definición de las metas organizacionales, el desarrollo de una estrategia general para alcanzar esas metas y la consecución de planes prioritarios para coordinar todas las actividades.

Según **Raffino E. (2020)** indica que la planeación es una etapa de toma de decisiones fundamentales para poder trazar el camino deseado hacia los objetivos de la organización. Para ello se toma en cuenta los factores internos y externos capaces de influir en el logro de las metas trazadas, los elementos de la situación actual y los valores que regirán la organización a lo largo de la actividad productiva.

Tipos de planificación

La planificación puede ser:

- Permanente o temporal, de corto, mediano o largo plazo.
- Estratégica, táctica, normativa u operativa.
- Puede perseguir un propósito o misión de carácter general, sectorizado (por cada grupo o sector influenciado) o múltiple (varios propósitos, interrelacionados)

Técnicas de planificación

A partir de su tipo, tomará diversas técnicas:

- **Políticas.** Persiguen fines de planificación actual y futuro, aplicables a todos los intervinientes de manera sectorial.
- **Estrategias.** No son para su ejecución instantánea, sino a largo plazo.
- **Reglas.** No son flexibles y se aplican a todos los sectores.
- **Programas.** Incluyen reglas y estrategias para su aplicación constante.

B. Organización

La organización es un sistema que permite una utilización equilibrada de los recursos cuyo fin es establecer una relación entre el trabajo y el

personal que lo debe ejecutar. Es un proceso en sí mismo (dentro del proceso administrativo) en donde se determina qué es lo que debe hacerse para lograr una finalidad establecida o planeada, dividiendo y coordinando las actividades y suministrando los recursos.

Raffino E. (2020) una organización es un sistema social, formado con el fin de alcanzar un mismo objetivo en común. Como todo sistema, este puede contar con subsistemas internos, que tengan asignados tareas específicas.

Tipos de organizaciones

Las organizaciones se pueden clasificar de diversas formas. A continuación, vemos algunas de las más relevantes:

- **Según la estructura:** Las organizaciones pueden clasificarse en formales e informales. A grandes rasgos, la primera es planificada y cuenta con una estructura jerárquica definida junto con normas de funcionamiento. La segunda, en tanto, nace de manera espontánea por la afinidad de las personas y el descubrimiento de intereses comunes.
- **Según su localización:** Pueden ser locales, nacionales e internacionales. Así, por ejemplo, un club deportivo puede ser local (solo de Aranjuez), mientras que una organización como la Organización de las Naciones Unidas es internacional.

- **Según su tamaño:** Pueden ser pequeñas, medianas o grandes. Para definir el tamaño relativo se pueden utilizar diversos criterios.
- **Según su propiedad:** Pueden ser de propiedad pública (del Estado o gobierno) o privada (de personas comunes o jurídicas. Dentro de las organizaciones públicas, a su vez, encontramos las empresas estatales, los entes reguladores, los ministerios, el parlamento, los juzgados, entre otros. Igualmente, dentro de las organizaciones privadas, se pueden distinguir las empresas privadas, las organizaciones no gubernamentales, entre otros.
- **Según su fin:** Pueden ser con o sin fines de lucro. Por ejemplo, los bancos tienen ánimo de lucro, mientras que las organizaciones de ayuda humanitaria.

C. Dirección

En administración de empresas, se conoce como dirección, a una de las etapas más importantes del proceso administrativo, en la que se aplica el conocimiento adquirido para llevar a cabo una toma de decisiones pertinentes.

Raffino E. (2020) La dirección administrativa es una labor complicada y de alta responsabilidad, que generalmente llevan a cabo gerentes y otras figuras de liderazgo y autoridad dentro de las organizaciones, y

que tiene como objetivo garantizar que los objetivos trazados de antemano se cumplan

La dirección en el mundo empresarial (dirección en administración) se entiende como un proceso en el cual los líderes o gestores buscan influir sobre sus empleados para alcanzar determinados fines, en busca de alcanzar la misión y visión. Son necesarios tres componentes para que haya dirección:

- **Circunstancia.** Es decir que exista un momento preciso en el cual se requiera una dirección.
- **Líder.** Que cumpla el rol de dirigir personas y proyectos,
- **Dirigidos.** Que toman las direcciones de sus líderes.

D. Control

El control es la función que efectúa la medición de los resultados obtenidos comparándolos con los esperados (planeados) con el fin de buscar la mejora continua.

Alegre, Berné y Galve (2000) sostienen que el control es la actividad de seguimiento encaminada a corregir las desviaciones que puedan darse respecto a los objetivos. El control se ejerce con referencia a los planes, mediante la comparación regular y sistemática de las previsiones y las consiguientes realizaciones y la valoración de las desviaciones habidas respecto de los objetivos. El control, pues, contrasta lo planeado

y lo conseguido para desencadenar las acciones correctoras, que mantengan el sistema regulado, es decir, orientado a sus objetivos.

Tipos de Control

- **Control preventivo:** este se realiza antes de hacer alguna acción. Su función es garantizar que el proyecto se lleve a cabo sin correr ningún tipo de riesgo. En este control se debe verificar la disponibilidad de todos los recursos necesarios, teniendo en consideración los costos que deberán asumirse.
- **Control concurrente:** este control se lleva a cabo durante los procesos. Su función es garantizar que todos se realicen de manera óptima, supervisando las distintas etapas y asegurándose de que no se comprometa la calidad o la seguridad.
- **Control de retroalimentación:** este control se lleva a cabo una vez finalizado el proceso o actividad. Su objetivo consiste en obtener información acerca del desempeño del proceso y las posibles mejoras a implementar.

2.2.2. Gestión de Calidad

Según **Raffino E. (2020)** La gestión de calidad son procesos sistemáticos donde cualquier organización planea, ejecuta y controla las diferentes actividades que lleva a cabo. Esto asegurara seguridad y solidez en el desempeño para cumplir con las expectativas de los clientes.

La gestión de calidad cambiara según cada sector de negocio para el que se formalicen sus propios “estándares”, es decir, modelos de referencia para medir o valorar el nivel de desempeño de la organización **Raffino E. (2020)**.

a) Sistema de gestión de calidad (SGC)

El sistema de gestión de calidad de una organización está determinado por todos los elementos que la conforman a fin de garantizar un desempeño persistente y duradero, y evitar cambios imprevistos. El sistema también permite establecer mejoras al incorporar nuevos procesos de calidad según sea necesario. **Raffino E. (2020)**

Ejemplos de elementos que forman el sistema de gestión de calidad son:

- **La estructura de la institución:** es la distribución del personal según sus funciones y sus tareas y se designa organigrama.
- La planificación de estrategias: es el conjunto de actividades que permite alcanzar los objetivos y las metas de la organización.
- **Los recursos:** son todo aquello que necesita la organización para funcionar, por ejemplo, el personal, la infraestructura, el dinero y equipamiento.
- **Los procedimientos:** son los detalles, pasos a paso, de cómo llevar a cabo cada actividad o tarea. Según la complejidad de la

estructura, los procedimientos pueden estar asentados por escrito. **Raffino E. (2020)**

b) Principios de la gestión de calidad

Los principios de la gestión de calidad tienen como finalidad orientar y encaminar a la organización para cumplir sus objetivos de manera exitosa. se observa ocho principios o cuestiones a tener en cuenta:

- **El cliente:** comprende sus necesidades y cumplir con sus expectativas es la clave para satisfacer las exigencias de los consumidores y mantener su fidelidad.
- **El liderazgo:** el clima interno de la organización depende de la estrategia de dirección o de mando establecida. El líder principal puede elegir tareas en otros responsables designados, según el tipo de estructura.
- **La participación del personal:** la motivación de los integrantes de la organización genera un mayor compromiso, un mejor desempeño de sus tareas y reduce la incertidumbre en momentos de crisis.
- **El enfoque basado en procesos:** guiar a cada área de la organización es parte del desarrollo global de la institución para alcanzar los objetivos de manera eficiente.
- **El enfoque de sistema para la gestión:** llevar a la acción o a la práctica los procedimientos establecidos por la organización

generan interacción entre cada elemento del sistema de gestión de calidad.

- **La mejora continua:** la evaluación del sistema de gestión de calidad es útil para obtener mejoras en los procesos.
- **El enfoque basado en hechos para la toma de decisiones:** el análisis de datos cualitativos y cuantitativos, sirve para medir el desempeño de la organización.
- **La relación con los proveedores:** es importante mantener una relación beneficiosa y recíproca entre la organización y los proveedores como alianzas, descuentos, planes de pago, entre otros **Raffino E. (2020)**.

c) Norma de calidad ISO 9001

El ISO 9001 es una norma implantada en organizaciones de todo el mundo. Las organizaciones que se deciden a poner en marcha su sistema de gestión de calidad pueden hacerlo a través de un consultor o por sí mismos, se centra en la satisfacción del cliente y en la capacidad de proveer productos y servicios que cumplan con las exigencias establecidas.

Es una norma más utilizada en el mundo y se actualiza regularmente porque contempla los cambios en las prácticas de las organizaciones y en las tecnologías aplicadas, que obligan una revisión sistemática de la norma

La ISO es la Organización Internacional de Normalización (del inglés “International Organization for Standardization”), independiente y no gubernamental, que surgió en 1946 con el consenso de veinticinco países y hoy cuenta con ciento sesenta y cuatro naciones. El objetivo de la organización es homogeneizar, mediante normas establecidas, aspectos como la seguridad, la salud y el entorno, en el sistema de producción a nivel mundial. **Raffino E. (2020)**

A. Calidad de Servicio

Según **Tamayo & Dariel (2014)** La calidad de servicio consiste en cumplir con las expectativas que tiene el cliente sobre que tan bien un servicio satisface sus necesidades.

Componentes de la calidad de servicio:

Confiabilidad. La capacidad de ofrecer el servicio de manera segura, exacta y consistente. La confiabilidad significa realizar bien el servicio desde la primera vez.

Accesibilidad. Las empresas de servicios especialmente deben facilitar que los clientes contacten con ellas y puedan recibir un servicio rápido.

Respuesta. Se entiende por tal la disposición atender y dar un servicio rápido. Los consumidores cada vez somos más exigentes en este sentido.

