



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

**PROPUESTA DE MEJORA DE LOS PROCESOS
ADMINISTRATIVOS PARA LA GESTIÓN DE
CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS
DEL SECTOR SERVICIO: CASO EMPRESA
“CONSULTORÍA DE OBRAS NIXON FRANKLIN
ODICIO ASAYAC”- CALLERÍA, PUCALLPA, 2020**

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

AUTOR:

ORTIZ VIENA, FRANKLIN
ORCID:0000-0001-6563-9436

ASESOR:

VALDIVIEZO SARAVIA, CRYSBER MOISÉS
ORCID:0000-0002-6167-9323

PUCALLPA – PERÚ

2020

TÍTULO DE TESIS

Propuesta de mejora de los procesos administrativos para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio: caso empresa “Consultoría de obras Nixon Franklin Odicio Asayac”-Callería, Pucallpa, 2020.

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Ortiz Viena, Franklin

ORCID:0000-0001-6563-9436

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

ASESOR

Valdiviezo Saravia, Crysber Moisés

ORCID: 0000-0002-6167-9323

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

JURADO

Pinchi Guerrero, Edwar

ORCID: 0000-0002-2727-0513

Lozano Ruíz, Roger

ORCID: 0000-0002-8007-0265

Meza Salinas, José Luis

ORCID: 0000-0003-2735-8259

FIRMA DEL JURADO Y ASESOR

Mgtr. Lozano Ruíz, Roger

Miembro

Mgtr. Meza Salinas, José Luis

Miembro

Mgt. Pinchi Guerrero, Edwar

Presidente

Mba. Valdiviezo Saravia, Crysber Moisés

Asesor

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por la vida, a mi madre Natividad Viena Cachique por ser la luz y guía en mi vida y brindarme la fortaleza cada día para este logro profesional.

A mi esposa Blanca Betzabé Rodríguez Paredes De Ortiz, a mi hijo Fernando Jesús Ortiz Rodríguez, por ser el motor que me impulsan a ser buen esposo, mejor padre y buen profesional.

A mi Asesor de Tesis Magister Crysber Moisés Valdiviezo Saravia por su apoyo permanente en el desarrollo de mi investigación.

A mi empleador, Consultor de Obras, Ingeniero Nixon Franklin Odicio Asayac por darme trabajo y ser flexible al brindarme las facilidades para el desarrollo de esta tesis.

DEDICATORIA

Esta tesis está dedicada la memoria de mi madre Natividad Viena Cachique, quién me animó en este campo de estudio y, durante varios años facilitó mi investigación compartiendo su hogar conmigo cuando necesité un lugar para quedarme. La fuerza y la fe de mi madre durante el último año de su vida me dieron una nueva apreciación del significado y la importancia de su apoyo. Vivió su vida, actuando concienzudamente sobre sus creencias, ayudando tanto a familiares como a extraños necesitados. Se enfrentó valientemente a su muerte prematura. Su ejemplo me mantuvo soñando cuando quise rendirme.

RESUMEN

La presente investigación científica “Propuesta de mejora de los procesos administrativos para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio: caso empresa “Consultoría de obras Nixon Franklin Odicio Asayac”-Callería, Pucallpa, 2020” tuvo por objetivo general establecer una propuesta de mejora de los procesos administrativos para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector comercio: caso empresa “Consultoría de obras Nixon Franklin Odicio Asayac”-Callería, Pucallpa, 2020 cuya realización se justificó porque es importante conocer las características de la gestión para determinar las mejores prácticas administrativas y oportunidades de mejora. La metodología que se siguió fue del tipo cuantitativo, de diseño no experimental y descriptivo. La muestra fue conformada por 23 trabajadores incluida la gerencia de la empresa, que respondieron a un cuestionario estructurado de 26 preguntas relacionadas a las variables en investigación. Donde se conoció que es una empresa de personería jurídica, con trayectoria importante en el rubro de consultoría en la región de la selva y emplea principalmente a profesionales . La gestión se caracteriza por enfocarse en la mejora continua, guiarse de un plan de negocio, cuenta con misión y visión, sin embargo, se producen desfases en el nivel de satisfacción de sus clientes y clima interno, produciendo situaciones de desorganización en sus procesos. Sus procesos administrativos están implementados, pero se detectan problemas desde el proceso de planificación de la carga de trabajo y organización, hasta el liderazgo de la dirección, si bien el personal es de nivel profesional, el individualismo afecta la calidad de trabajo y en consecuencia el nivel de servicio al cliente. Finalmente, se sugiere seguir el plan de mejora propuesto para mejorar los procesos administrativos para la gestión de calidad.

Palabras clave: consultoría, gestión de calidad, procesos administrativos.

ABSTRACT

The present scientific investigation "Proposal of improvement of the administrative processes for the quality management in the micro and small companies of the service sector: case company "Consultancy of works Nixon Franklin Odicio Asayac"-Callería, Pucallpa, 2020" had by general objective to establish a proposal of improvement of the administrative processes for the quality management in the micro and small companies of the commerce sector: The case of the company "Consultoría de obras Nixon Franklin Odicio Asayac"-Callería, Pucallpa, 2020, which was justified because it is important to know the characteristics of management in order to determine the best administrative practices and opportunities for improvement. The methodology followed was of the quantitative type, of non-experimental and descriptive design. The sample was made up of 23 workers, including the company's management, who responded to a structured questionnaire of 26 questions related to the variables under investigation. It was found that the company is a legal entity, with an important trajectory in the area of consulting in the jungle region and employs mainly professionals. The management is characterized by focusing on continuous improvement, guided by a business plan, has mission and vision, however, there are gaps in "the level of customer satisfaction and internal climate, producing situations of disruption in their processes. Its administrative processes are implemented, but problems are detected from the workload planning process and organization, to the leadership of the management, although the staff is of professional level, individualism affects the quality of work and consequently the level of customer service. Finally, it is suggested to follow the proposed improvement plan to improve the administrative processes for quality management.

Keywords: consulting, quality management, administrative processes.

CONTENIDO

TÍTULO DE TESIS	ii
EQUIPO DE TRABAJO	iii
FIRMA DEL JURADO Y ASESOR	iv
AGRADECIMIENTO	v
DEDICATORIA	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT.....	viii
CONTENIDO	ix
ÍNDICE DE TABLAS	1
ÍNDICE DE FIGURAS	3
I. INTRODUCCIÓN.....	5
II. REVISIÓN DE LITERATURA	9
2.1. Bases teóricas de la investigación	16
III. HIPÓTESIS	30
IV. METODOLOGÍA.....	31
4.1. Tipo de la investigación	31
4.2. Nivel de investigación.....	31
4.3. Diseño de la investigación.	31
4.4. Universo y muestra	32
4.4.1. Área geográfica del estudio	32
4.4.2. Población	32
4.4.3. Muestra	34
4.5. Definición y operacionalización de variables	36
4.6. Técnicas e instrumentos de recolección	38
4.6.1. Técnicas	38
4.6.2. Instrumentos.....	38
4.7. Plan de análisis	38
4.8. Matriz de consistencia.....	39
4.9. Principios éticos	43

V. RESULTADO DE LA INVESTIGACIÓN.....	46
5.1. Resultados	46
5.2 Plan de mejora.....	57
6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	58
REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA	59
ANEXOS	62
1. Cronograma de actividades.....	62
2. Presupuesto	63
3. Consentimiento informado	64
4. Instrumento de recolección.....	65
5. Tablas de tabulación	68
6. Figuras	75
7. Turnitin	88

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Población de micro y pequeñas empresas del sector servicio, consultoría en construcción en el distrito de Callería, Pucallpa.	33
Tabla 2: Selección de la muestra	35
Tabla 3: Definición y operacionalización de variables.....	36
Tabla 4: Matriz de consistencia	39
Tabla 6: Características de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, caso empresa Consultoría de obras Nixon Franklin Odicio Asayac - Callería, 2020.....	47
Tabla 7: Identificar las características de la gestión que se realizan en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, caso empresa Consultoría de obras Nixon Franklin Odicio Asayac - Callería, 2020.	48
Tabla 8: Identificar las características de la gestión que se realizan en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, caso empresa Consultoría de obras Nixon Franklin Odicio Asayac - Callería, 2020.	49
Tabla 9: Describir los procesos administrativos (Dimensión: planificación) que se realizan en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, caso empresa Consultoría de obras Nixon Franklin Odicio Asayac - Callería, 2020.	50
Tabla 10: Describir los procesos administrativos (Dimensión: organización) que se realizan en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, caso empresa Consultoría de obras Nixon Franklin Odicio Asayac - Callería, 2020.	51
Tabla 11: Describir los procesos administrativos (Dimensión: Dirección) que se realizan en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, caso empresa Consultoría de obras Nixon Franklin Odicio Asayac - Callería, 2020.	52

Tabla 12: Describir los procesos administrativos (Dimensión: Control) que se realizan en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, caso empresa Consultoría de obras Nixon Franklin Odicio Asayac - Callería, 2020..... 53

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Fases de la planeación	17
Figura 2: Etapas de la organización	18
Figura 3: Etapas de la dirección.....	19
Figura 4: procesos de mejora continua	21
Figura 5. Características de la gestión de calidad	48
Figura 6. Características de la gestión de calidad	49
Figura 7. Características de los procesos administrativos (Dimensión: planificación).	50
Figura 8. Características de los procesos administración (Dimensión: Organización)	51
Figura 9. Características de los procesos administrativos (Dimensión: Dirección) ..	52
Figura 10. Características de los procesos administración (Dimensión: Control)....	53
Figura 11. Edad del trabajador.....	75
Figura 12. Género del trabajador	75
Figura 13. Grado de instrucción	76
Figura 14. Cargo que desempeña.....	76
Figura 15. Tiempo que desempeña su cargo.....	77
Figura 16. Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro	77
Figura 17. Número de trabajadores.....	78
Figura 18. Tipo de constitución de la empresa	78
Figura 19. Tipo de régimen tributario.....	79
Figura 20. La filosofía de la mejora continua Guia su trabajo	79

Figura 21. Se realizan encuestas de satisfacción al cliente.....	80
Figura 22. Se motiva el desempeño para generar ideas y aportes	80
Figura 23. Existe mecanismos dirigidos a estandarizar los procesos	81
Figura 24. Se hace uso de herramientas de calidad	81
Figura 25. Se utilizan indicadores de gestión para medir el desempeño	82
Figura 26. Se conoce la política de gestión	82
Figura 27. Se conoce la misión y visión	83
Figura 28. Se guían por un plan de negocio	83
Figura 29. Se planifica las operaciones de la empresa	84
Figura 30. Se ejecuta el seguimiento al cumplimiento de lo planificado	84
Figura 31. Existe distribución de la carga de trabajo organizadamente	85
Figura 32. Existe organigrama y es difundido	85
Figura 33. Existen habilidades directivas	86
Figura 34. Se utilizan técnicas para la toma de decisiones.....	86
Figura 35. Existen mecanismos oportunos de control	87
Figura 36. Existen auditorias preventivas.....	87

I. INTRODUCCIÓN

A nivel mundial, la práctica de consultoría en proyectos de construcción está desarrollada y existen importantes firmas que brindan sus servicios para solucionar aspectos relacionados al tratamiento que se originan en estos proyectos.

Nuestro país, que experimentó un interesante crecimiento económico, antes de la pandemia COVID-19, paralelamente fue acompañado del sector construcción (Palomino, Hennings y Echevarría, 2017 citado por Espejo et al., 2018). Es necesario precisar la cifra de contribución al PBI que entonces fue del orden del 6% (INEI, 2018).

El propósito de este tipo de empresas consultoras es apoyar en la prevención y solución anticipada de problemas de ejecución de proyectos de construcción. En el camino de un proyecto se originan controversias que ocasionan mayores plazos de ejecución y otras eventualidades que limitan el cumplimiento de los objetivos del cliente en los plazos establecidos. Algunas de estas situaciones se logran superar a razón de las condiciones que figuran en los propios contratos o normativa o regulación vigente.

El objetivo de estos negocios es la viabilización de los proyectos de edificación, ya que en la actualidad los procesos arbitrales se han incrementado en el país desde el 2018 (Espejo et al., 2018).

Por otra parte, estas empresas se caracterizan por el alto trabajo administrativo que genera la documentación de los proyectos, aspectos de supervisión, trámites, revisiones y otros temas relacionados que se desea conocer que técnicas

administrativas llevan a cabo y de que manera tienen impacto en la gestión como empresa.

La situación problemática de la empresa Consultoría de obras Nixon Franklin Odicio Asayac, radica en mantener implementado un apropiado sistema administrativo soportado en procesos administrativos que el personal realice previa capacitación y alcance un apropiado desempeño para satisfacción de sus clientes.

La situación de corrupción en el país ha avanzado e involucrado no solo a instituciones públicas sino también a empresas, existen casos relacionados a irregularidades en los procesos de adjudicación de obras, como por ejemplo el Club de la Construcción o Lava Jato que relaciona a situaciones de investigación de la Contraloría General de la República. Esto motivado por el apetitoso presupuesto nacional destinado a la construcción; que como acción preventiva, el gobierno ha dictado la creación de nuevas facultades a la Contraloría General de la República para mejorar su accionar y controles para evitar situaciones similares.

Por otra parte, nuestro país presenta nuevas oportunidades en el sector de infraestructura como son los déficits de viviendas, agua, desagüe, vías de transporte y otros para lo cual se requiere de empresas consultoras eficientes administrativamente para garantizar que el nivel de servicio respecto al tratamiento de los proyectos sea de calidad.

Para conocer de cerca la situación del sector, contamos con la autorización de la gerencia de la empresa: Consultoría de obras Nixon Franklin Odicio Asayac, para investigar qué prácticas administrativas se realizan, por lo que formulamos la siguiente situación problemática del proyecto: ¿Las micro y pequeñas empresas del sector servicio, caso empresa consultoría de obras Nixon Franklin Odicio Asayac,

Callería, Pucallpa, 2020 requieren de una propuesta de mejora de sus procesos administrativos para la gestión de la calidad?. Con este planteamiento se propone el siguiente objetivo principal: Establecer una propuesta de mejora de los procesos administrativos para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, caso empresa Consultoría de obras Nixon Franklin Odicio Asayac - Callería, 2020.

La investigación tendrá un desarrollo con metodología científica del tipo cuantitativo, nivel descriptivo y diseño transversa, no experimental; fijando también, el estricto cumplimiento de los principios del código de ética de la Universidad Uladech Católica.

En ese sentido, nuestra investigación buscó conocer las características de gestión que se realizan en la empresa Consultoría de obras Nixon Franklin Odicio Asayac - Callería, 2020 y la problemática la delimitó con la siguiente interrogante: ¿Las micro y pequeñas empresas del sector servicio, caso empresa consultoría de obras Nixon Franklin Odicio Asayac, Callería, Pucallpa, 2020 requieren de una propuesta de mejora de sus procesos administrativos para la gestión de la calidad?. Con relación al objetivo general se planteó establecer una propuesta de mejora de los procesos administrativos para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio y como complemento los siguientes objetivos específicos: a) Identificar las características de la gestión que se realizan en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, caso empresa Consultoría de obras Nixon Franklin Odicio Asayac - Callería, 2020; b) Describir los procesos administrativos que se realizan en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, caso empresa Consultoría de obras Nixon Franklin Odicio Asayac - Callería, 2020; c) Establecer la

propuesta mejora de los procesos administrativos en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, caso empresa Consultoría de obras Nixon Franklin Odicio Asayac - Callería, 2020.

De acuerdo a lo expuesto, la investigación es importante porque identifica que muchas iniciativas empresariales se crean para solucionar problemas técnicos o de la especialidad, dejando de lado la propia gestión administrativa que es la que ayudará a planificar, organizar, dirigir y controlar eficazmente y permitirá atender o cumplir los requerimientos del cliente, manteniendo un apropiado clima organizacional para los trabajadores que también necesitan sentir atendida su necesidad de realización.

Se trata de una empresa de personería jurídica, con trayectoria importante en el rubro de consultoría en la región de la selva y emplea principalmente a profesionales .

La gestión se caracteriza por enfocarse en la mejora continua, guiarse de un plan de negocio, cuenta con misión y visión, sin embargo, se producen desfases en el nivel de satisfacción de sus clientes y clima interno, produciendo situaciones de desorganización en sus procesos.

Sus procesos administrativos están implementados, pero se detectan problemas desde el proceso de planificación de la carga de trabajo y organización, hasta el liderazgo de la dirección, si bien el personal es de nivel profesional, el individualismo afecta la calidad de trabajo y en consecuencia el nivel de servicio al cliente.

Finalmente, se sugiere seguir el plan de mejora propuesto para mejorar los procesos administrativos para la gestión de calidad.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

Antecedentes

en el ámbito internacional:

Quispe, C. A. et al. (2020). En su trabajo de investigación “asesoría profesional: aproximación teórica de asesoría y consultoría en las MIPYMES”. Para optar el título de ingeniería comercial, en la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil. El cual tuvo como objetivo general determinar los fundamentos y referentes teóricos, sobre la percepción de la necesidad de asesoría Contable, Tributaria, y de Administración General en los negocios de la zona 8 del Guayas, en el cual se aplicó la metodología de investigación de tipo descriptivo – transversal. Con el cual se obtuvo los resultados de las cualidades y rendimiento que se encontró se pudo en concluir que esta investigación alegando que la consultoría tiene la apertura necesaria para abarcar nuevos mercados como el sector de las Mipymes que está en constante desarrollo. Es indispensable crear una cultura en la sociedad que permita ver a las consultorías como una inversión para poder mejorar sus ingresos y evitar problemas societarios y legales que a largo plazo se pueden traducir a pérdidas económicas para el giro del negocio.

Aguirre, E. J. et al. (2020). En su trabajo de investigación “Plan de negocio para desarrollar consultoría comercial empresarial de la empresa Impulza Ecuador en la ciudad de Guayaquil para el año 2020”. Para optar el título de ingeniero en administración de ventas, en la Universidad de Católica de Santiago de Guayaquil. El cual tuvo como objetivo general: diseñar un plan de negocios para la introducción del

servicio de consultoría comercial para las pymes de la ciudad de Guayaquil a través de la obtención de datos e información que permitan la estructuración de una alternativa de desarrollo de mercado. En el cual se aplicó una metodología de investigación de tipo cuantitativo; con el cual se aplicó una encuesta que mostro, la existe de una demanda insatisfecha en lo que concierne a consultorías comerciales para Pymes. Y se concluye que la implementación de este Plan de negocios, seguro gozará de un aporte significativo para los intereses de Impulza Ecuador, así como también para las Pymes que tendrán la oportunidad de desarrollar nuevas estrategias en el orden comercial y que de seguro serán de aporte para la sociedad. Con miras de mejorar y fortalecer este ámbito, se propuso una serie de mecanismos y estrategias comerciales para lograr un posicionamiento importante de Impulza Ecuador.

Zamora, J. J. (2018). En su trabajo de investigación manual de procedimientos para mejorar la gestión administrativa de la empresa CEVROOS CONSULTORES C. LTDA en el Cantón Quevedo, 2018. Para optar el título de ingeniera en empresas y administración de negocios, en la Universidad Regional Autónoma de los Andes. El cual tuvo como objetivo general: diseñar un manual de procedimientos para mejorar la Gestión Administrativa en la Empresa CEVROOS CONSULTORES C. LTDA en el Cantón Quevedo. En el cual se aplicó la metodología de investigación de tipo descriptivo- bibliográfico – deductivo. Cuando se efectuó la visita a la empresa CEVROOS CONSULTORES C. LTDA., y se efectuó el diálogo informal con el gerente de la empresa, se evidenció a través de la interacción que existe un sinnúmero de problemas que están relacionados de manera directa con la gestión administrativa, lo cual ha impedido que la organización se potencialice de manera efectiva. Se obtuvo los siguientes resultados de la información recabada: que ejecutan sus actividades en

la dirección de proyectos de inversiones y sociales, seguido de quienes laboran en la dirección financiera, finalmente constan los que se encuentran en el área de comunicación e innovación y dirección general: los colaboradores en su mayoría indicaron que se encuentran satisfechos con la comunicación interna que existe en la empresa, seguido de los que dijeron que se encuentran poco satisfechos y un mínimo porcentaje se siente muy satisfecho: en cuanto al manejo de la información digital de la empresa CEVROOS C. LTDA., la mayoría de encuestados indicaron que es malo este procedimiento, otro grupo de involucrados dijeron que es bueno y muy bueno: casi la totalidad de involucrados expresaron que un manual de procedimientos es muy importante para desarrollar de manera adecuada las actividades organizacionales, otro grupo de involucrados dijeron que es importante, seguido de los que dijeron que es poco importante y nada importante. Y se concluye que, pese a la actividad ejecutora de ofrecer asesoría empresarial, CERVROOS CONSULTORES CÍA. LTDA, presentaba problemas con la gestión administrativa pues se identificó deficiencias en su estructura por la falta de un manual de procedimientos. El manual de procedimientos se ajusta a las áreas existentes en la empresa y delinea técnicamente las actividades que deben ejecutar cada colaborador para aprovechar eficientemente su desempeño laboral.

Ortiz, L. B. (2016). En su trabajo de investigación “Manual de procedimientos administrativos y financieros de la empresa de servicios de asesoría INTEGRAL ZUORPACE CÍA. LTDA de la ciudad de Quito, provincia de Pichincha”. Para optar el título de Ingeniería en contabilidad y auditoría, en la Universidad Técnica del Norte. El cual tuvo como objetivo general: desarrollar un manual de procedimientos administrativos y financieros, para la empresa de Asesoría Integral ZUORPACE Cía.

Ltda. En el cual se aplicó la metodología de investigación de tipo mix – descriptiva. Los resultados que se obtuvieron nos mostraron el diagnóstico situacional aplicado a la empresa de Asesoría Integral ZUORPACE Cía. Ltda. Con el cual se concluyó: que la entidad no cuenta con un manual de procedimientos administrativos y financieros de forma escrita, lo que debilita la ejecución de las actividades pertenecientes a cada departamento, área, sección, entre otros: • La empresa no cuenta con filosofía empresarial la misma que contiene misión, visión, objetivos, principios y valores los cuales son esenciales para que las personas internas y externas a la entidad conozcan cual es el objetivo primordial de la organización: • No tienen definido un organigrama estructural ni funcional, en donde se exponga la jerarquía de la empresa y las funciones que debe desempeñar cada empleado concerniente a su puesto de trabajo: • La entidad no cuenta con la normativa interna necesaria para controlar el comportamiento, cumplimiento, deberes y obligaciones del personal de la empresa, puesto que debe regirse a los organismos de control a los que está sujeta: • La implementación del manual de procedimientos administrativos y financieros generará un impacto favorable, puesto que genera fuentes de empleo; la capacitación al personal permitirá fortalecer la prestación de servicios aumentando la captación de clientes, y la reducción de impactos ambientales por la implementación de normas en los procesos de la entidad.

En el ámbito nacional:

Picalla, J. R. (2019). En su trabajo de investigación Clima laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro consultoría y ejecución de obras en general: caso empresa LUCS consultores y contratistas Generales S.R.L., del distrito de Ayacucho, 2019. El cual tuvo como objetivo general: Describir las características del clima

laboral en la Micro y pequeñas Empresas rubro Consultoría y Ejecución de Obra en general, Caso Empresa: LUCS consultores y contratistas generales S.R.L del Distrito de Ayacucho, 2019, se aplicó la metodología de investigación de tipo cuantitativa aplicada– descriptiva – transversal – no experimental, con la cual se obtuvo siguientes los resultados: Comportamiento Organizacional (Rendimiento Laboral) Eficiente en un 77.78% casi siempre, facilidad de integración en un 77.78 % casi siempre, una comunicación eficiente en todas las áreas un 66.67% casi siempre, Se practica el Liderazgo (trabajo en equipo) en un 100 % casi siempre , se pone en práctica los Valores en un 88.89 %. Se llegó a la conclusión de que hay un clima laboral favorable en la Micro y pequeña Empresa LUCS Consultores y Contratistas generales S.R.L, un comportamiento organizacional eficiente, facilidad de integración, comunicación eficiente, y se practican los valores y el liderazgo. Y se llegó a la conclusión que hay un clima laboral favorable, ya que los trabajadores indican que en la empresa hay un buen comportamiento Organizacional, (Rendimiento Laboral Eficiente, Satisfacción Laboral de todos los trabajadores). Y que tienen facilidad de integrarse en los equipos de trabajo, tienen una comunicación eficiente en todas las áreas (buena relación de trabajadores y facilidad de toma de decisiones), Se Practica el Liderazgo (hay desarrollo personal y se fomenta el trabajo en equipo) casi siempre se Pone en práctica los valores como el: Compromiso, Honestidad, Lealtad, Respeto, Justicia, Responsabilidad, Puntualidad.