Seguridad. Los consumidores deben percibir que los servicios que se le prestan carecen de riesgos, que no existen dudas sobre las prestaciones.

Empatía. Quiere decir ponerse en la situación del cliente, en su lugar para saber cómo se siente.

Tangibles. Las instalaciones físicas y el equipo de la organización deben ser lo mejor posible y los empleados, estar bien presentados, de acuerdo a las posibilidades de cada organización y de su gente.

B. Enfoque en el Cliente

Según **Gehisy (2010)** Las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deberían comprender sus necesidades actuales y futuras, satisfacer sus requisitos y esforzarse en exceder sus expectativas.

Todo en la organización, está orientado hacia el consumidor. La norma ISO 9001, trata de adaptarse a la realidad, de que las empresas, dependen de la aceptación y consumo de sus productos o servicios por parte de los clientes. Esta necesidad, da origen al principio de la orientación hacia el cliente de toda la actividad productiva de la empresa u organización.

Es necesario conseguir la satisfacción del cliente, cubrir sus necesidades, y satisfacer sus expectativas. A cambio, el cliente se identificará con la organización, y estará predispuesto a mantener su nivel de implicación hacia la organización.

Este es el punto más importante de la norma, es el motivo de su origen. El resto de los principios, lo único que hacen es intentar satisfacer esta necesidad mediante el cumplimiento y aplicación del resto de los puntos. Cumpliendo los demás principios, es posible cumplir este

primer principio de visión orientada hacia el cliente. Por tanto, debemos de esforzarnos en su práctica y aplicación

El enfoque al cliente en la gestión de una organización:

- Garantiza que los objetivos de mejora de la organización se corresponden con las necesidades y expectativas de los clientes.
- Mide la satisfacción de los clientes y actuar sobre los resultados. Es necesario que la organización se retroalimente con esta información, de esta manera puede planificar mejoras en los productos y servicios.
- Analiza y estudia las expectativas de los clientes. Después la organización puede diseñar los productos y planificar la distribución.
- Comunica y permite que todo el personal entienda las necesidades y expectativas de los clientes. Es importante que cada integrante de la empresa comprenda que dependiendo de cómo realice su trabajo la satisfacción de los clientes se verá afectada positiva o negativamente.
- Desarrolla una gestión sistemática de las relaciones con los clientes. Las relaciones comienzan desde la atención comercial de primer contacto hasta el servicio post-venta.

C. Satisfacción Laboral

La satisfacción laboral es el grado de conformidad del empleado respecto a su entorno y condiciones de trabajo. Es una cuestión muy importante, ya que está directamente relacionada con la buena marcha de la empresa, la calidad del trabajo y los niveles de rentabilidad y productividad.

Los factores que históricamente se han relacionado con altos grados de satisfacción laboral son: las tareas intelectualmente estimulantes, los retos continuados, las recompensas equitativas, las posibilidades reales de promoción, unas condiciones ambientales, higiénicas y de seguridad idóneas y una buena relación con jefes y compañeros. (**gestión empresarial 2020**).

Motivación intrínseca y motivación extrínseca

La motivación intrínseca es la que tiene su origen en el interior de la persona con el objeto básico de satisfacer sus deseos de autorrealización y crecimiento personal. Cuando alguien está motivado intrínsecamente obtiene placer por la propia realización de la tarea, es decir, disfruta con el propio proceso. Por el contrario, la motivación extrínseca depende de las satisfacciones que recibamos del exterior, de las otras personas. En el ámbito laboral, dichas satisfacciones suelen estar relacionadas con recompensas económicas: aumento de sueldo, bonificaciones, beneficios o un ascenso.

Los trabajadores tienden a preferir puestos que les brinden oportunidades de aplicar sus habilidades y capacidades y ofrezcan una variedad de tareas, libertad individual y retos intelectuales.

Factores que favorecen la satisfacción laboral

Además de lo anteriormente expuesto, los siguientes factores suman a favor del bienestar y las sensaciones positivas de los empleados:

- Contratar a las personas adecuadas para cada puesto.
- Crear lazos con los trabajadores.
- Contar con un sistema de incentivos.
- Promover el trabajo en equipo y la formación adecuada.
- Crear espacios de descanso y desconexión, donde los empleados puedan charlar mientras toman agua o un buen café.

2.2.3. MYPE

Según **SUNAT (2019)**, la Ley de Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa (Ley 28015) La Micro y Pequeña Empresa (MYPE) es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica (empresa), bajo cualquier forma de organización que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios.

Según **Herrera B. (2011)**, entre los criterios cuantitativos por los que se definen las pequeñas y microempresas (MYPE), los más usados son: números

de trabajadores; capitalización; activo neto y bruto; inversión en maquinaria y equipo; valor agregado; ingreso bruto y neto; ingreso procedente de las exportaciones, y los sueldos y salarios pagados.

2.2.4. Inmobiliaria

Según **Núñez P. (2017)** Una inmobiliaria es una compañía dedicada a la compra y venta de propiedades, tales como casas, departamentos, oficinas, entre otros. Generalmente un comprador y un vendedor se pone en contacto o acuerdo para entrar en las negociaciones correspondientes. La compañía, en ese sentido, actúa de mediador entre ambos. Si la venta se concreta, la inmobiliaria recibe una comisión.

Inmobiliaria en el Perú

Gracias al auge económico, en los últimos veinte años, el país ha podido tener un crecimiento en los niveles de construcción y desarrollo de proyectos inmobiliarios, conocido también como “boom inmobiliario. Asimismo, nuestra capital ha incrementado su número de habitantes a más de nueve millones; lo que ha ocasionado que varias personas busquen un lugar donde vivir.

2.3.MARCO CONCEPTUAL

2.3.1. Procesos administrativos

Según **Chen C. (2006)** Un proceso administrativo es una serie o una secuencia de actos regidos por un conjunto de reglas, políticas y/o actividades establecidas en una empresa u organización.

Los procesos administrativos tienen la finalidad de potenciar la eficiencia, consistencia y contabilidad de sus recursos humanos, técnicos y materiales.

2.3.2. Gestión de calidad

según **Ucha F. (2011)** Por gestión llamamos en nuestra lengua a aquel conjunto de acciones que alguien o una organización llevan a cabo con la misión de administrar una empresa, un negocio o solucionar un asunto.

En tanto, la calidad es una propiedad positiva que implica que quien la ostenta presenta una superioridad con respecto a sus pares, es decir, se trata de algo excelente.

En tanto, estos dos conceptos se combinan en lo inherente a la gestión empresarial u organizacional para denominar un aspecto fundamental de la actividad, especialmente para sumarle calidad a la misma.

2.3.3. MYPE

Según **SUNAT (2019)** La Micro y Pequeña Empresa es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios.

2.3.4. Inmobiliaria

Según **Núñez P. (2017)** Una inmobiliaria es una compañía dedicada a la compra y venta de propiedades, tales como casas, departamentos, oficinas, locales, entre otros. Generalmente un comprador y un vendedor se ponen en contacto con ellos para entrar en las negociaciones correspondientes. La compañía, en ese sentido, actúa de mediador entre ambos. Si la venta se concreta, la inmobiliaria recibe una comisión.

III. HIPOTESIS

3.1.Hipótesis general

En la presente investigación no se formula hipótesis, porque no todas las investigaciones descriptivas formulan hipótesis. No todas las investigaciones llevan hipótesis, según sea su tipo de estudio (investigaciones de tipo de descriptivo) no las requieren, es suficiente plantear algunas preguntas de investigación. Se podría definir según el diccionario Larousse. **(Galán M. 2009)**

IV. METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION

4.1. Diseño de la investigación

El diseño que se utilizó en esta investigación fue descriptivo no – experimental. Se emplean cuando los datos se recolectan en diferentes momentos del tiempo y pueden orientarse hacia las evoluciones de una o más variables o las relaciones entre ellas y analizar los cambios a través del tiempo de un evento, una comunidad, un fenómeno, una situación o un contexto (Hernández, Fernández y Baptista 2010).

$$M \longrightarrow O$$

Donde:

M: representa la muestra

O: representa lo que observamos

4.2. Población y muestra

4.2.1. Población

Es el conjunto de personas u objetos de lo que se desea conocer algo en una investigación. “el universo o población puede estar constituido por personas, animales, registros médicos, nacimientos, las muestras de laboratorio, los accidentes viales entre otros” (López, P. 2004).

Está conformada por 12 inmobiliarias del distrito de Huánuco.

4.2.2. Muestra

Es un subconjunto o parte del universo o población en que se llevara a cabo la investigación. Hay procedimientos para obtener la cantidad de los componentes de muestra como formulas, lógica y otros, la muestra es una parte representativa de la población. **(López. P, 2004).**

Está conformada por 12 inmobiliarias del distrito de Huánuco.

El tipo de muestreo que se aplico fue el muestreo no probabilístico a conveniencia criterio del investigador.

Este tipo de muestreo, se basa en el criterio del investigador y en su conveniencia, porque los elementos de la investigación se escogen de acuerdo a características definidas por el investigador. **Monje (2011)**

4.3. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLES		DEFINICION OPERACIONAL			ESCALA DE MEDICION
		DIMENSIONES		INDICADORES	
Denominación	Definición conceptual	Denominación	Definición	Denominación	
PROCESOS ADMINISTRATIVOS	el proceso administrativo se da como una interacción conectada de los procesos de planeación, organización, dirección y control, formalizadas para lograr la utilización del recurso humano, técnico, material y cualquier otro, con los que cuenta la organización para desempeñarse de manera efectiva Raffino E. (2020)	Planteamiento	Establecer una estrategia para alcanzar ciertas metas planteadas.	Estrategia	NOMINAL
		Organización	Determinar que tareas hay que hacer, y de donde se toma las decisiones	Propósito	
				Tamaño	
		Dirección	Proceso para dirigir en las actividades de la organización	Propiedad	
				Dirigidos	
Control	es la actividad de seguimiento para corregir las desviaciones.	Líder			
GESTION DE CALIDAD	Es a aquel conjunto de acciones que alguien o una organización llevan a cabo con la misión de administrar una empresa, un negocio o solucionar un asunto. Raffino E. (2020)	Calidad de servicio	Consiste en cumplir con las expectativas que tiene el cliente	Confiabilidad	NOMINAL
				Respuesta	
				Seguridad	
				Empatía	
		Enfoque en el cliente	Comprender sus necesidades del cliente y satisfacer sus requisitos.	Tangible	
				Mejora	
		Satisfacción laboral	Conformidad del empleado respecto a su entorno y condición de trabajo	Satisfacción	
Incentivos					
		Descanso			

4.4. TECNICAS E INSTRUMENTOS

Según **Contreras Y. (2015)** En una investigación, la recolección de datos es un proceso estrechamente relacionado con el análisis de los mismos, sin embargo, cada tipo de investigación requiere técnicas apropiadas a utilizar y cada técnica establece su propio instrumento, herramientas o medios a emplear; existen varias técnicas e instrumentos que le permite al investigador recolectar datos de una muestra acerca del problema de la investigación y de la hipótesis de trabajo.