Torrejón, R. D. C. (2019). En su trabajo de investigación “Gestión de calidad con el uso del marketing mix en la pequeña empresa INGCONSA SAC, del sector servicio, rubro actividades de consultoría, Trujillo, 2018. Para optar el título profesional en Licenciado en Administración, en la Universidad Católica los Ángeles

de Chimbote. El cual tuvo como objetivo principal: analizar las mejoras en la Gestión de Calidad con el uso del Marketing Mix en la pequeña empresa Ingconsa SAC, del sector servicio, rubro actividades de consultoría Trujillo, 2018. En la cual se aplicó la metodología de investigación no experimental – transversal – descriptiva. Con el cual se obtuvo los siguientes resultados: el 60 % de la población encuestada no conoce el término Gestión de Calidad y el 100 % manifestó que la principal dificultad que presenta la empresa es que no aplica la Gestión de Calidad, así mismo el 100 % de los encuestados indico qué de aplicarse contribuiría a la mejora. Por otro lado, el 60 % indico no conocer el término Marketing Mix y el 80 % dijo que aplicándolo beneficiaría a la empresa. Y se concluyó que la empresa en la cual se realizó el presente estudio no cuentan con el conocimiento respecto a la Gestión de Calidad ni de sus técnicas modernas de la misma, ello. Por ello es que no se aplica la implementación de la misma. Ello nos lleva a la conclusión que la empresa producto del estudio de investigación está aplicando el método técnico y no administrativo, lo cual puede ser uno de los motivos por lo que sus servicios que brindaba la empresa han disminuido. Por lo antes mencionado, esta conclusión responde al objetivo específico de Describir las mejoras en la Gestión, respecto a la parte Administrativa.

En el ámbito regional y local

Gómez, O. M. (2019). En su trabajo de investigación “Gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos de las mypes del sector servicios, instituciones educativas privadas-Yarinacocha, 2019”. Para optar el título profesional de Licenciado en Administración, en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. El cual tuvo como objetivo general: Explicar la relación existente entre la gestión de calidad, con procesos administrativos más eficaces, en las mypes del sector servicios, instituciones

educativas privadas del distrito de Yarinacocha, 2019. En la cual se aplicó la metodología de investigación de tipo cuantitativo – correlacional – no experimental – transversal. Con el cual se obtuvo los siguientes resultados: - De la gestión de calidad: el 100% conoce las necesidades de sus clientes; de los procesos administrativos: el 60,0% “siempre” revisa el cumplimiento de la planeación, el 100.0% utiliza herramientas de planeación para mejorar la organización de su empresa. Primer caso; procesos administrativos eficaces y gestión de calidad, ya que el coeficiente de correlación rho de Spearman obtenida es de $r = 0,949$, así como la significancia de 0,014, que es menor que $p = 0,05$. En el segundo caso, la correlación entre las sub variables de procesos administrativos: planeación, organización, dirección y control, y la variable gestión de calidad se obtuvieron correlaciones muy altas. Se concluye que existe relación entre la gestión de calidad y los procesos administrativos en el 60,0% de las instituciones educativas privadas de Yarinacocha, asimismo se confirma la hipótesis general planteada, ya que existe una correlación alta entre estas dos variables, así lo demuestra el rho de Spearman; $r = 0.949$ y una significancia de 0.014, que es inferior al nivel de significancia establecido $p < 0.05$, concluyendo pues que la gestión de procesos administrativos en forma eficaz permite una gestión de calidad en las mypes, rubro servicios, instituciones educativas privadas del distrito de Yarinacocha, 2019.

Palomino, W. (2018). En su trabajo de investigación Diseño de un Sistema de gestión de calidad en consultoría “Carranza” E.I.R.L. Para La mejora del desempeño en sus procesos bajo los requisitos de la norma ISO 9001:2015. Para optar el título profesional de Ingeniero Industrial, en la Universidad Nacional Hermilio Valdizán. El cual tuvo como objetivo general: Diseñar el sistema de Gestión de la Calidad para

Consultoría CARRANZA E.I.R.L. según la norma ISO 9001:2015 para mejorar la calidad en sus procesos. En la cual se aplicó la metodología de investigación de tipo aplicada descriptiva – no experimental – transversal, y con la aplicación de esta metodología se obtuvo un resultado a través de la observar. Y se concluyó con el desarrolló y diseño del sistema de gestión de calidad adecuado: y se elaboraron 15 procedimientos, 19 se actualizaron; también se elaboraron 14 formatos, 27 se actualizaron; y se elaboró el Manual del Sistema de Gestión de Calidad y se actualizó el Manual de Organizaciones y Funciones. Documentos que formaran parte de la información documentada del Sistema de Gestión de la Calidad. También se determinaron los procedimientos y formatos a elaborar del proceso del área de Operación de la empresa que comprende: Área de Proyecto y Área Técnica Administrativa.

2.1. Bases teóricas de la investigación

Variable: Procesos administrativos

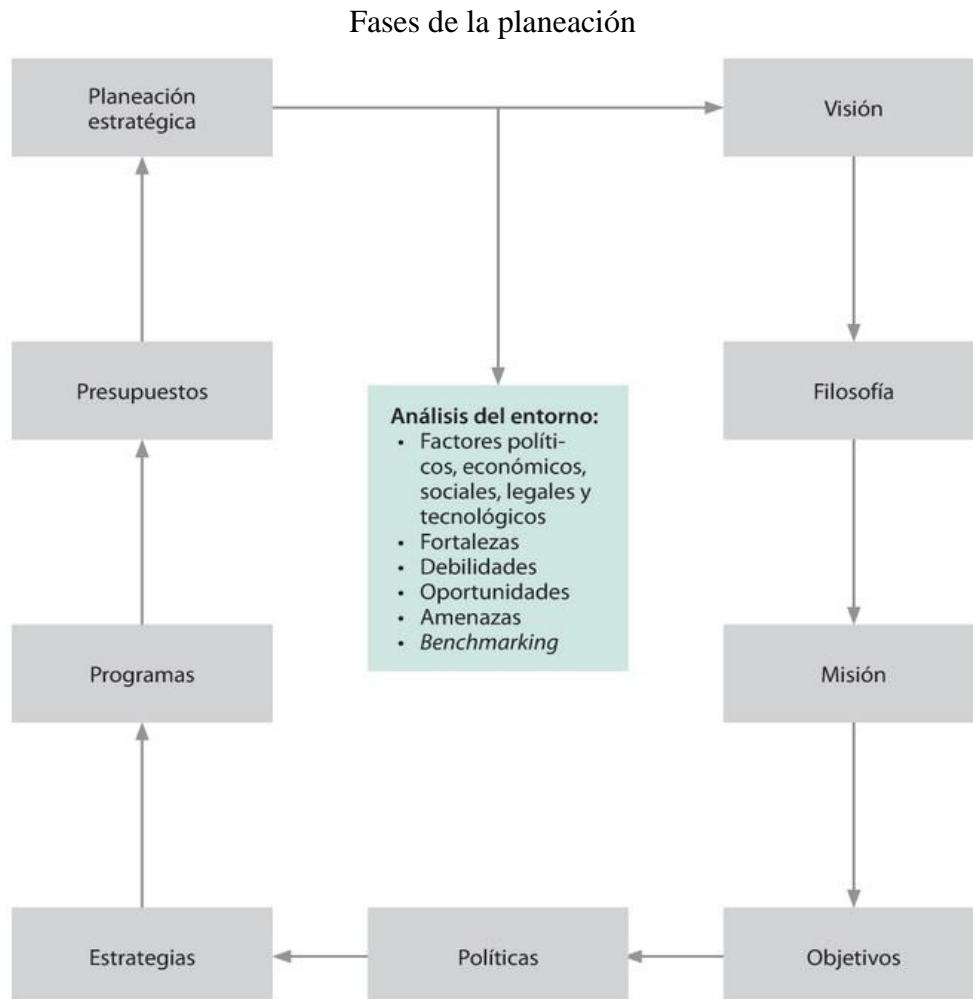
Como todo proceso que se puede encontrar en las empresas, se puede considerar que es un conjunto de sistemas divididos en varias etapas, como la etapa dividida en dos fases, la primera como la parte mecánica y la segunda como la parte dinámica que llevan a la consolidación y crecimiento de la empresa. Estas etapas son las siguientes:

Planeación

La planeación es la primera fase de la etapa estructural, y según Münch (2015) nos menciona que consiste en el constante análisis del entorno de la empresa, tanto externo como internos y externos que influyen en la empresa para poder determinar el

rumbo de la organización, las estrategias, las funciones y todo lo que involucra la estructura funcional de la empresa. (p.77)

Figura 1: Fases de la planeación



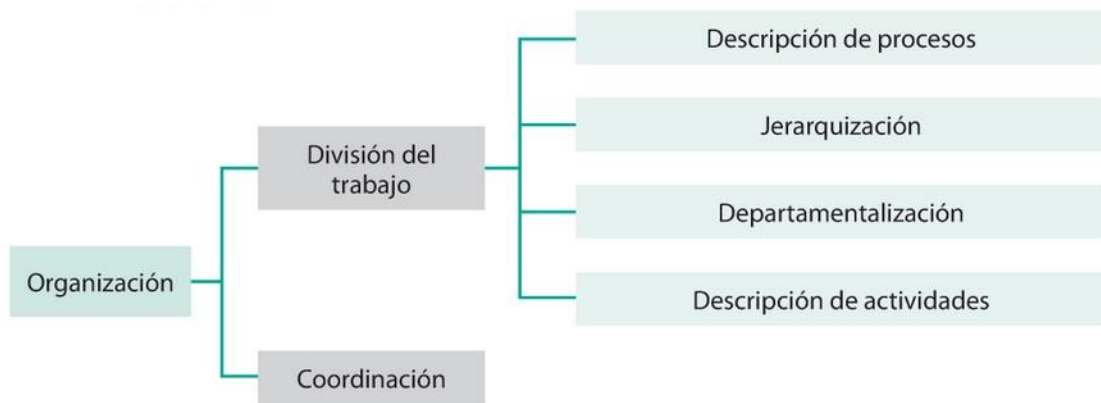
Fuente: Münch (2015)

Organización

Según Münch (2015) la organización es la etapa donde se enfoca en el diseño de las estructuras y funciones de la organización, para que la ejecución de las funciones

y labores que realizan, sean más sencillas y eficientes de ejecutar, esta etapa tiene dos fases que es la división del trabajo y la coordinación.

Figura 2: Etapas de la organización

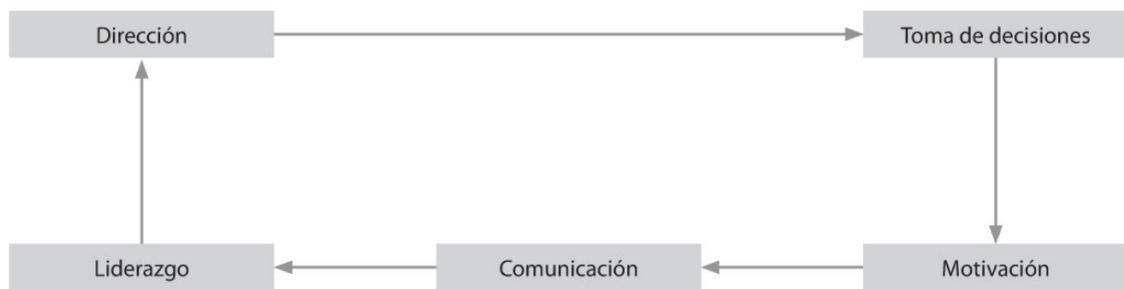


Fuente: Münch (2015)

Dirección

La dirección está incluida en la parte dinámica de los procesos administrativos según Münch (2015) es la parte donde se ejecuta todos y cada uno de las estrategias que se estableció en las etapas anteriores a través de las diferentes fases. La ejecución de la dirección es más eficiente cuando los directivos integran del liderazgo, la motivación, la comunicación y la toma de decisiones de manera correcta, para la aplicación de las estrategias. (p. 142)

Figura 3: Etapas de la dirección



Fuente Münch (2015)

Control

Münch (2015), nos menciona que la fase de control trata de la medición y evaluación de los diferentes resultados de cada uno de los procesos y sistemas de la organización, así mismo esta fase sirve para detectar los posibles errores del sistema o desviaciones de los recursos de la empresa, y de esta manera la mejora continua es constante y certera. (p. 180)

Variable: Gestión de calidad

Mejora de procesos

Heredia (2013) nos indica que los procesos se deben aplicar en el momento después de haberse realizado el análisis de influencia a cada uno de los objetivos estratégicos de la empresa. Fijados cada uno de los objetivos a alcázar, se aplican los indicadores que miden los resultados de un proceso que se está gestionando, y los resultados que brinda el análisis determina optimización del proceso a mejorar. (p. 47)

Servicio al cliente

Mateos de Pablo (2019) nos menciona “que son un conjunto de elementos que generan la satisfacción de los clientes en sus diferentes aspectos o necesidades” (p. 17).