4.4.1. Técnicas

En el recojo de la información de campo se utilizará la técnica de encuesta.

Según **Hernández (1991)** las técnicas son los recursos de que dispone el investigador para su trabajo, se puede manifestar que, son las diferentes formas en que una investigación puede llevarse a cabo.

4.4.2. Instrumentos

Para la recopilación de la información se utilizará un cuestionario de 16 preguntas cerradas, elaboradas de acuerdo a los indicadores de las variables en estudio.

Según **Hernández (1991)** los instrumentos sirven para recoger los datos de la investigación, de la misma manera es el que registra los datos observables, de forma que representan verdaderamente a las variables que el investigador tiene por objeto.

4.5. PLAN DE ANALISIS

Según **Survey M. (2020)** Un plan de análisis de datos es un mapa de ruta sobre cómo organizar y analizar los datos de tu encuesta. Este plan debería ayudarte a lograr tres objetivos relacionados con el propósito que estableciste antes de comenzar la encuesta: responder las preguntas principales de tu investigación.

Para el análisis de los datos recolectados en la investigación se hará uso de los programas de office Word para formular preguntas del cuestionario y luego con el Excel, se tabulará los cuadros y elaborar gráficos que fueron procesados mediante frecuencias en cada una de ellas, luego se realizara un análisis teniendo en cuenta los resultados obtenidos su interpretación y la comparación con el marco teórico.

4.6. MATRIZ DE CONSISTENCIA

ENUNCIADO	OBJETIVO	VARIABLES	POBLACION Y MUESTRA	METODOLOGIA	TECNICAS DE INSTRUMENTOS
<p>¿Cuál es la propuesta de mejora de los procesos administrativos como factor relevante para gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro inmobiliarias del distrito de Huánuco – 2020?</p>	<p>Objetivo general Proponer las mejoras de los procesos administrativos como factor para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro inmobiliarias del distrito de Huánuco – 2020.</p> <p>Objetivos específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificar los factores relevantes de los procesos administrativos para la mejora de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro inmobiliarias de Huánuco – 2020. • Describir los factores relevantes de los procesos administrativos para la mejora de la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro inmobiliarias del distrito de Huánuco – 2020. • Elaborar plan de mejora de los procesos administrativos como factor relevante para la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro inmobiliarias del distrito de Huánuco – 2020. 	<p>PROCESOS ADMINISTRATIVOS</p> <p>GESTIÓN DE CALIDAD</p>	<p>Población</p> <p>Está conformada por 12 micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro inmobiliarias del distrito de Huánuco – 2020</p> <p>Muestra</p> <p>Tipo de muestreo no probabilístico por conveniencia Para el estudio se considerará el mismo número el 1005 de la población es decir 12 micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro inmobiliarias del distrito de Huánuco – 2020.</p>	<p>Tipo de investigación</p> <p>Enfoque cuantitativo</p> <p>Nivel de Investigación</p> <p>Descriptiva</p> <p>Diseño de la investigación</p> <p>No experimental</p>	<p>Técnica</p> <p>Encuesta</p> <p>Instrumento</p> <p>Cuestionario</p> <p>Medición</p> <p>Escala Nominal</p>

CODIGO DE ETICA PARA LA INVESTIGACION

Aprobado por acuerdo del Consejo Universitario con Resolución N° 0973-2019-CU-ULADECH Católica, de fecha 16 de agosto del 2019.

4.7.PRINCIPIOS ÉTICOS

En el presente trabajo se cumplirá los siguientes principios éticos:

Protección a las personas: en las investigaciones en las que se trabaja con personas, se debe respetar la dignidad humana, la identidad, la diversidad, la confidencialidad y la privacidad.

Cuidado del medio ambiente y la biodiversidad: las investigaciones deben respetar la dignidad de los animales y el cuidado del medio ambiente, incluido plantas, por encima de los fines científicos.

Libre participación y derecho a estar informado: los investigadores tienen derecho a estar bien informados sobre los propósitos y finalidades de la investigación que desarrollan o en la que participan

Beneficencia no maleficencia: se debe asegurar el bienestar de las personas que participan en las investigaciones.

Justicia: el investigador debe ejercer un juicio razonable ponderable y tomar las precauciones necesarias.

V. RESULTADOS

5.1.Resultados

Acerca de los Procesos Administrativos

Tabla 1

PLAN ESTRATÉGICO EN LA EMPRESA

alternativas	N	%
SI	2	17%
NO	10	83%
TOTAL	12	100%

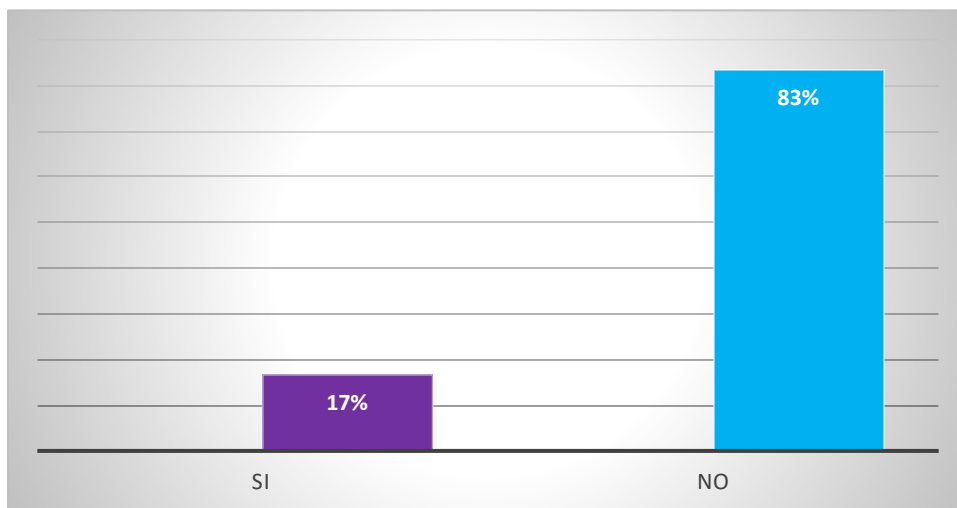


Figura 1

PLAN ESTRATÉGICO EN LA EMPRESA

Interpretación figura 1:

el 83% de los encuestados respondieron que sus empresas no tienen un plan estratégico y el 17% respondieron que si cuentan con un plan estratégico.

Tabla 2

CUMPLIMIENTO DE LA PLANEACIÓN EN LA EMPRESA

alternativas	N	%
SI	2	17%
NO	10	83%
TOTAL	12	100%

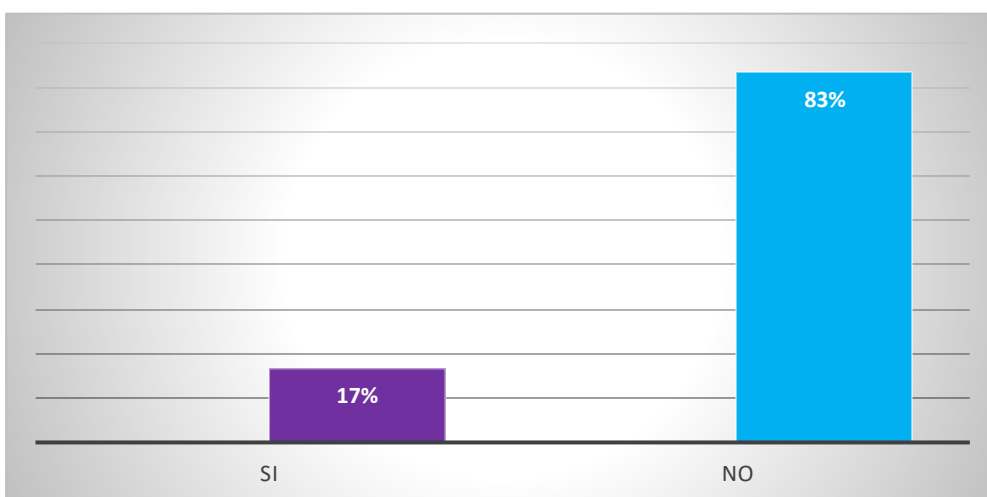


Figura 2

CUMPLIMIENTO DE LA PLANEACIÓN EN LA EMPRESA

Interpretación de la figura 2:

el 83% de los encuestados respondieron que sus empresas no revisan el cumplimiento de la planeación y el 17% respondieron que si revisan el cumplimiento de la planeación.

Tabla 3

IMPLEMENTACIÓN Y DESARROLLO DEL ORGANIGRAMA EN LA EMPRESA

alternativas	N	%
SI	4	33%
NO	8	67%
TOTAL	12	100%

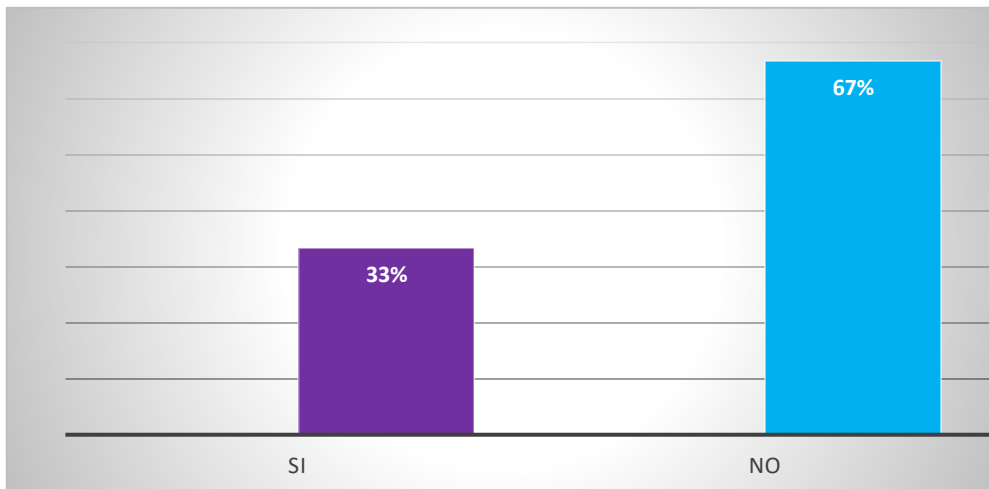


Figura 3

IMPLEMENTACIÓN Y DESARROLLO DEL ORGANIGRAMA EN LA EMPRESA

Interpretación figura 3:

el 67% de los encuestados respondieron que su empresa no tiene implementado y desarrollado su organigrama y el 33% si tienen implementado y desarrollado su organigrama de su empresa.

Tabla 4

EL ORGANIGRAMA ESTA PUBLICADO Y ES DE CONOCIMIENTO EN LA EMPRESA

alternativas	N	%
SI	4	33%
NO	8	67%
TOTAL	12	100%

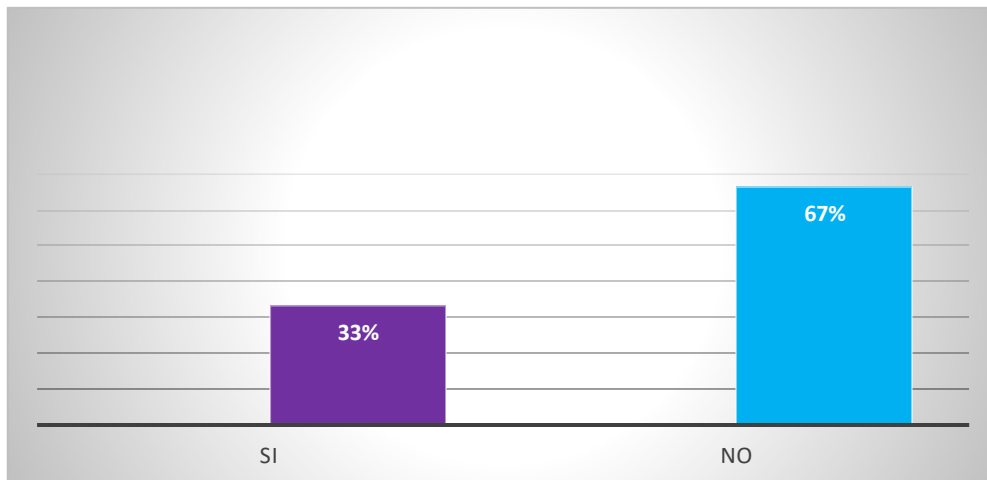


Figura 4

EL ORGANIGRAMA ESTA PUBLICADO Y ES DE CONOCIMIENTO EN LA EMPRESA

Interpretación de la figura 4:

el 67% de los encuestados respondieron que el organigrama no está público y no es de conocimiento de la empresa y el 33% respondieron que el organigrama si esta publicado y si es de conocimiento de la empresa.

Tabla 5

REALIZA EL PROCESO DE DIRECCIÓN EN LA EMPRESA

alternativas	N	%
SI	5	42%
NO	7	58%
TOTAL	12	100%

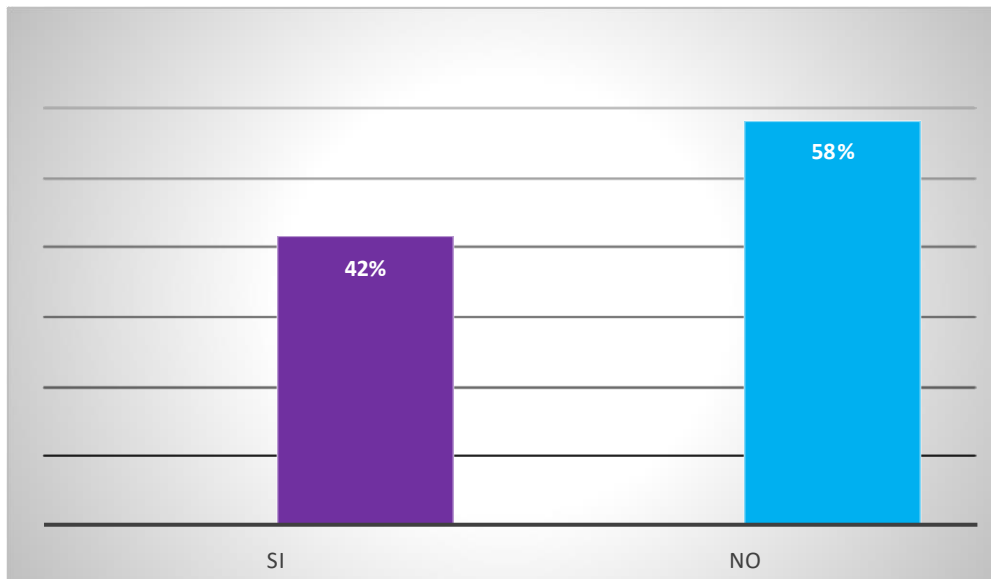


Figura 5

REALIZA EL PROCESO DE DIRECCIÓN EN LA EMPRESA

Interpretación de la figura 5:

el 100% de los encuestados respondieron que si se realiza el proceso de dirección de la empresa y el 0% no realiza el proceso de dirección de la empresa.

Tabla 6

SU EMPRESA SE DIRECCIONA AL LIDERAZGO

alternativas	N	%
SI	5	42%
NO	7	58%
TOTAL	12	100%

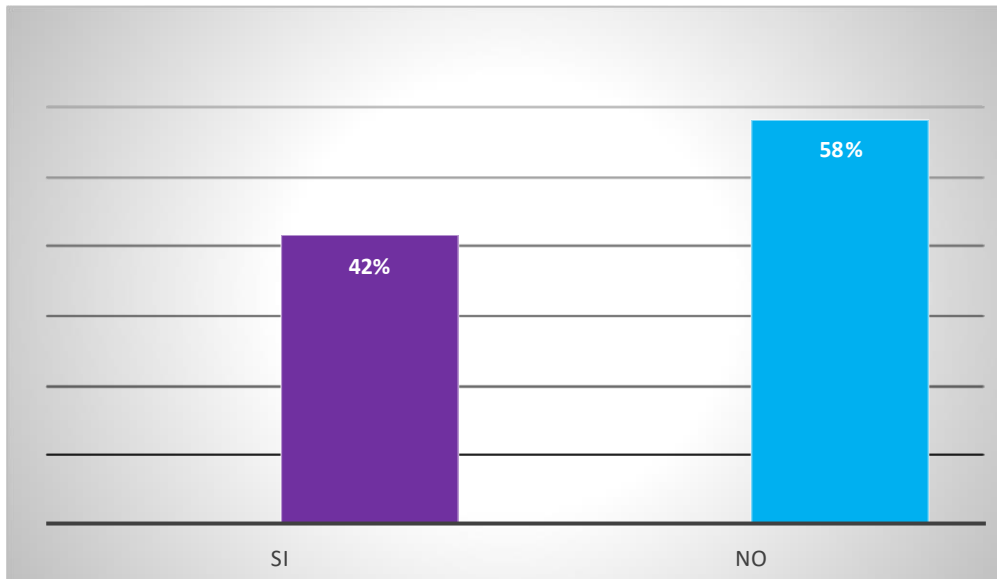


Figura 6

SU EMPRESA SE DIRECCIONA AL LIDERAZGO

Interpretación de la figura 6:

el 42% de los encuestados respondieron que su empresa si se direcciona al liderazgo y el 58% no se direcciona al liderazgo.

Tabla 7

SU EMPRESA SE ENFOCA AL CONTROL ADMINISTRATIVO

alternativas	N	%
SI	3	25%
NO	9	75%
TOTAL	12	100%

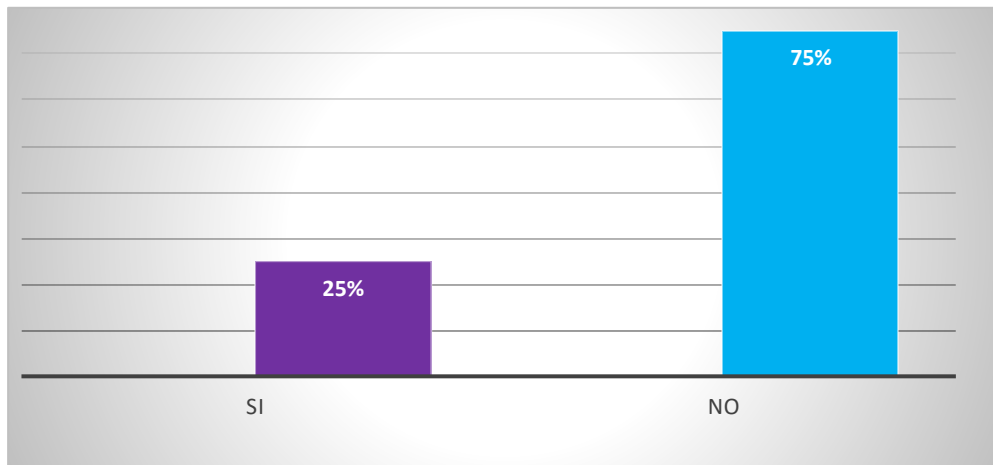


Figura 7

SU EMPRESA SE ENFOCA AL CONTROL ADMINISTRATIVO

Interpretación de la figura 7:

el 75% de los encuestados respondieron que su empresa no se enfoca al control administrativo y el 25% si se enfocan al control administrativo.