Y a continuación mencionamos algunos aspectos según Mateos de Pablo (2019):

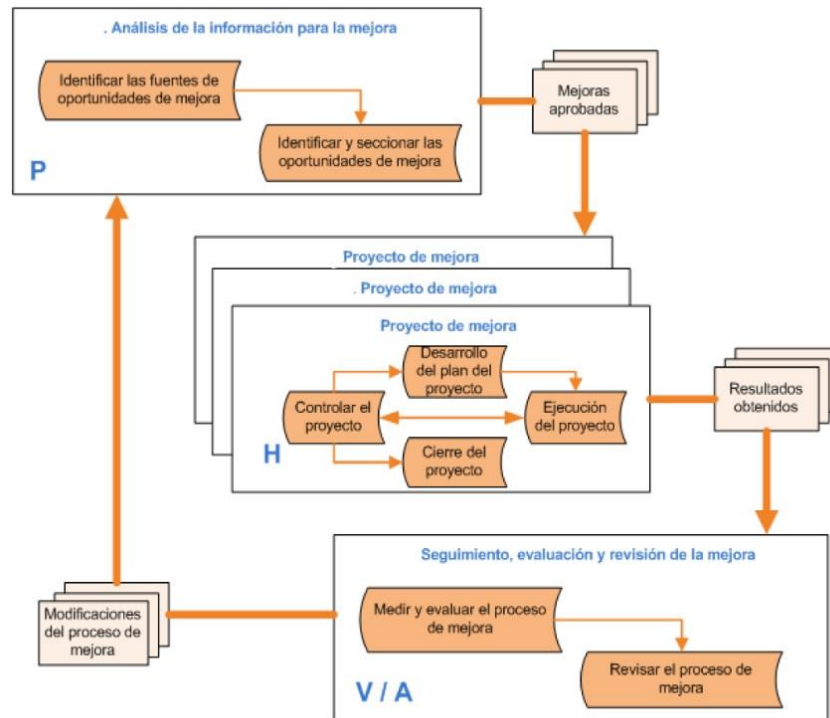
- Cortesía y amabilidad de los empleados.
- Dedicación del tiempo oportuno para cada cliente.
- Eficacia en la resolución de conflictos.
- Amabilidad y trato recibidos.
- Tiempo de espera de recepción de los servicios.
- Disposición de la organización para resolver problemas.
- Rapidez en la entrega de servicios.

Mejora continua

Jabaloyes et al. (2020) nos menciona que en la actualidad el entorno de la organización sea vuelto muy competitivo y es el momento donde es necesario mejorar, para poder permanecer constantemente creciendo y desarrollando las diferentes áreas para poder satisfacer las necesidades de los clientes, de los accionistas, colaboradores, proveedores y subcontratistas o en su torno social. (p. 36)

Es decir, la mejora continua optimiza la efectividad y la eficiencia, los procesos de los subsistemas, y también se puede aplicar en los sistemas de control, para reforzar los mecanismos internos para poder responder los a las situaciones de contingencia.

Figura 4: procesos de mejora continua



Fuente: Jabaloyes et al (2020)

Marco conceptual

Micro y pequeña empresa

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.

Bases legales

Las Mypes estas sustentadas en la Ley N° 28015 (2003), Ley De Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa; ley que considera la integración del empleo sostenible al régimen tributario.

La ley hace mención de que pueden tener cualquier tipo de constitución, pueden ser personas naturales o jurídicas; la ley busca el impulso de inversión y empleo sostenible, haciendo partícipes a los gobiernos locales y regionales en el apoyo al desarrollo económico.

Formalización de las mypes

En la ley N° 28015 podemos encontrar además referencias acerca de la promoción, financiamiento y formalización de las Mypes, aclarando así, algunas interrogantes.

Instrumentos de promoción para el desarrollo y la competitividad

Art. 15° Instrumentos de promoción

Los instrumentos de promoción para el desarrollo y la competitividad de las mype y de los nuevos emprendimientos con capacidad innovadora son:

- Los mecanismos de acceso a los servicios de desarrollo empresarial y aquellos que promueven el desarrollo de los mercados de servicios.
- Los mecanismos de acceso a los servicios financieros y aquellos que promueven el desarrollo de dichos servicios.
- Los mecanismos que faciliten y promueven el acceso a los mercados, y a

la información y estadísticas referidas a la mype.

- Los mecanismos que faciliten y promueven la inversión en investigación, desarrollo e innovación tecnológica, así como la creación de la mype innovadora.

Acceso al financiamiento

Art. 28° Acceso al financiamiento

El Estado promueve el acceso de las mype al mercado financiero y al mercado de capitales, fomentando la expansión, solidez y descentralización de dichos mercados.

El Estado promueve el fortalecimiento de las instituciones de microfinanzas supervisadas por la Superintendencia de Banca y Seguros. Asimismo, facilita el acercamiento entre las entidades que no se encuentran reguladas y que puedan proveer servicios financieros a las mype y la entidad reguladora, a fin de propender a su incorporación al sistema financiero.

Art. 29° Participación de COFIDE

El Estado, a través de la Corporación Financiera de Desarrollo COFIDE, promueve y articula integralmente el financiamiento, diversificando, descentralizándose incrementando la cobertura de la oferta de servicios de los mercados financieros y de capitales en beneficio de las mype.

Los intermediarios financieros que utilizan fondos que entrega COFIDE, para el financiamiento de las mype, son los considerados en la Ley N° 26702 – Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia

de Banca y Seguros y sus modificatorias, y utilizan la metodología, los nuevos productos financieros estandarizados y nuevas tecnologías de intermediación a favor de las mype, diseñadas o aprobadas por COFIDE.

COFIDE procura canalizar prioritariamente sus recursos financieros o aquellas mype que producen o utilizan productos elaborados o transformados en el territorio nacional.

Instrumentos de formalización para el desarrollo y la competitividad

Art. 36° Acceso a la formalización

El Estado fomenta la formalización de las mype a través de la simplificación de los diversos procedimientos de registro, supervisión, inspección y verificación posterior.

Art. 37° Simplificación de trámites y régimen de ventanilla única

Las Mype que se constituyan como persona jurídica lo realizan mediante escritura pública sin exigir la presentación de la minuta, conforme a lo establecido en el inciso i) del artículo 1° de la Ley N° 26965. El CODEMYPE para la formalización de las mype promueve la reducción de los costos registrales y notariales ante la SUNARP y Colegio de Notarios.

Regímenes tributarios

La página de SUNAT indica que el régimen de mype puede ser de cualquier constitución empresarial que obtengan rentas de 3era categoría como:

- Personas naturales
- Personas jurídicas

- Sucesiones indivisas
- Sociedades conyugales

Las mypes están acogidas al régimen tributario del impuesto a la renta, y con la disposición de un límite de ingresos anuales de hasta 1700 UIT (varía según el monto de la Unidad Impositiva Tributaria).

Según la **Ley N. ° 30056 (2013)**. Las micro, pequeñas y medianas empresas deben ubicarse en alguna de las siguientes categorías empresariales, establecidas en función de sus niveles de ventas anuales:

Microempresa:

Para ventas anuales hasta el monto máximo de 150 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

Pequeña empresa:

Para ventas anuales superiores a 150 UIT y hasta el monto máximo de 1700 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

Mediana empresa:

Para ventas anuales superiores a 1700 UIT y hasta el monto máximo de 2300 UIT.

Glosario de términos

ÁREAS DE TRABAJO: Muchas etapas del proceso constructivo se deben llevar a cabo en el mismo espacio físico de construcción.

ASESORÍA: La asesoría es realizada por un profesional independiente o empresa de profesionales que presta un servicio para dictaminar o hacer una tarea que el cliente no está en condiciones de llevar a cabo por sí mismo.

CALIDAD: La calidad de un producto queda establecida en su diseño (planos y especificaciones).

CARACTERÍSTICAS DE LAS METAS DE PRODUCCIÓN: Quienes trabajan en la industria de la construcción pueden identificar, con un buen nivel de definición, sus metas de producción, puesto que la mayoría de ellas son tangibles.

CICLO DE VIDA: La mayoría de los proyectos de construcción, así como cada una de sus correspondientes etapas tienen una duración relativamente corta.

CONSTRUCCIÓN HABITACIONAL: que comprende la construcción de viviendas unifamiliares, en forma de casas aisladas, conjuntos habitacionales o edificios en altura.

CONSTRUCCIÓN INDUSTRIAL: que comprende obras relacionadas con el montaje de equipos e instalaciones de plantas procesadoras industriales, bodegas de almacenamiento,

CONSTRUCCIÓN NO HABITACIONAL: que comprende la construcción de edificaciones para usos no residenciales, tales como: hospitales, oficinas, escuelas, establecimientos comerciales, estacionamientos, iglesias, etc., en forma de edificios de baja o gran altura.

CONSTRUCCIÓN POR ETAPAS: Generalmente los proyectos de construcción no industrializada de cualquier índole se desarrollan por etapas, es decir, el proceso de

trabajo, o bien las tareas y operaciones que se deben ejecutar son secuenciales a lo largo del tiempo.

CONSTRUCTORES (CONTRATISTAS GENERALES Y CONTRATISTAS DE ESPECIALIDADES): Son un equipo de profesionales (ingenieros, constructores civiles, arquitectos u otros profesionales), quienes administran los esfuerzos necesarios con el fin de convertir los proyectos de los diseñadores (planos y especificaciones acompañadas de documentos de contrato) en obras físicas.

CONSULTORÍA DE PROCESO: Aquella en la que se busca la mayor eficiencia y productividad de una organización ayudando al cliente a analizar su situación actual para establecer procesos de mejora.

CONSULTORÍA TÉCNICA: tiene como propósito atender problemas específicos en procesos puntuales de un área de la organización, se especializa y ocupa de una técnica en particular.

CONSULTORÍA: Es por lo tanto un proceso de co-construcción donde el cliente se responsabiliza de entregar información confiable y oportuna, así como participar activamente en todo el proceso, asumiendo responsabilidad en el éxito del mismo.

COSTOS: En la actualidad se debe optimizar tanto el costo total de la obra (mantenerla dentro del presupuesto) y optimizar los costos futuros de operación y mantenimiento.

DISEÑADORES: Generalmente son arquitectos, ingenieros y otros especialistas, quienes transforman las concepciones de los dueños en proyectos detallados y específicos mediante planos y especificaciones que los constructores pueden materializar.

DUEÑOS (MANDANTE): Los dueños o mandantes son quienes conciben y determinan los objetivos de los proyectos de construcción.

EMPRESAS CONSTRUCTORAS: son las encargadas de materializar el proyecto en el terreno, siguiendo los planos y especificaciones que les entrega el mandante.

ESTRATEGIA: es el conjunto de las reglas que aseguran una decisión óptima en cada momento. Una estrategia por lo general abarca los objetivos, las metas, los fines, la política y la programación de acciones de una organización.

EVALUAR: es el acto de comparar y enjuiciar los resultados alcanzados en un momento y espacio dados, con los resultados esperados en ese mismo momento.

FUERZA DE TRABAJO: Está formada por trabajadores, capataces y supervisores.

GESTIÓN: Obtención, dirección y control de recursos y actividades, integradas a través del proceso de planeación, encaminadas a satisfacer una o más necesidades.

LUGAR DE TRABAJO: A diferencia de otras actividades productivas, la ejecución de un proyecto de construcción se realiza al aire libre o a la intemperie, bajo cualquier condición ambiental, de acuerdo con el lugar geográfico en que esté ubicada la obra.

MEJORA CONTINUA: es la actitud y disciplina que resulta del concepto de que todo se puede mejorar y que este trabajo nunca termina.

MICRO GESTIÓN: La gestión directa del servicio al cliente interno se produce en el personal en su contacto diario, donde las responsabilidades se comparten entre los servidores, con sus respectivos roles, y de cuya interacción dependen los resultados y la satisfacción de los usuarios internos. Es el nivel de contacto directo que se da internamente.

OBRAS CIVILES: obras de ingeniería tales como puertos, construcciones marítimas (plataformas, cañerías submarinas, etc.), puentes, caminos, carreteras, túneles, represas, aeropuertos, obras de riego, gaseoductos, oleoductos, etc.

ORGANIGRAMA: es la representación gráfica de la estructura formal de una organización, según división especializada del trabajo y niveles jerárquicos de autoridad.

PLAZO: Se deben cumplir los plazos, pero en los procesos constructivos la variable que se optimiza es la productividad. A mayor productividad menores plazos.

POLÍTICA DE CALIDAD: son los lineamientos con la que se conduce un conjunto de normas o acciones que rigen la actuación de una persona o empresa para alcanzar un fin determinado, relacionado con el logro de la calidad.

PROCEDIMIENTO: es el ciclo de operaciones que afectan a varios empleados que trabajan en sectores distintos y que se establece para asegurar el tratamiento uniforme de todas las operaciones respectivas para producir un determinado bien o servicio.

PROCESO: es el método de acción acotado por un inicio (entrada) y un fin (salida); conjunto de fases progresivas, continuas, integradas y dirigidas hacia la construcción de una Empresa o propósito.

III. HIPÓTESIS

En esta investigación de título: “Propuesta de mejora de los procesos administrativos para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio: caso empresa “Consultoría de obras Nixon Franklin Odicio Asayac”-Callería, Pucallpa, 2020”, no se formula hipótesis porque solo se mostrará las características de la variable en estudio; no se probará el impacto que tiene una variable respecto a otra. Como refiere Bernal (2010) se formulan hipótesis cuando se requiere evaluar la relación entre variables o explicar causas.

IV. METODOLOGÍA

4.1. Tipo de la investigación

Esta investigación será de tipo cuantitativo, porque “la recolección de datos y la presentación de resultados se utilizarán procedimientos estadísticos e instrumentos de medición” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 5).

4.2. Nivel de investigación

La investigación será de nivel descriptivo, porque su preocupación primordial radica en descubrir algunas características fundamentales de conjuntos homogéneos de fenómenos, utilizando criterios sistemáticos que permitan poner de manifiesto su estructura o comportamiento. De esta forma se pueden obtener las notas que caracterizan a la realidad estudiada. (Hernandez, Roberto; Fernandez, Carlos; Baptista, 2014).

4.3. Diseño de la investigación.

Está compuesto por las siguientes características para un mejor tratamiento de la investigación:

- No experimental: Porque el investigador no realizó ninguna acción intencional sobre las variables. (Hernandez, Roberto; Fernandez, Carlos; Baptista, 2014)
- Transversal: Es cuando la información del objeto de estudio (población) se obtiene una única vez en un momento dado. (Hernandez, Roberto; Fernandez, Carlos; Baptista, 2014)

Descriptiva: Porque solo describió las partes más importantes y relevantes de las variables de estudio sin hacer ninguna influencia de cambio. (Hernandez, Roberto; Fernandez, Carlos; Baptista, 2014)

4.4. Universo y muestra

4.4.1. Área geográfica del estudio

La investigación se enfoca en las micro y pequeñas empresas del rubro clínicas ubicados en el distrito de Callería, provincia de Coronel Portillo, departamento de Ucayali.

4.4.2. Población

Para determinar la población de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, empresa Consultoría de obras Nixon Franklin Odicio Asayac, ubicado en el distrito de Callería, se realizó consulta en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo.

Como resultado nos notificaron que existen activos 18 empresas del rubro consultoría en la especialidad de proyectos de construcción y edificación.

Nuestra empresa caso: Consultoría de obras Nixon Franklin Odicio Asayac cuenta con 48 trabajadores.

Tabla 1: Población de micro y pequeñas empresas del sector servicio, consultoría en construcción en el distrito de Callería, Pucallpa.

RAZON SOCIAL	DIRECCION	N° LICENCIA
ANALISIS DISEÑOS Y CONSTRUCCIONES E.I.R.L.	JR. FRANCISCO PIZARRO 231 Mz: 129 Lt: 19	00675-2016
ASO CONTRATISTAS GENERALES EIRL	JR LIMA 956 Mz: 268 Lt: 11	00288-2014
CANAAN INGENIERIA Y CONSTRUCCION S.A.C	AV. UNION 784 Mz: A Lt: 16	00827-2015
CONSORCIO 300 ROSAS S.A.C.	JR. LIBERTAD. 1023 Mz: 64 Lt: 10	01186-2011
CONSULTORIA & CONSTRUCCIONES AMAZONICAS E.I.R.L.	JR. ATAHUALLPA. 551 Mz: 99 Lt: 06	00098-2015
CONTRATISTAS Y CONSTRUCTORES GRUPO SOUZA E.I.R.L.	JR. IQUITOS 457 Mz: 176 Lt: 13	00103-2012
CONSULTORÍA EN OBRAS NIXON FRANKLIN ODICIO ASAYAC	JR. INMACULADA 555	00350-2018
CORPORACION TAF & B S.A.C.	JR. REVOLUCION 306 Mz: J Lt: 1-A	01282-2011
EDIFICACIONES SERVIGEM SAC	JR. LIBERTAD. 1025 Mz: 64 Lt: 11	01192-2011
ESPINOZA Y AVILA CONTRATISTAS GENERALES E.I.R.L.	JR. BOLIVAR 305 Mz: 91 Lt: 1-B	00963-2011
ESTUDIO Y CONTRUCCIONES ALE E.I.R.L.	JR. CESAR VALLEJO 152 Mz: B Lt: 16	00349-2015
FC FORTALEZA CONTRATISTAS GENERALES S.A.	JR. ZAVALA 570 Mz: 146 Lt: 3-A	00314-2015
GREAT LAND CONSULTORA Y EJECUTORA E.I.R.L	AV. FAUSTINO SANCHEZ CARRION 101 Mz: 406 Lt: 6	00257-2015
HVD CONTRATISTAS Y NEGOCIOS E.I.R.L.	JR. ZAVALA 130 Mz: 151 Lt: 3A	00585-2012
MAC CONSTRUCTORES Y SERVICIOS GENERALES SAC.	JR. UCAYALI- 649 Mz: 32 Lt: 07	00288-2012
MARCHAND RAMOS CONTRATISTA GENERALES E.I.R.L	CA. PAITA 140 Mz: 152 Lt: 11	00135-2016
RBC CONSULTORES Y CONSTRUCTORES EIRL.	JR. TARAPACA 469 Mz: 75 Lt: 36	00648-2012
SANTA MARIA CONTRATISTAS S.A.C.	JR. SUCRE 415 Mz: 46-B Lt: 13	00443-2015

Fuente: Municipalidad Provincial de Coronel Portillo

4.4.3. Muestra

Para determinar la muestra se aplicó el siguiente instrumento estadístico:

$$n = \frac{Z^2 \cdot P \cdot Q \cdot N}{\varepsilon^2 (N - 1) + Z^2 P Q}$$

donde:

N	Población	
Z	Nivel de confianza	95% (1.96)
E	Margen de error	5% (0.05)
P	probabilidad de éxito	0.5
Q	probabilidad de fracaso	0.5
ε	épsilon	1-0.95

En aplicación de la fórmula, obtenemos una muestra de 42 de trabajadores de la empresa Consultoría de obras Nixon Franklin Odicio Asayac para realizar la investigación. Para efectos de factibilizar la investigación se tomará como muestra a 23 trabajadores que tienen relación directa con labores administrativas de la empresa. (ver Tabla 2).

Tabla 2: Selección de la muestra

AREAS	Número de trabajadores	TOTAL	Muestra Seleccionada
Gerencia		1	
Director Gerente	1		1
Área de Administración		8	
Administración	3		3
Contabilidad	2		2
Logística	2		2
Recepción	1		1
Gerencia de Operaciones		37	
Gerencia	1		1
Estudios y Proyectos	5		5
Supervisión	6		6
Asistentes	10		
Técnicos	15		
Área de Licitaciones y Contratos		2	
Gerencia	1		1
Asistente	1		1
Total	48	48	23

Fuente: elaborado por Franklin Ortiz

Criterios de inclusión

- Trabajadores de la empresa Consultoría de obras Nixon Franklin Odicio Asayac que tienen incidencia en el proceso administrativos y está en la nómina de la empresa.

Criterios de exclusión

- Trabajadores de la empresa Consultoría de obras Nixon Franklin Odicio Asayac que no tiene incidencia en el proceso administrativos directamente.

4.5. Definición y operacionalización de variables

Tabla 3: Definición y operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Dimensiones (Factores)	Definición operacional	Indicadores	Escala de medición
Procesos administrativos	El proceso de gestión administrativa se trata de un grupo de funciones en una empresa que se encuentran interrelacionadas entre sí. El planeamiento, organización, dirección y control son actos simultáneamente realizados y por lo tanto se encuentran interrelacionado entre sí. Luna (2013).	Planificación	Proceso administrativo de conjugar los recursos de una empresa con sus oportunidades de mercado a largo plazo (Stanton, Etzel, Walker, 2007).	Misión Visión Objetivos	Likert
		Organización	Jerarquías, funcionales, estructura, y los procesos para que el trabajo de la compañía sea forma funcional y efectiva para el personal, Münch (2015),.	Organigrama Desempeño	Likert
		Dirección	Es administrar, influenciar o conducir al esfuerzo y el talento de los demás para poder obtener los fines de anhelados, Blandez (2014).	Liderazgo Toma de desiciones	Likert

		Control	Implica la aplicación y elección de las distintas estrategias o tipos de control, Münch, (2015).	Normas Auditorías Eficacia	Likert
Gestión de calidad	Son una serie de estándares internacionales que especifican las recomendaciones y requerimientos para el diseño y valoración de un sistema de gestión que asegure que los productos satisfagan los requerimientos especificados. Benzaquen, J. (2019)	Mejora de procesos	Involucra un análisis operativo para generar un impacto en la percepción del producto final, Jabaloyes, J., et al. (2020).	Mejora continua Enfoque en el cliente Trabajo en equipo	Likert
		Servicio al cliente	Implementación de acciones destinadas a brindar mejor experiencia al cliente, Sánchez, A.C. (2011)	Estandarización Instrumentos Indicadores	Likert
		Mejora continua	Optimizar constantemente la eficiencia del método de gestión de la calidad por medio del uso de los objetivos de la calidad, Meza, S., et al. (2010)	Tácticas Políticas	Likert

Fuente: elaborado por Franklin Ortiz Viena

4.6. Técnicas e instrumentos de recolección

4.6.1. Técnicas

En la presente investigación se utilizará la técnica de las encuestas, ya que por medio de ellas se obtendrá datos que permitir realizar cuadros estadísticos (Hernández, 2014).

4.6.2. Instrumentos

Para la recopilación de información se utilizará un cuestionario estructurado de 26 preguntas en escala de likert en función a los objetivos específicos planteados y de la definición operacional de las variables.

4.7. Plan de análisis

Los datos de las encuestas se transformarán en una data, la misma que aplicando el programa Excel Científico y el programa SPSS, se obtendrán las tablas resultados se analizarán tomando en cuenta los antecedentes y las bases teóricas de la investigación.

4.8. Matriz de consistencia

Tabla 4: Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>General</p> <p>¿Las micro y pequeñas empresas del sector servicio, caso empresa consultoría de obras Nixon Franklin Odicio Asayac, Callería, Pucallpa, 2020 requieren de una propuesta de mejora de sus procesos administrativos para la gestión de la calidad?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Establecer una propuesta de mejora de los procesos administrativos para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, caso empresa Consultoría de obras Nixon Franklin Odicio Asayac - Callería, Pucallpa, 2020.</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>No se formula hipótesis por ser descriptiva.</p>	<p>Variable 1 Independiente</p> <p>Procesos administrativos</p>	Planificación	Misión, visión y objetivos	<p>Tipo de estudio:</p> <p>El tipo de investigación es cuantitativa</p> <p>El nivel experimental:</p> <p>Descriptiva</p> <p>Diseño de investigación:</p> <p>El diseño es no experimental, transversal.</p> <p>Universo y Muestra</p> <p>Población:</p> <p>En el distrito de Callería operan 18 mypes del rubro consultoría de</p>
				Organización	Organigramas y desempeño	
				Dirección	Liderazgo Toma de decisiones	
				Control	Normas Auditorías Eficacia	

						<p>construcción y edificaciones.</p> <p>La investigación se enfocará en el caso empresa Consultoría de obras Nixon Franklin Odicio Asayac.</p>
	<p>Objetivos específicos</p> <p>- Identificar las características de la gestión que se realizan en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, caso empresa Consultoría de obras Nixon Franklin Odicio Asayac - Callería, Pucallpa 2020.</p>		<p>Variable 2 Dependiente</p>	<p>Mejora de Procesos</p>	<p>Mejora continua</p> <p>Enfoque en el cliente</p> <p>Trabajo en equipo</p>	<p>Muestra</p> <p>La muestra seleccionada son 23 trabajadores de la empresa Consultoría de obras Nixon Franklin Odicio Asayac, que realizan labores administrativas.</p> <p>Técnicas e instrumentos de recolección de datos</p>

	<ul style="list-style-type: none"> - Describir los procesos administrativos que se realizan en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, caso empresa Consultoría de obras Nixon Franklin Odicio Asayac - Callería, Pucallpa, 2020. - Establecer la propuesta mejora de los procesos administrativos en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, caso empresa Consultoría de 		<p>Gestión de calidad</p>	<p>Servicio al cliente</p>	<p>Estandarización Instrumento Indicadores</p>	<p>-Técnica: Entrevista</p> <p>- Instrumento: Cuestionario</p> <p>Plan de análisis</p> <p>Aplicación de análisis cuantitativa.</p> <p>Estadística descriptiva de frecuencias.</p>
				<p>Mejora continua</p>	<p>Tácticas Políticas</p>	

	obras Nixon Franklin Odicio Asayac - Callería, Pucallpa, 2020.						
--	--	--	--	--	--	--	--

Fuente: elaborado por Ortiz Viena, Franklin

4.9. Principios éticos

En la presente investigación se tendrá en cuenta los principios éticos que establece el Código de ética para la investigación de la ULADECH Católica:

Principio de protección a las personas, para esta investigación se desarrollará el protocolo del consentimiento informado, el mismo que será firmado por los representantes de la empresa Consultoría de obras Nixon Franklin Odicio Asayac cuyos trabajadores conforman la muestra en estudio. Si los participantes no desean o tienen dificultades para firmar dicho documento, se aplicará diversas estrategias en el que se evidencie el consentimiento para ser parte de esta investigación. A través del consentimiento informado se comunicará claramente el propósito de la investigación que consiste en formular una propuesta de mejora de los procesos administrativos para la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas, caso consultoría de obras Nixon Franklin Odicio Asayac, así como se les informará que cada uno de ellos se pueden retirar en cualquier momento de la investigación sin perjuicio alguno, o también pueden abstenerse de contestar alguna de las preguntas, así mismo se les hará mención que los datos recolectados quedarán disponibles para futuras investigaciones y/o productos derivados de la investigación.