Acerca de la Gestión de Calidad

Tabla 8

LA EMPRESA MUESTRA INTERÉS EN BRINDAR SOLUCIÓN A LOS CLIENTES

alternativas	N	%
SI	5	42%
NO	7	58%
TOTAL	12	100%

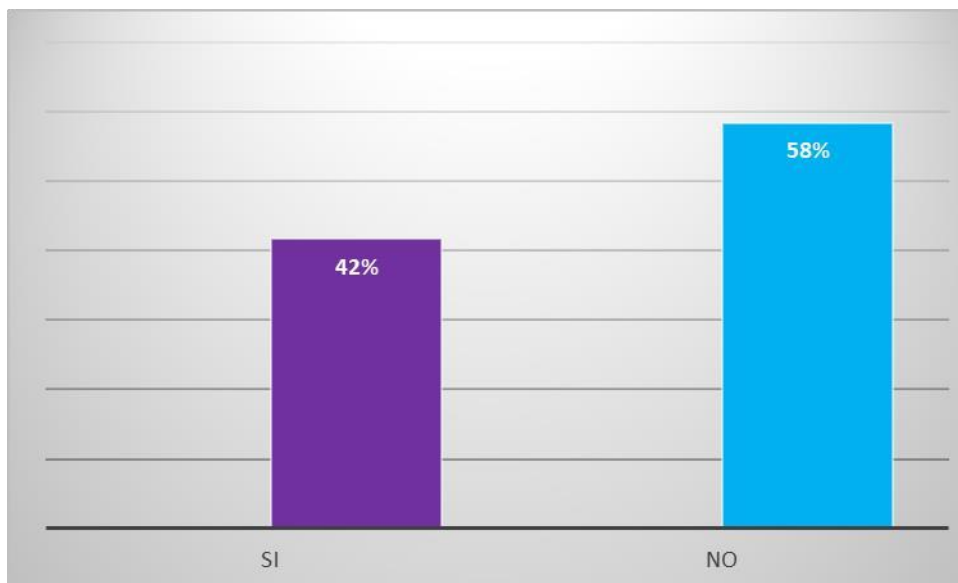


Figura 8

LA EMPRESA MUESTRA INTERÉS EN BRINDAR SOLUCIÓN A LOS CLIENTES

Interpretación de la figura 8: el 42% de los encuestados respondieron que cuando el cliente tiene problema, la empresa si muestra un real interés en brindar la solución y el 58% respondieron que cuando el cliente tiene problema, la empresa no muestra un real interés en brindar la solución.

Tabla 9

LOS COLABORADORES TIENEN DISPOSICIÓN EN AYUDAR A LOS CLIENTES

alternativas	N	%
SI	4	33%
NO	8	67%
TOTAL	12	100%

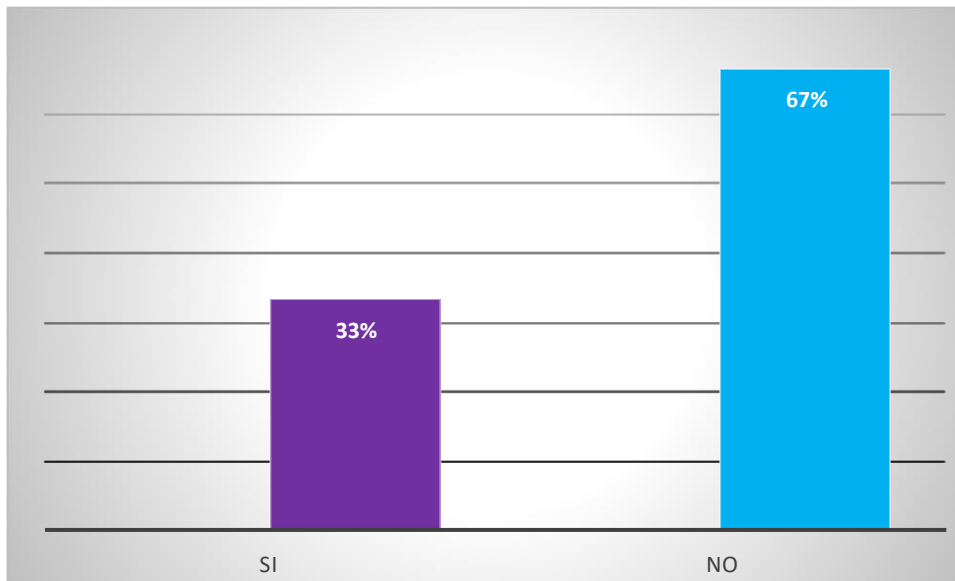


Figura 8

LOS COLABORADORES TIENEN DISPOSICIÓN EN AYUDAR A LOS CLIENTES

Interpretación de la figura 9:

el 33% de los encuestados respondieron que los colaboradores de la empresa siempre tienen la disposición de ayudar a sus clientes y el 67% de los colaboradores de la empresa no siempre tienen la disposición de ayudar a sus clientes.

Tabla 10

LOS CLIENTES SE ENCUENTRAN SEGUROS EN SUS TRANSACCIONES CON LA EMPRESA

alternativas	N	%
SI	10	83%
NO	2	17%
TOTAL	12	100%

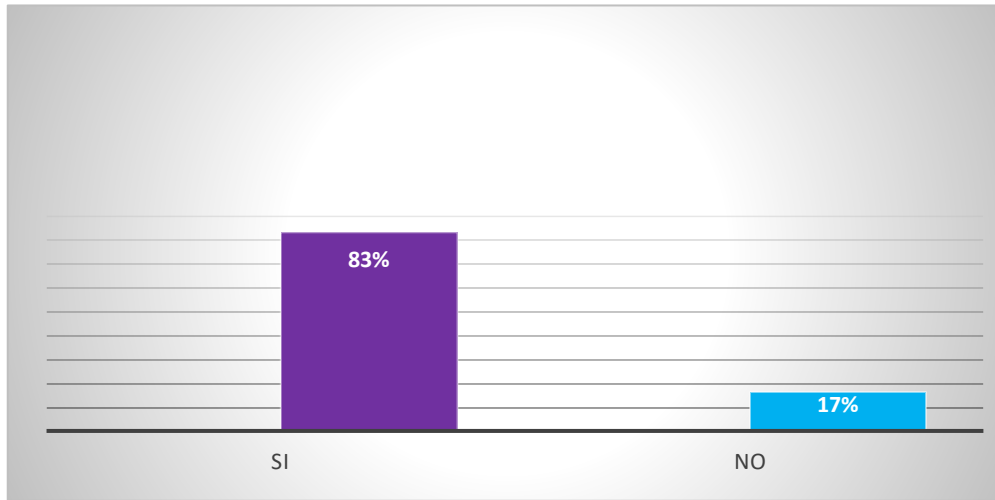


Figura 10

LOS CLIENTES SE ENCUENTRAN SEGUROS EN SUS TRANSACCIONES CON LA EMPRESA

Interpretación de la figura 10:

el 83% de los encuestado respondieron que los clientes si se encuentran seguros en sus transacciones con la empresa y el 17% respondieron que los clientes no se encuentran seguros en sus transacciones con la empresa.

Tabla11

LA EMPRESA DE SERVICIOS SE OCUPA POR LOS MEJORES INTERESES DE SUS CLIENTES

alternativas	N	%
SI	5	42%
NO	7	58%
TOTAL	12	100%

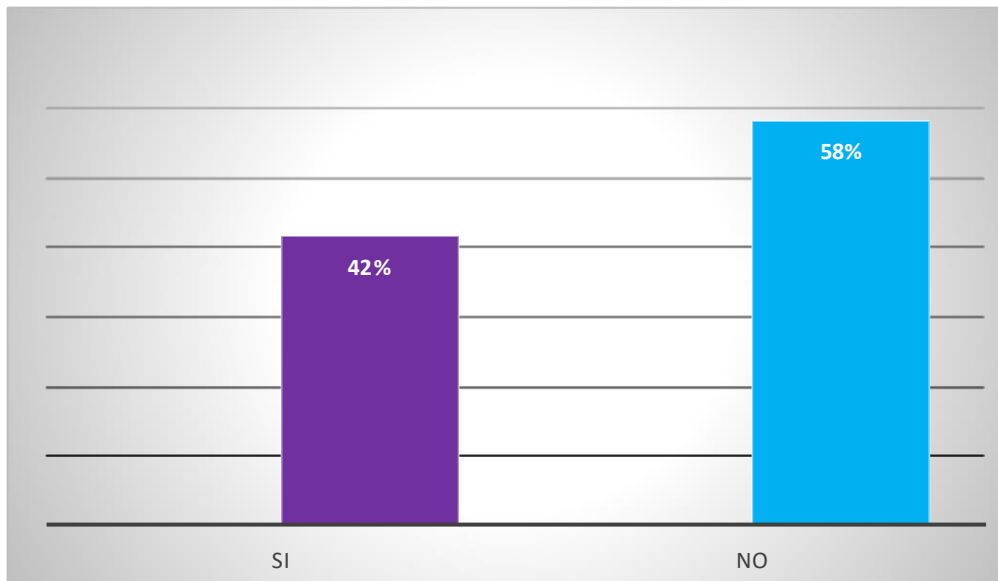


Figura 11

LA EMPRESA DE SERVICIOS SE OCUPA POR LOS MEJORES INTERESES DE SUS CLIENTES

Interpretación de la figura 11:

el 42% de los encuestados respondieron que la empresa de servicios se ocupa por los mejores intereses de sus clientes y el 58% respondieron que la empresa de servicios no se ocupa por los mejores intereses de sus clientes.