Principio de beneficencia y no maleficencia, esta investigación por su naturaleza no representa riesgo alguno ni para los participantes de la investigación ni para el investigador, durante el recojo de información se informará de ello a los integrantes de la muestra. En todo momento lo que se buscará es maximizar los beneficios en favor de la investigación, sin ir en contra de los derechos de los participantes.

Principio de justicia, los resultados de la investigación estarán disponibles luego de finalizado la presenta investigación, si las personas que formarán parte de nuestra muestra tienen interés por los resultados o realizar nuevas investigaciones se les facilitará dicha información por el medio que lo requieran, estos pueden ser correos electrónicos o participación en eventos donde se expongan los resultados de la investigación. Así mismo a todas las personas que participan de esta investigación se les brindará el mismo trato de respeto, consideración e información de aquello que requieran.

Principio de integridad científica, se tendrá siempre presente que los datos de identidad de los participantes de esta investigación serán confidenciales y anónimas, también se les informará de ello a los participantes. No será necesario en esta investigación el uso de equipos electrónicos, mecánicos, médicos entre otros, por ello no se establecerán protocolos de seguridad para el uso de estos equipos; también se dará a conocer a los participantes que la información recogida quedará en custodia del investigador por un lapso de cinco años, y solo serán usados exclusivamente para esta investigación. No se realizará técnicas de recolección de datos distintos al cuestionario, por ello los participantes no conocerán la información que brinde otro participante de la investigación. Cualquier aspecto que genere conflictos de interés serán resueltos antes de iniciar el trabajo de campo, así se garantizará que no sucedan situaciones que puedan afectar al estudio o a la comunicación de resultados.

Principio de libre participación y derecho a estar informado, antes del recojo de información se solicitará expresamente el consentimiento informado a cada participante, así mismo se le solicitará haga llegar todas sus dudas o consultas respecto

a la investigación para ser absueltas oportunamente y evitar cualquier contratiempo durante o después de la investigación.

Principio cuidado del medio ambiente y a la biodiversidad, esta investigación no tiene como muestra animales, plantas ni se realizarán aplicaciones en el medio ambiente, tampoco se afectará la biodiversidad como parte del estudio, por ello no se declaran los daños, riesgos o beneficios potenciales que se pueda tener sobre ellos.

V. RESULTADO DE LA INVESTIGACIÓN

5.1. Resultados

En relación a las características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, caso empresa Consultoría de obras Nixon Franklin Odicio Asayac - Callería, 2020.

Perfil del trabajador		
Edad del trabajador	N	%
De 22 a 29 años	2	8.7
De 30 a 39 años	4	17.4
De 40 a 59 años	8	34.8
De 50 a más	9	39.1
Total	23	100.0
Género del trabajador	N	%
Masculino	14	60.9
Femenino	9	39.1
Total	23	100.0
Grado de instrucción	N	%
Estudios básicos	0	0.0
Técnico	7	30.4
Universitario	16	69.6
Total	23	100.0
Cargo que desempeña	N	%
Director Gerente	1	4.3
Supervisor	6	26.1
Gerente	2	8.7
Asistente	8	34.8
Administrativo	6	26.1
Total	23	100.0
Tiempo que desempeña su cargo	N	%
De 1 a 2 años	2	8.7
De 3 a 6 años	11	47.8
De 7 a mas años	10	43.5
Total	23	100.0

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: 60.9% de los representantes pertenecen al género masculino; de 50 a más años (39.1%) y estudios universitarios (69.6%).

En relación a las características de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, caso empresa Consultoría de obras Nixon Franklin Odicio Asayac - Callería, 2020.

Tabla 5: Características de las micro y pequeñas empresas del sector servicio, caso empresa Consultoría de obras Nixon Franklin Odicio Asayac - Callería, 2020.

Datos de la micro empresa		
Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro	N	%
De 1 a 2 años	0	0.0
De 3 a 6 años	0	0.0
De 7 a más	23	100.0
Total	23	100.0
Número de Trabajadores	N	%
De 5 a 8	0	0.0
De 9 a más	23	100.0
Total	23	100.0
Tipo de constitución de la empresa	N	%
Persona Natural	23	100.0
EIRL	0	0.0
SRL	0	0.0
Total	23	100.0
Régimen tributario	N	%
Régimen General	23	100.0
Régimen Especial	0	0.0
Mype Tributario		0.0
Total	23	100.0

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

El 100.0% están constituidas como personería jurídica como EIRL. Ocupan entre de 9 a más colaboradores (100.0%) y el 100.0% de la muestra tiene más de siete años en el mercado del distrito de Callería.

Tabla 6: Identificar las características de la gestión que se realizan en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, caso empresa Consultoría de obras Nixon Franklin Odicio Asayac - Callería, 2020.

N°	Ítem	Nunca		Muy pocas veces		Algunas veces		Casi siempre		Siempre		Total	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	La filosofía de la mejora continua es guía en su trabajo	6	26.1%	11	47.8%	1	4.3%	2	8.7%	3	13.0%	23	100.0%
2	Se realizan encuestas de satisfacción al cliente	4	17.4%	10	43.5%	9	39.1%	0	0.0%	0	0.0%	23	100.0%
3	Se motiva el desempeño para generar ideas y aportes	0	0.0%	7	30.4%	13	56.5%	3	13.0%	0	0.0%	23	100.0%
4	Existen mecanismos dirigidos a estandarizar los procesos	0	0.0%	5	21.7%	5	21.7%	8	34.8%	5	21.7%	23	100.0%
5	Se hace uso de herramientas de calidad	3	13.0%	7	30.4%	13	56.5%	0	0.0%	0	0.0%	23	100.0%

Fuente: Elaboración propia

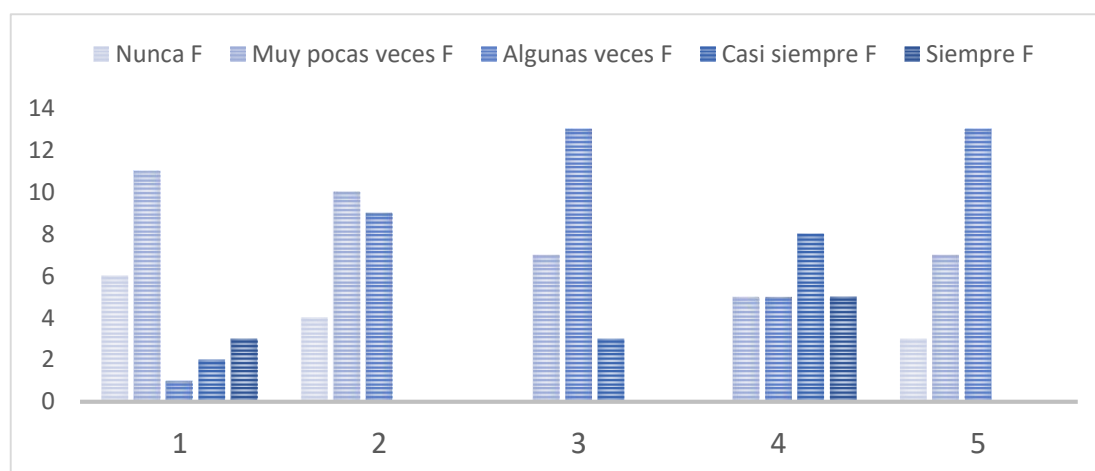


Figura 5. Características de la gestión de calidad

Interpretación:

Los representantes indican que el 47.8% muy pocas veces aplican la filosofía de mejora continua; el 43.5% muy pocas veces realizan encuestas de satisfacción al cliente; solo el 56.5% algunas veces motivan el desempeño para generar ideas y aportes; 34.8% casi siempre aplican mecanismos estandarizados y el 56.5% algunas veces han utilizado herramientas de calidad.

Tabla 7: Identificar las características de la gestión que se realizan en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, caso empresa Consultoría de obras Nixon Franklin Odicio Asayac - Callería, 2020.

N°	Ítem	Nunca		Muy pocas veces		Algunas veces		Casi siempre		Siempre		Total	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
6	Se utilizan indicadores de gestión para medir el desempeño	3	13.0%	5	21.7%	11	47.8%	4	17.4%	0	0.0%	23	100.0%
7	Se conoce la política de gestión	0	0.0%	11	47.8%	8	34.8%	4	17.4%	0	0.0%	23	100.0%
8	Se conoce la misión y visión	3	13.0%	5	21.7%	9	39.1%	2	8.7%	4	17.4%	23	100.0%
9	Se guían por un plan de negocio	5	21.7%	5	21.7%	10	43.5%	3	13.0%	0	0.0%	23	100.0%

Fuente: Elaboración propia

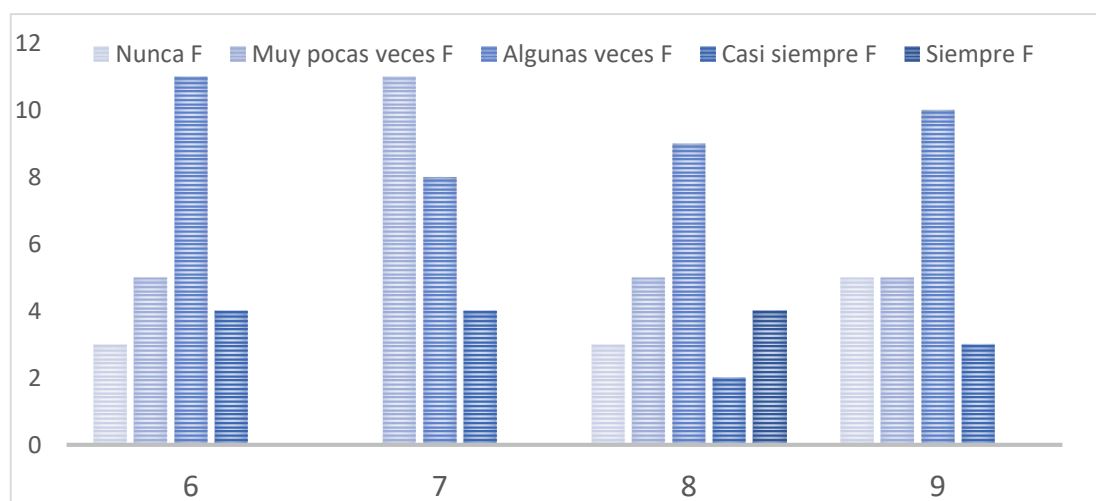


Figura 6. Características de la gestión de calidad

Interpretación:

Los representantes indican 47.8% algunas veces se utilizan indicadores para medir el desempeño; 47.8%, muy pocas veces se aplican políticas de gestión; el 39.1% algunas veces han difundido la misión y visión de la empresa a los colaboradores y 13.0% casi siempre veces se guían por un plan.

Tabla 8: Describir los procesos administrativos (Dimensión: planificación) que se realizan en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, caso empresa Consultoría de obras Nixon Franklin Odicio Asayac - Callería, 2020.

N°	Ítem	Nunca		Muy pocas veces		Algunas veces		Casi siempre		Siempre		Total	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
10	Se planifica las operaciones de la empresa	7	30.4%	0	0.0%	8	34.8%	8	34.8%	0	0.0%	23	100.0%
11	Se ejecuta el seguimiento al cumplimiento de lo planificado	0	0.0%	3	13.0%	10	43.5%	8	34.8%	2	8.7%	23	87.0%

Fuente: Elaboración propia

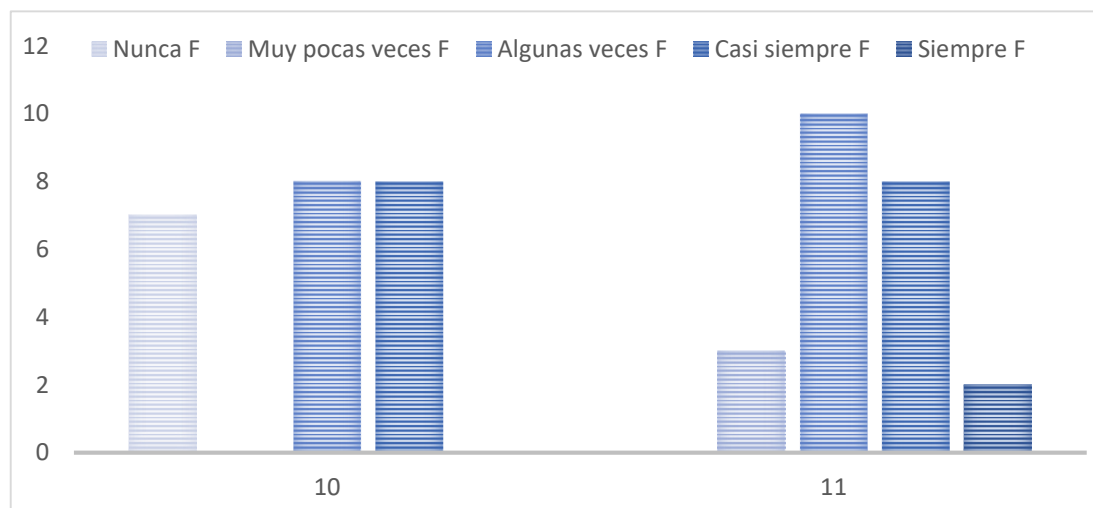


Figura 7. Características de los procesos administrativos (Dimensión: planificación).