Tabla 12

LA EMPRESA DE SERVICIOS POSEE EQUIPOS APARENTEMENTE MODERNOS

alternativas	N	%
SI	3	25%
NO	9	75%
TOTAL	12	100%

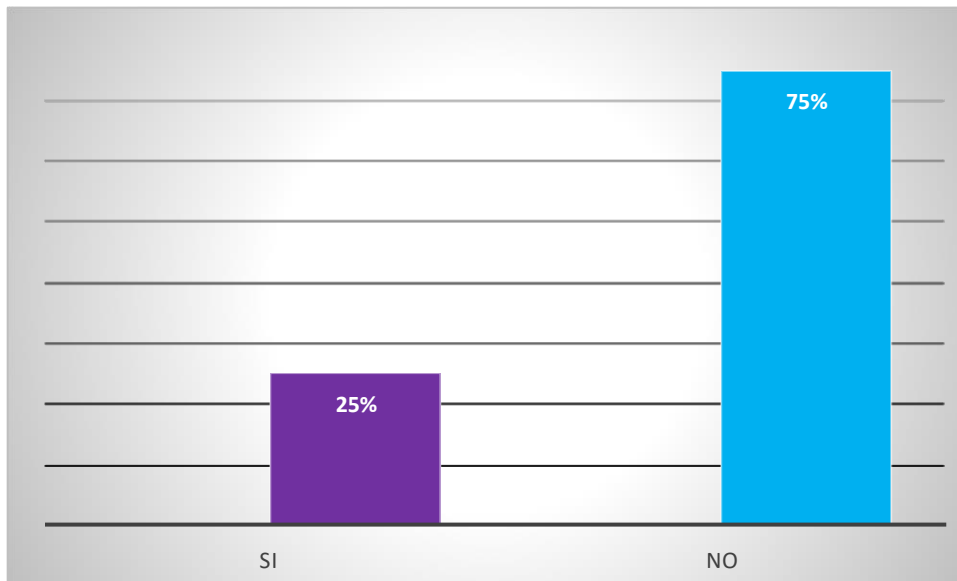


Figura 12

LA EMPRESA DE SERVICIOS POSEE EQUIPOS APARENTEMENTE MODERNOS

Interpretación de la figura 12:

el 25% de los encuestados respondieron que su empresa de servicios si posee equipos aparentemente modernos y el 75% respondieron que su empresa de servicios no posee de equipos aparentemente modernos.

Tabla 13

LA GESTIÓN TIENE ENFOQUE EN EL CLIENTE

alternativas	N	%
SI	5	42%
NO	7	58%
TOTAL	12	100%

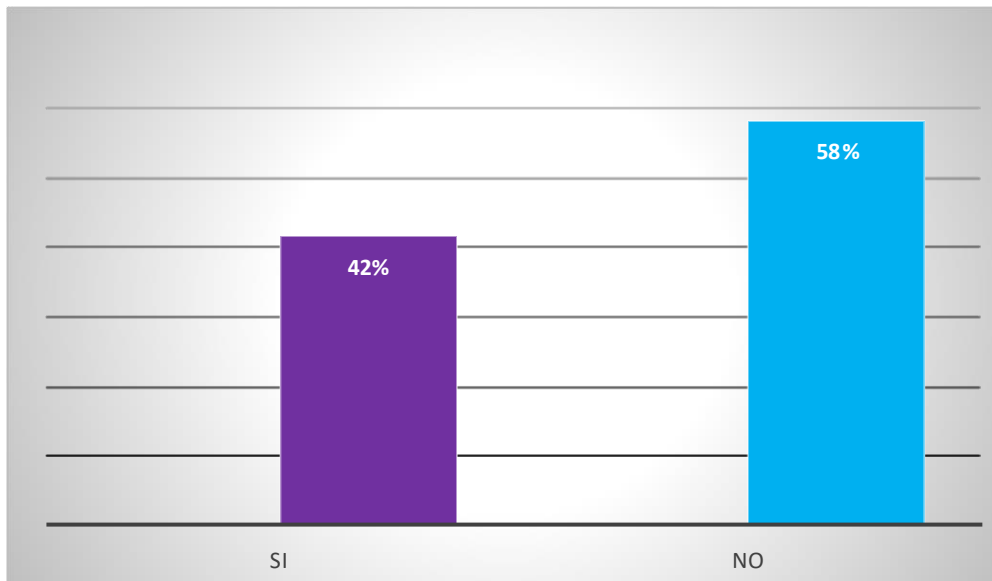


Figura 13

LA GESTIÓN TIENE ENFOQUE EN EL CLIENTE

Interpretación de la figura 13: el 100% de los encuestados respondieron que la gestión si tienen enfoque en el cliente y el 0% respondieron que la gestión no tiene enfoque en el cliente.

Tabla 14

CONOCE LAS NECESIDADES DE SUS CLIENTES

alternativas	N	%
SI	3	25%
NO	9	75%
TOTAL	12	100%

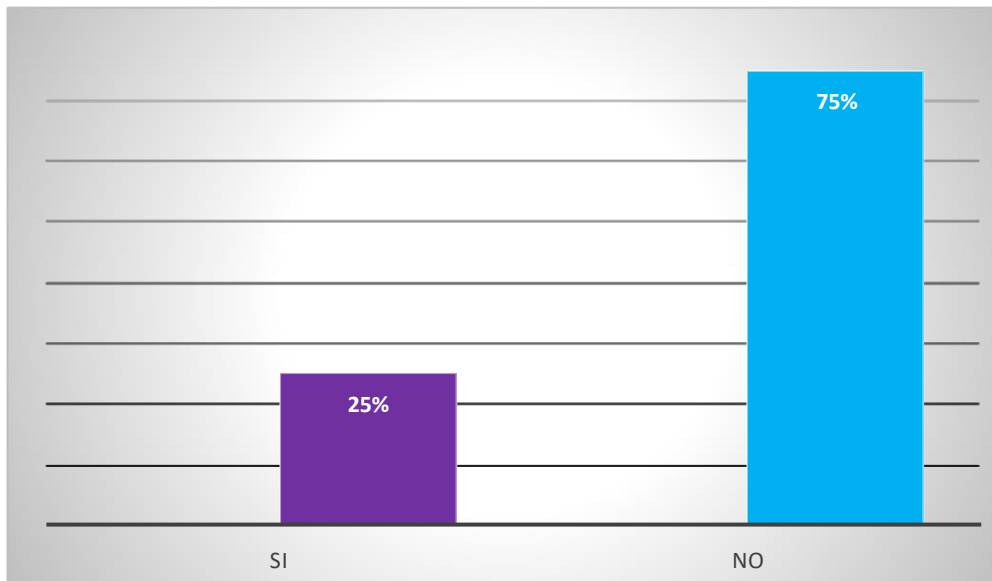


Figura 14

CONOCE LAS NECESIDADES DE SUS CLIENTES

Interpretación de la figura 14: el 25% de los encuestados respondieron que la empresa si conoce las necesidades de los clientes y el 75% respondieron que no conocen la necesidad de los clientes.

Tabla 15

LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA RECIBEN ALGÚN INCENTIVO

alternativas	N	%
SI	6	50%
NO	6	50%
TOTAL	12	100%

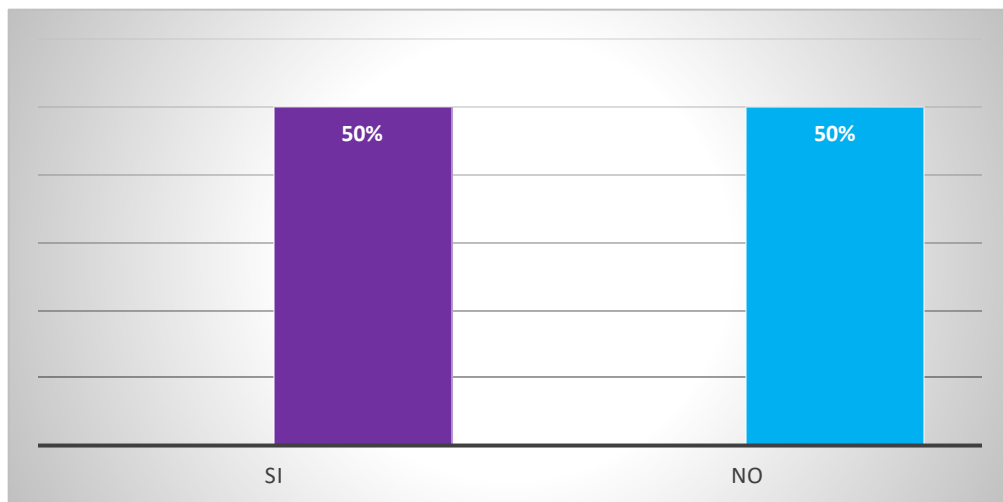


Figura 15

LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA RECIBEN ALGÚN INCENTIVO

Interpretación de la figura 15:

el 50% de los encuestados respondieron que los trabajadores de la empresa si reciben algún incentivo y el 50% respondieron que los trabajadores de la empresa no reciben algún incentivo.

Tabla 16

LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA CUENTAN CON VACACIONES AL AÑO

alternativas	N	%
SI	9	75%
NO	3	25%
TOTAL	12	100%

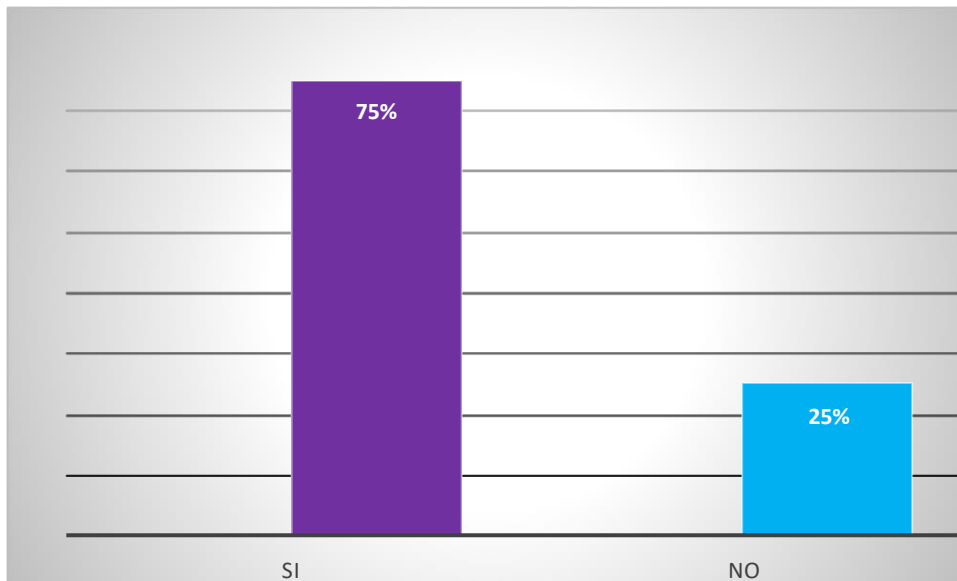


Figura 16

LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA CUENTAN CON VACACIONES AL AÑO

Interpretación de la figura 16:

el 75% de los encuestados respondieron que los trabajadores de la empresa si cuentan con vacaciones al año y el 25% respondieron que los trabajadores de la empresa no cuentan con vacaciones al año.

5.2. Análisis de Resultados

Acerca a los Procesos Administrativos

El 83% de los representantes de las empresas estudiadas no cuentan con un plan estratégico, no tienen ningún cumplimiento hacia la planeación; el 67% de los representantes de la empresa no tienen implementado y desarrollado un organigrama; dirección, solo el 42% realiza proceso de dirección en la empresa; en cuanto al control, solo el 25% de las empresas se enfocan en el control administrativo, esto quiere decir que las empresas estudiadas cuentan con un déficit acerca de una buena planeación, un organigrama, dirección y control para que esta empresa mediante estos procesos administrativos pueda realizar una buena gestión de calidad, ya que los procesos administrativos son muy eficaces para realizar una buena gestión hacia los clientes. De acuerdo con el autor **Meza U. (2019)** la gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos de las MYPES del sector servicio, rubro hospedaje Juanjuí san Martín 2019; los procesos administrativos son eficaces y consecuentemente la gestión es satisfactoria porque existe la capacidad de conducirse sostenidamente y operar con la calidad para sus clientes, gracias a un proceso controlado de planificación.

Acerca a la Gestión de calidad

En la gestión de calidad los representantes de la empresa en su mayoría que son el 33% tratar de dar una buena atención y satisfacer sus necesidades de los clientes, están al pendiente de cada cliente, ya que dichos clientes se

sienten seguros al realizar sus transacciones en estas empresas en estudio, el 67% de las empresas poseen de equipos aparentemente modernos esto ayuda a que los clientes se sientan satisfechos en estas estas empresas. Pero en parte hay una cierta debilidad de gestión, esto afecta a los clientes, ya que todo deben de tener en cuentan de las necesidades de sus clientes. Esto coincide con el autor **Del Águila & Sandy (2020)** en su tesis titulada gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos de las MYPES del sector comercial, centros ferreteros, Juanjuí, 2019 donde cuyo planteamiento de problema se enfocó en la débil gestión empresarial que afecta a sus clientes, por no reconocer la necesidad de una gestión formal con procesos administrativos.

VI. CONCLUSIÓN

De acuerdo con el objetivo específico 1

Al realizar los instrumentos de investigación se identificó que la situación actual de los procesos administrativos de las inmobiliarias del distrito de Huánuco es deficiente, pues la planificación, dirección, organización y control de los recursos humanos y materiales no se realizan adecuadamente, por tal motivo los empleados tienen dificultades para realizar sus labores de manera eficaz, afectando la gestión de calidad de la empresa.

De acuerdo con el objetivo específico 2

Los principales problemas que se encuentran en cuanto a los procesos administrativos de las inmobiliarias del distrito de Huánuco es que no realizan todas las herramientas de planificación debido a que solo un 17% realizan una buena planificación para su empresa. Con respecto a la organización solo el 33% conocen acerca del organigrama. La entrega de incentivos como medio de motivación para el personal no es equitativo, pues solo un 50% de empleados gozan de este beneficio, motivo por el cual la mayoría de ellos no se esfuerzan por cumplir sus actividades asignadas.

De acuerdo con el objetivo específico 3

El plan de mejora para las inmobiliarias del distrito de Huánuco es que debe de realizar un buen proceso administrativo y así poder llevar a cabo una buena gestión de calidad ya que la gestión de calidad está relacionada directamente con los procesos administrativos y esto ayuda a un buen funcionamiento de la administración, cuando un proceso administrativo no es claramente definido, esto dificulta a su gestión y ocasiona pérdida de recursos.

RECOMENDACIÓN

- Planificar las actividades de los procesos administrativos de que tienen a cargo la empresa inmobiliaria, supervisar el correcto desarrollo de la construcción de las obras.
- Entregar incentivos como medio de motivación debe ser equitativa entre todo el personal, para lograr un mejor desempeño de los empleados
- Implementar un organigrama, pues es un medio para facilitar la organización del talento humano en la empresa, que permite aprovechar el potencial de cada empleado.
- Controlar y coordinar las operaciones de construcción para generar proyectos de calidad, coordinar las actividades, procesos y personal a su cargo para que el funcionamiento de estas inmobiliarias sea efectivo y eficiente.

ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

Los aportes que se hacen a esta investigación corresponden a que las empresas inmobiliarias del distrito de Huánuco, debe de buscar estrategias con empresas del mismo rubro y así obtener mejores beneficios en toda su producción.

Las empresas inmobiliarias del distrito de Huánuco deben de trabajar de acuerdo con los procesos administrativos; mediante planificación, organización, dirección y control para así realizar una buena gestión de calidad.

Una buena gestión de calidad dependerá de un buen enfoque hacia el cliente, tomando en cuenta algunos incentivos hacia sus trabajadores, etc.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Alegre, Luis; Berné Manero, Carmen; Galve Górriz, Carmen. Fundamentos de economía de la empresa: perspectiva funcional, Editorial Ariel, 2000.

Alejandro E. (2018) en su tesis titulada *Gestión de la calidad y el posicionamiento de la empresa NATUR center de la ciudad de Huánuco – 2018*

Alvarado & Villar (2020). “*Gestión de calidad y su relación con los servicios de la cevichería el señor limón – Huánuco 2019*”.

<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/14294>

Céspedes, R. (2016). “*El proceso administrativo y calidad de servicios de la empresa comercial rivera distribuidores S.R.L Huánuco – 2015*”

Chen, C. (2006). Procesos administrativos recuperado de

<https://www.significados.com/proceso-administrativo/>.

Contreras, Y. (2015). Técnicas e instrumentos recuperado de

<http://tecnicasdeinvestigacion2015.blogspot.com/>

Del Águila, S. (2020). “*Gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos de las MYPES del sector comercial, centros ferreteros, Juanjuí, 2019*”

<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/17200>

Del Águila, M. (2019). “*Gestión de calidad y su relación con la satisfacción del cliente*

en el restaurant Huapri de la ciudad de Huánuco. 2018” <http://repositorio.uladech.edu.pe>.

Fabian, C. (2019). “*El marketing mix y la gestión de calidad del restaurant – pollería el viajero EIRL. amarilis – Huánuco, 2019”* <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/17158>

Francisco, L. (2020). Procesos administrativos recuperado de <https://economipedia.com/definiciones/proceso-administrativo.html>

Galán, M. (2009). Hipótesis recuperada de: <http://manuelgalan.blogspot.com/2009/08/las-hipotesis-en-la-investigacion.html>

Gamonal, G. (2020). “*Gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos de las MYPES del sector comercial, minimarket – Callería, 2019”* <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/15978>

Gehisy. (2010). Enfoque al cliente recuperado de <https://aprendiendocalidadyadr.com/principios-de-calidad-enfoque-al-cliente/>

Gestión empresarial. (2020). Satisfacción laboral recuperado de:

<https://www.aguaeden.es/blog/satisfaccion-laboral-factores-de-influenciapositivos-y-negativos>

Hernández (1991). Técnicas e instrumentos recuperado de <https://sites.google.com/site/metodolo8giacienciassociales/las-tecnicas>.

Hernández, Fernández y Baptista 2010, p. 151). Diseño de investigación recuperado de <https://investigaliacr.com/investigacion/disenos-de-investigaciones-con-enfoquecuantitativo-de-tipo-no-experimental/>

Herrera B. (2011) MYPE recuperado de: revistas.pucp.edu.pe

Inuma, J. (2019). “*Gestión de calidad en el financiamiento y participación del mercado en las micro y pequeñas empresas del sector industria, rubro imprentas, Chimbote, 2018*” <http://repositorio.uladech.edu.pe/>

López, P. (2004). Población y muestras recuperado de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=s181502762004000100012&script=sci_arttext.

López y Roa. (2016). “*Desarrollo de un sistema de gestión de calidad en la compañía tecnología predictiva controlar T.P.K Ltda. bajo los lineamientos del NTC ISO 9001:2015. Bogotá Colombia – 2016*” <https://repository.unilibre.edu.co/handle/10901/9161>

Loza, F. (2019). *“Propuesta de mejora de los factores relevantes de las estrategias genéricas de Porter para la gestión de calidad en las MYPES, rubro actividades de alojamiento para estancias cortas (hoteles de una, dos y tres estrellas) en los distritos de Huaraz e independencia, 2018”*
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/13927>

Meza, U. (2019). *“Gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos de las MYPES del sector servicio, rubro hospedaje – Juanjuí, san Martín, 2019”*
<http://repositorio.uladech.edu.pe/>

Molina y Pacheco. (2015). *“La gestión de procesos administrativos y su impacto en la comercialización de los productos perecibles de comisariato Pañora S.A del Cantón naranjal, Ecuador”*.
<http://repositorio.utmachala.edu.ec/handle/48000/4795>

Núñez, P. (2017). Inmobiliarias recuperado de: <https://www.ciudaris.com/blog/que-es-una-inmobiliaria/>

Prado y Xavier. (2017). *“La gestión de calidad en la mejora de los procesos del área administrativa; Coop. de ahorro y crédito bola amarilla, Ibarra Ecuador – 2017”*
<http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/7697>

Raffino, E. (2020). Gestión de calidad obtenidos de: <https://concepto.de/gestion-decalidad/#ixzz6bQAuEDvD>

Riquelme, M. (2020). Procesos administrativos recuperado de: <https://www.webyempresas.com/proceso-administrativo/>

SUNAT. (2019). MYPES recuperado de <http://www.sunat.gob.pe/orientacion/mypes/define-microPequenaEmpresa.html>

Survey, M. (2020). Plan de análisis recuperado de <https://es.surveymonkey.com/mp/developing-data-analysis-plan/>.