Interpretación:

Los colaboradores nos mencionan que el 34.8% algunas veces y casi siempre respectivamente se aplica la planificación de operaciones y 43.5% algunas veces se cumple lo planificado.

Tabla 9: Describir los procesos administrativos (Dimensión: organización) que se realizan en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, caso empresa Consultoría de obras Nixon Franklin Odicio Asayac - Callería, 2020.

N°	Ítem	Nunca		Muy pocas veces		Algunas veces		Casi siempre		Siempre		Total	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
12	Existe distribución de la carga de trabajo organizadamente	3	13.0%	9	39.1%	11	47.8%	0	0.0%	0	0.0%	23	100.0%
13	Existe organigrama y es difundido	0	0.0%	13	56.5%	6	26.1%	1	4.3%	3	13.0%	23	100.0%

Fuente: Elaboración propia

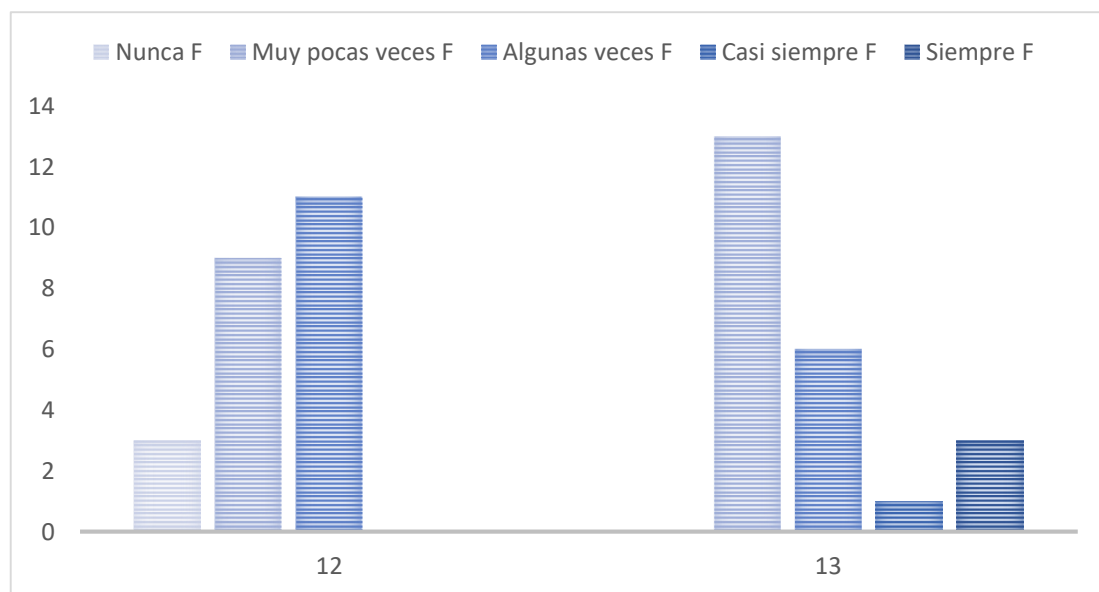


Figura 8. Características de los procesos administración (Dimensión: Organización)

Interpretación:

Los representantes indican que el 47.8% algunas veces realizan distribución de la carga de trabajo y el 56.5% muy pocas veces difunde lo organigramas de empresa.

Tabla 10: Describir los procesos administrativos (Dimensión: Dirección) que se realizan en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, caso empresa Consultoría de obras Nixon Franklin Odicio Asayac - Callería, 2020.

N°	Ítem	Nunca		Muy pocas veces		Algunas veces		Casi siempre		Siempre		Total	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
14	Existen habilidades directivas	0	0.0%	4	17.4%	0	0.0%	13	56.5%	6	26.1%	23	100.0%
15	Se utilizan técnicas para toma de decisiones	1	4.3%	7	30.4%	12	52.2%	0	0.0%	3	13.0%	23	100.0%

Fuente: Elaboración propia

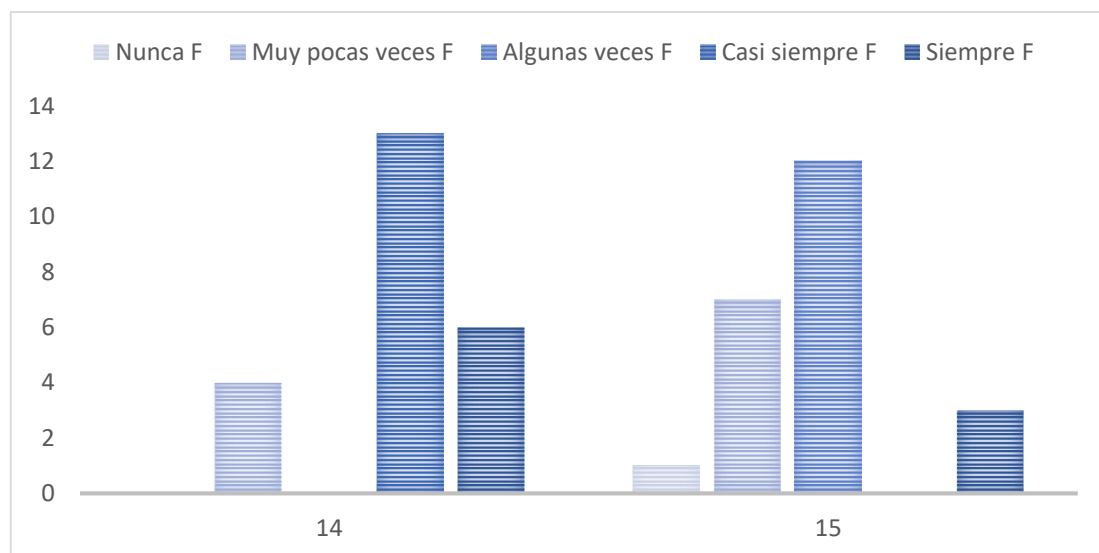


Figura 9. Características de los procesos administrativos (Dimensión: Dirección)

Interpretación:

Los representantes de indican que el 56.5% casi siempre aplican habilidades directivas y el 52.2% algunas veces utilizan técnica para la toma de decisiones.

Tabla 11: Describir los procesos administrativos (Dimensión: Control) que se realizan en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, caso empresa Consultoría de obras Nixon Franklin Odicio Asayac - Callería, 2020.

N°	Ítem	Nunca		Muy pocas veces		Algunas veces		Casi siempre		Siempre		Total	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
16	Existen mecanismos oportunos de control	0	0.0%	13	56.5%	5	21.7%	2	8.7%	3	13.0%	23	100.0%
17	Existen auditorías preventivas	7	30.4%	6	26.1%	7	30.4%	0	0.0%	3	13.0%	23	100.0%

Fuente: Elaboración propia

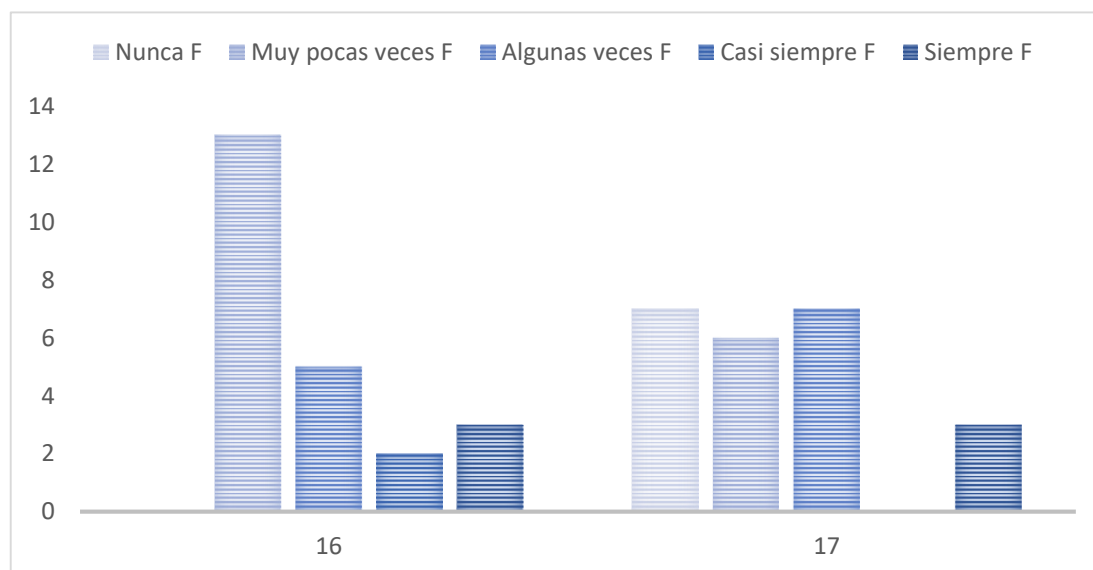


Figura 10. Características de los procesos administración (Dimensión: Control)

Interpretación:

Los representantes indican que el 56.5% muy pocas veces aplican mecanismos de control; el 30.4% nunca aplican auditorías preventivas en las empresas.

5.2. Análisis de resultados

En el propósito de atender la problemática planteada, la investigación se planteó dos objetivos específicos, uno por cada variable, siendo el primero: “Identificar las características de la gestión que se realizan en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, caso empresa Consultoría de obras Nixon Franklin Odicio Asayac - Callería, 2020”; el 47.8% de los trabajadores consideran que “muy pocas veces” aplican la filosofía de la mejora continua o representan una guía de trabajo; en esa línea el 43.5% muy pocas veces ejecutan encuestas al cliente.

A nivel interno, se motiva de manera constante el desempeño para generar ideas y aportes entre el personal, algunas veces en un 56.5%. Otro de los hallazgos es que se muestra un interés en estandarizar los procesos en un 34.8% casi siempre, otra característica es que el 56.5% de los trabajadores conocen y usan las herramientas de gestión algunas veces; el 47.8% algunas veces diseñan y aplican los indicadores para medir el desempeño. Resultados similares a la investigación de Ortiz, L. B. (2016) en su trabajo de investigación “Manual de procedimientos administrativos y financieros de la empresa de servicios de asesoría Integral Zuorpace CÍA. Ltda de la ciudad de Quito, provincia de Pichincha”, en la cual, el investigador luego de su análisis propone un manual de procedimientos y la correspondiente capacitación para mejorar la gestión de la empresa.

En la siguiente característica es que se identificó que en la empresa Consultoría de obras Nixon Franklin Odicio Asayac se estableció que las políticas de gestión son aplicadas al 47.8% muy pocas veces; la misión y visión se conoce algunas veces en un 39.1%, para que la gestión que se enfoca en el cliente pueda crecer. Esto es evidenciable, cuando identificamos que el 43.5% “algunas veces” se guían por un plan

de negocio. Estos resultados guardan relación con la investigación de Torrejón, R. D. C. (2019), en su trabajo de investigación “Gestión de calidad con el uso del marketing mix en la pequeña empresa INGCONSA SAC”, en la cual el investigador concluye que la gerencia debe liderar un plan de capacitación y reconocimiento de los conocimientos elementales del sistema de gestión entre los colaboradores para que comprendan los fines que se buscan alcanzar y su consecuente involucramiento. Finalmente, citamos la investigación de Palomino, W. (2018) en su informe sobre “Diseño de un sistema de gestión de calidad en consultoría “Carranza” E.I.R.L. para la mejora del desempeño en sus procesos bajo los requisitos de la norma ISO 9001:2015” en la cual, concluye que la tarea empieza con el análisis de todos los procesos para luego elaborar los respectivos manuales y formatos los cuales se verificarán y capacitarán en su uso al personal para que exista un mejor desempeño y eficacia y los servicios al cliente sean de calidad.