Tamayo y Dariel. (2014). Calidad de servicio recuperado de https://www.ecured.cu/Calidad_de_los_Servicios

Tapia, I. (2017). “*Análisis del proceso administrativo de la microempresa Quimi limpieza en la ciudad de esmeraldas, ecuador*” <https://repositorio.pucese.edu.ec/handle/123456789/999>

Ucha, F. (2011). Gestión de calidad recuperado de <https://www.definicionabc.com/economia/gestion-de-calidad.php>

Vinueza y Zavala. (2015). *“Propuesta de mejora en los procesos administrativos del policlínico ALFALAB de la ciudad de guayaquil, bajo los estándares de gestión de Calidad ISO 9001:2008”*
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/3441>
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/3441>

ANEXOS 1

CUESTIONARIO



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

El presente, tiene fines académicos, por lo que su aporte será muy importante para conocer la gestión de calidad y procesos administrativos como influye en las MYPE, denominado: PROPUESTA DE MEJORA DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS COMO FACTOR RELEVANTE PARA LA GESTION DE LA CALIDAD DE LAS MYPES SECTOR SERVICIO RUBRO INMOBILIARIA DEL DISTRITO HUANUCO 2020.

INSTRCCIONES: ponga un aspa (X) en la alternativa que usted cree conveniente en las siguientes interrogantes. El cuestionario es anónimo y solo para fines académicos.

Estudiador(a): Avila Acero Willington Jhony

fecha: 19/09/2020

DATOS GENERALES DEL REPRESENTANTE LEGAL DE LAS MYPE:

1. Apellidos y nombres:
2. Sexo: M – F
3. Edad:
4. grado de instrucción:
5. Régimen:

PROCESOS ADMINISTRATIVOS

1. ¿su empresa tiene un plan estratégico?

Si () No ()

2. ¿se revisa el cumplimiento de la planeación?

Si () No ()

3. ¿su empresa tiene implementado y desarrollado su organigrama?

Si () No ()

4. ¿el organigrama esta publicado y es de conocimiento en la empresa?

Si () No ()

5. ¿se realiza el proceso de dirección en la empresa?

Si () No ()

6. ¿su empresa se direcciona al liderazgo?

Si () No ()

7. ¿su empresa se enfoca al control administrativo?

Si () No ()

GESTION DE CALIDAD

8. ¿cuándo los clientes tienen un problema, la empresa muestra un real interés en brindar la solución?

Si () No ()

9. ¿los colaboradores de la empresa siempre tienen la disposición de ayudar a sus clientes?

Si () No ()

10. ¿los clientes se encuentran seguros en sus transacciones con la empresa?

Si () No ()

11. ¿la empresa de servicios se ocupa por los mejores intereses de sus clientes?

Si () No ()

12. ¿la empresa de servicios posee equipos aparentemente modernos?

Si () No ()

13. ¿la gestión tiene enfoque en el cliente?

Si () No ()

14. ¿conoce las necesidades de sus clientes?

Si () No ()

15. ¿los trabajadores de la empresa reciben algún incentivo?

Si () No ()

16. ¿los trabajadores de la empresa cuentan con vacaciones al año?

Si () No ()

ANEXO 2

RELACION DE MYPES

Distrito	Nombre Comercial	Dirección
HUANUCO	INMOBILIARIA PRIMAVERAL	Prolongación Bolívar lt.20
HUANUCO	INMOBILIARIA JUDELCA	Jr. Pedro Puelles 655
HUANUCO	Inmobiliaria COINVIA SAC	Jr. Aguilar 462
HUANUCO	Agencia inmobiliaria HCO	Jr. Leoncio prado 645
HUANUCO	Inmobiliaria TUCASAKI	Jr. Ayacucho 770
HUANUCO	Multiservicios inmobiliaria AMANECER J&A	Jr. 2 de mayo 475
HUANUCO	ARVA INMOBILIARIO	Jr. 28 de julio 538
HUANUCO	Inmobiliaria K-SAYA CORREDORES ASOCIADOS SAC	Jr. 2 de mayo 345
HUANUCO	HuanucoINMUEBLES.COM	Jr. 2 de mayo 345
HUANUCO	CASAS & PISOS	Jr. Huánuco 551
HUANUCO	Inmobiliaria “El valle Huánuco”	Jr. Aguilar 230
HUANUCO	Inmobiliaria C&M AVILA SAC	Jr. Huallayco 1048

ANEXO 3

PROPUESTAS DE MEJORA

Propuesta de mejora de los procesos administrativos como factor relevante para la Gestión de la calidad de las MYPES sector servicio rubro inmobiliaria del distrito Huánuco 2020.

1. Introducción

Hoy en día los procesos administrativos son de mucha importancia dentro de las empresas; serán de gran ayuda para las empresas en el tiempo si implementan estrategias de procesos administrativos. es así que al plantear las propuestas de mejora para las empresas dedicadas al rubro de inmobiliarias del distrito de Huánuco, se propusieron de acuerdo a las dimensiones propias de esta investigación, las cuales se elaboraron mediante planificación, organización dirección, control, calidad de servicio, enfoque en el cliente, satisfacción laboral; estas dimensiones ayudaron a obtener indicadores que permitieron medir a las empresas inmobiliarias del distrito de Huánuco. Los indicadores ayudaron a dar resultados, de que las empresas inmobiliarias no realizan una buena planificación y no toman en cuenta los organigramas, entre otras.

Al tener el diagnóstico de estas inmobiliarias, las propuestas que se propone ayudaran a mejorar y hacer cambios en este sector, como es el caso de planificación, organización, etc.

2. Objetivos Empresariales

Mejorar de manera continua de los procesos administrativos, mediante la planificación, organización, dirección y control; como factor relevante de la gestión de calidad, hacer o realizar lo planificado, la verificación de lo realizado y la acción correcta sobre lo anterior, de esa manera fortalecer las relaciones internas y externas con los usuarios y potenciar la imagen empresarial en este sector conllevando sin número de problemas.

3. Justificación

Las empresas inmobiliarias son muy importantes hoy en día, ya que satisfacen las necesidades de los clientes en el distrito de Huánuco. Por lo que es muy importante fijar propuestas de mejora, estas se justifican al aplicar las variables, los cuales ayudaran a dar buenos resultados.

4. Análisis FODA

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES	DEBILIDADES	AMENAZAS
Recursos financieros. Buen ambiente laboral. Conocimiento de mercado.	Realizar buena planificación Interés por parte del personal Interés por los clientes	No cuentan con un buen capital Deficiencias dentro de la empresa Falta de capacitación	Mercado desfavorable Pérdida de clientes Bajo rendimiento

5. Diagnostico

De los resultados obtenidos de la investigación, se encontraron los siguientes diagnósticos:

- ✓ Solo el 17% de las MYPES inmobiliarias del distrito de Huánuco, realizan planificación dentro de su empresa.
- ✓ Solo el 33% de las MYPES inmobiliarias del distrito de Huánuco, tienen implementado y desarrollado su organigrama.
- ✓ Los mismos porcentajes no realizan la publicación de una organigrama implementado y desarrollado.
- ✓ Solo el 25% de las MYPES inmobiliarias del distrito de Huánuco, se enfocan al control administrativo, lo cual es un nivel bajo.
- ✓ Solo el 75% de las MYPES inmobiliarias de distrito de Huánuco, se preocupa por los mejores el interés de sus clientes.
- ✓ No todos los clientes se sienten seguros realizando sus transacciones en las empresas.
- ✓ Solo el 50% de los trabajadores de las MYPES inmobiliarias del distrito de Huánuco, reciben algún incentivo de parte de los propietarios de la empresa.

PROPUESTAS DE MEJORA PARA LAS MYPES DEL SECTOR SERVICIO - RUBRO INMOBILIARIAS

DIMENSIONES	PROBLEMAS ENCONTRADOS	CAUSAS	PROPUESTA DE MEJORA	RESPONSABLE
Planificación	No cuentan con un plan estratégico No cumplen con la planificación	No hay interés de parte de la empresa Falta de capacitación	Realizar ciertas estrategias de planificación para una mejor gestión en la empresa. Realizar constante capacitación hacia todos los empleados para una buena planificación dentro de la empresa.	Administrador y/o propietario
Organización	No tienen implementado su organigrama No es publicado el organigrama	Clima de baja confianza administrativa Carencia de publicidad	Aplicar un organigrama en la empresa, para que cada empleado sepa sus funciones. Publicar el organigrama realizado para que todos los empleados puedan llevar a cabo.	Administrador y/o propietario
Dirección	No se realiza el proceso de dirección No se direcciona al liderazgo	Falta de determinación en sus decisiones Clima laboral desfavorables	Tomar decisiones con el propósito de alcanzar los objetivos de la empresa de manera eficaz. Conducir a que los clientes busquen a la empresa por su desempeño.	Administrador y/o propietario
Control	No se enfoca al control administrativo	No hay interés por el desarrollo de la empresa	Asegurar que la empresa tome decisiones de manera correcta de acuerdo con los objetivos trazados	Administrador y/o propietario
Calidad de servicio	No todos muestran interés para brindar solución No cuentan con disposición de ayudar a sus clientes Los clientes no se encuentran seguros con la empresa No se ocupa de los mejores intereses de sus clientes No cuentan con equipos modernos	Solo tiene interés personal Están ocupados en otras labores No transmiten seguridad Poca preocupación por sus clientes. Carecen de capital	Los trabajadores de la empresa deben capacitarse constantemente, para poder dar solución. Los trabajadores deben encontrarse en sus áreas correspondientes. La empresa debe brindar servicio de confiabilidad y con garantía. Estar a la expectativa de comentarios de los clientes, para brindar su satisfacción. Adquirir prestamos de instituciones financieras.	Administrador y/o propietario

Enfoque en el cliente	No todos tienen enfoque en el cliente No todos conocen la necesidad de sus clientes	no hay interés con el cliente falta de comunicación	Poner mayor interés hacia los clientes, para poder generar más ingreso. Conocer los intereses de los clientes, para así brindar una mejor atención.	Administrador y/o propietario
Satisfacción laboral	No reciben incentivos	Por la falta de ingresos	Dar incentivos por medio de motivación personal, y puedan generar mayor ingreso.	Administrador y/o propietario