En relación al segundo objetivo específico: “Describir los procesos administrativos que se realizan en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, caso empresa Consultoría de obras Nixon Franklin Odicio Asayac - Callería, 2020”, donde de acuerdo a sus dimensiones se halla que en relación a la planificación los trabajadores en un 34.8% algunas veces y casi siempre planifican sus operaciones; el 43.5% algunas veces ejecutan el seguimiento al cumplimiento de lo planificado. Con relación con la organización el 47.8% afirma que algunas veces existe la distribución de la carga de trabajo y el 56.5% afirma que muy pocas veces existe organigramas y no es muy difundido. Zamora, J. J. (2018), en su trabajo de investigación “Manual de procedimientos para mejorar la gestión administrativa de la empresa CEVROOS Consultores C. Ltda en el Cantón Quevedo, 2018”, considera que en efecto existe

grupo de trabajadores que si se ajusta a seguir los procesos administrativos y otros no, generando desorden e incumplimiento en la gestión, lo que representa un problema de cumplimiento, en ese sentido, presenta como solución un manual para mejorar el desempeño y en consecuencia mejore la gestión de la empresa. También, tiene relación con la investigación de Ortiz, L. B. (2016), en su trabajo de investigación “Manual de procedimientos administrativos y financieros de la empresa de servicios de asesoría Integral Zuorpace CÍA. Ltda de la ciudad de Quito, provincia de Pichincha”, donde la solución es recurrir a un manual de procedimientos.

Con respecto a la dimensión Dirección, el 56.5% casi siempre reconoce las habilidades directivas de la gerencia y el 52.2% considera que algunas veces los directivos conocen las técnicas para la toma de decisiones.

En relación con la dimensión control el 56.5% menciona que muy pocas veces existen mecanismos oportunos de control y el 30.4% menciona que algunas veces y nunca existen auditorias preventivas en la organización.

En relación al tercer objetivo específico Establecer la propuesta mejora de los procesos administrativos en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, caso empresa Consultoría de obras Nixon Franklin Odicio Asayac - Callería, 2020, proponemos a continuación un plan de mejora que atiende las siguientes problemáticas puntuales:

- La gestión de calidad enfocadas en los clientes.
- Carecen de una adecuada aplicación de los procesos administrativos. Razón por la cual no planificación, organizan, dirigen y es control es escaso.

5.2 Plan de mejora

Problemas encontrados Resueltos	Surgimiento de problema	Acción de mejora	Responsable
Cuestión de nivel de servicio.	No se cumplen con los plazos establecidos.	Conformar equipo de calidad que supervise cumplimiento	Gerencia
Planificación	Áreas con mayor carga de trabajo por falta de análisis de procesos.	Planificación de la carga de trabajo y organización	Gerencia y personal
Organización	Clima interno, produciendo situaciones de desorganización en sus procesos.	Liderazgo de la dirección debe liderar plan de mejora	Gerencia y personal.
Dirección	Individualismo afecta la calidad de trabajo y en consecuencia el nivel de servicio al cliente.	Liderazgo y supervisión. Precisar límites.	Personal
Control	Falta de supervisión	Establecer normas y seguimiento.	Gerencia y personal.

Fuente: elaborado por Franklin Ortiz Viena

6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Se trata de una empresa de personería jurídica, con trayectoria importante en el rubro de consultoría en la región de la selva y emplea principalmente a profesionales .

La gestión se caracteriza por enfocarse en la mejora continua, guiarse de un plan de negocio, cuenta con misión y visión, sin embargo, se producen desfases en el nivel de satisfacción de sus clientes y clima interno, produciendo situaciones de desorganización en sus procesos.

Sus procesos administrativos están implementados, pero se detectan problemas desde el proceso de planificación de la carga de trabajo y organización, hasta el liderazgo de la dirección, si bien el personal es de nivel profesional, el individualismo afecta la calidad de trabajo y en consecuencia el nivel de servicio al cliente.

Finalmente, se sugiere seguir el plan de mejora propuesto para mejorar los procesos administrativos para la gestión de calidad.

Aporte del investigador:

La dirección debe ejercer un liderazgo que motive el mejor desempeño de la organización integrando y valorando a cada miembro .

Beneficio al cliente:

La planificación permite anticiparse a atender los atributos que valora el cliente.

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

- Aguirre, E. J., & Galecio, Z. L. (2020). Plan de negocio para desarrollar consultoría comercial empresarial de la empresa Impulza Ecuador en la ciudad de Guayaquil para el año 2020. (Tesis de Pregrado). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Guayaquil. Ecuador. Recuperado: <https://n9.cl/uwd9>
- Bernal Torres, C. A. (2010). Metodología de la investigación: administración, economía, humanidades y ciencias sociales. Colombia: Paerson Educación.
- Blandez Ricalde, M. D. G. y María de Guadalupe Blandez Ricalde. (2014). Proceso administrativo. Editorial Digital UNID. <https://elibro.net/es/ereader/uladech/41174?page=68>
- Código de ética para la investigación. Versión 002. Aprobado por acuerdo del consejo universitario con resolución N° 0973-2019-cu-Uladech Católica, de fecha 16 de agosto del 2019. Recuperado de <https://www.uladech.edu.pe/images/stories/universidad/documentos/2019/codigo-de-etica-para-la-investigacion-v002.pdf>
- Gomez, O. M. (2019). Gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos de las MYPES del sector servicios, instituciones educativas privadas-Yarinacocha, 2019. (Tesis de pregrado). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Pucallpa. Perú. Recuperado: <https://n9.cl/md8nd>
- Heredia Álvaro, J. A. (2013). Sistema de indicadores para la mejora y el control integrado de la calidad de los procesos. Universitat Jaume I. Servei de Comunicació i Publicacions. <https://elibro.net/es/ereader/uladech/42233?page=45>

Hernandez, Roberto; Fernandez, Carlos; Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación; 6ta. Edición.*

Jabaloyes Vivas, J.; Carot Sierra, J. M. y Carrión García, A. (2020). Introducción a la gestión de la calidad. Editorial de la Universidad Politécnica de Valencia.

<https://elibro.net/es/ereader/uladech/165233?page=36>

Luna, A. (2013). *Proceso Administrativo* (Grupo Editorial Patria (ed.); Segunda).

Mateos de Pablo Blanco, M. Á. (2019). Atención al cliente y calidad en el servicio.

COMM002PO.

IC

Editorial.

<https://elibro.net/es/ereader/uladech/124251?page=17>

Münch Galindo, L. (2015). Manejo del proceso administrativo. Pearson Educación.

<https://elibro.net/es/ereader/uladech/38000?page=15>

Palomino, W. (2018). Diseño de un sistema de gestión de calidad en consultoría "Carranza"

E.I.R.L. para la mejora del desempeño en sus procesos bajo los requisitos de la norma ISO 9001: 2015. (Tesis de pregrado). Universidad Hermilio Valdizán. Huánuco. Perú.

Recuperado: <https://n9.cl/dyrx>

Pillaca, J. R. (2019). Clima laboral en las micro y pequeñas empresas del rubro consultoría y ejecución de obras en general: caso empresa Lucs Consultores y Contratistas

Generales SRL del distrito de Ayacucho, 2019. (Tesis de pregrado). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Ayacucho. Perú. Recuperado: <https://n9.cl/dg0z>

Torrejón, R. D. C. (2019). Gestión de calidad con el uso del marketing mix en la pequeña empresa Ingconsa SAC, del sector servicio, rubro actividades de consultoría, Trujillo,

2018. (Tesis de pregrado). Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Chimbote. Perú. Recuperado: <https://n9.cl/ct3m>

Vargas, J. A., & Quispe, C. A. (2020). *Asesoría profesional: Aproximación teórica de asesoría y consultoría en las Mipymes* (Tesis pregrado). Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil. Guayaquil. Ecuador. Recuperado: <https://n9.cl/18ar>

Zamora Díaz, J. J. (2018). Manual de procedimientos para mejorar la gestión administrativa de la empresa Cevroos Consultores C. LTDA. en el cantón Quevedo, 2018. (tesis de pregrado para optar el título de ingeniera en empresas y administración de negocios). Universidad Regional Autónoma de los Andes. Santo Domingo. Ecuador. Recuperado: <https://n9.cl/nu9sv>

ANEXOS

1. Cronograma de actividades

CRONOGRAMA DE AVANCE SEMANAS >>>	2020															
	AGOSTO				SETIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Inicio de clases		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Determinación del sector y rubro a estudiar.		X														
Título del proyecto de investigación.		X	X													
Elaboración de Planteamiento de la investigación.			X	X	X											
Elaboración del Marco Teórico y conceptual.			X	X	X	X										
Elaboración de Metodología de la investigación.			X	X	X	X										
Presentación de Proyectos de Investigación.				X	X	X	22-Set									
Envío para revisión del Jurado							X	X								
Elaboración de Encuestas, tabulación, gráficos.								X	X	X	X					
Discusión de resultados y recomendaciones.								X	X	X	X					
Revisión de referencias bibliográficas, APA.				X	X			X	X	X	X					
Presentación del informe final de investigación.									X	X	X	X	9-No v			
Revisión turnitin.				X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Elaboración de artículo científico y diapositivas.													X	X		
Prebanca															14-No v	
Levantamiento observaciones Jurado																19-No v
Sustentación del informe final.																20-No v
Entrega de Empastado y Acta																20-No v
Cierre de Taller																21-No v

2. Presupuesto

Presupuesto desembolsable y no desembolsable(Estudiante)				
Categoría	Cantidad	Base	% o número	Desemb. Total (s/.)
Suministros (*)				
· Impresiones	1/2 millar	160	0.50	80.00
· Fotocopias	1 millar	420	0.10	42.00
· Empastado	Unidad	60	1.00	60.00
· Papel bond A-4 (500 hojas)	1 millar	13	2.00	26.00
· Engrapador	Unidad	1	35.00	35.00
· Perforador	Unidad	1	35.00	35.00
· Lapiceros	Docena	2	12.00	24.00
· Internet	Horas	1	380.00	380.00
Sub total				682.00
Servicios				
· Uso de Turnitin	Tarea	100	1.00	100.00
· Taller co-curricular / Taller de titulación	Actividad	1	3100.00	3100.00
Sub total				3200.00
Gastos de viaje				
· Pasajes para recolectar información	Persona	10	20.00	200.00
· Alimentación	Persona	10	15.00	150.00
Sub total				350.00
Total de presupuesto desembolsable				4232.00
Presupuesto no desembolsable (Universidad)				
Categoría	Cantidad	Base	% o número	No desemb. Total (s/.)
Servicios				
· Uso de Internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital - LAD)		30	4.00	120.00
· Búsqueda de información en base de datos		35	2.00	70.00
· Soporte informático (Módulo de Investigación del ERP University - MOIC)		40	4.00	160.00
· Publicación de artículo en repositorio institucional		50	1.00	50.00
Sub total				400.00
Recurso humano				
· Asesoría personalizada (5 horas por semana)		63	4.00	252.00
Total de presupuesto no desembolsable				652.00
Total (S/.)				4884.00

3. Consentimiento informado



UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELES
CHIMBOTE

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS (Ciencias Sociales)

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia.

La presente investigación se titula **PROPUESTA DE MEJORA DEL PROCESO ADMINISTRATIVO Y GESTION DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO: CASO EMPRESA "CONSULTORIA DE OBRAS NIXON FRANKLIN ODICIO ASAYAC" CALLERIA, 2020** y es dirigido por Ortiz Viena Franklin, estudiante investigador de la Universidad Católica Los Angeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es recopilar información de los representantes para proponer mejoras de los factores relevantes del proceso administrativo para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, y de esta manera poder formar una base científica en este campo de estudios. Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 10 minutos de su tiempo.

Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de medios oficiales. Si desea, también podrá escribir al correo: 1815162107@uladech.pe para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Angeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: Nixon Franklin Odicio Asayac

Fecha: 15 de Setiembre de 2020

Correo electrónico: nixonodicio@yahoo.com

Firma del participante: 
CONSULTORIA DE OBRAS
ING. NIXON FRANKLIN ODICIO ASAYAC
C. 0428

Firma del investigador: 

4. Instrumento de recolección



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información para desarrollar el trabajo de investigación denominado: “Propuesta de mejora de los procesos administrativos para la gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector servicio: caso empresa Consultoría de obras Nixon Franklin Odicio Asayac”-Callería, Pucallpa, 2020.”

La información que usted nos proporcionará será utilizada sólo con fines académicos y de investigación, por lo que se le agradece por su valiosa información y colaboración.

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

A. DATOS DEL MICROEMPRESARIO

1. ¿Cuál es la edad del microempresario?

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

2. ¿Cuál es el género del microempresario?

a) Hombre b) Mujer

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

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

B. DE LA GESTIÓN

4. **¿Gestiona su negocio bajo la filosofía de la mejora continua?**
a) Si () b) No sabe () c) No ()
5. **¿Conoce las necesidades de sus clientes?**
a) Si () b) No sabe () c) No ()
6. **¿Se realizan encuestas de satisfacción al cliente?**
a) Siempre () A veces () Nunca ()
7. **¿Existen mecanismos para generar valor añadido y mejora de procesos?**
a) Siempre () A veces () Nunca ()
8. **¿Hace uso de herramientas de gestión?**
a) Siempre () A veces () Nunca ()
9. **¿Se motiva la comunicación interna para generar ideas y calidad de información?**
a) Siempre () A veces () Nunca ()
10. **¿Realiza comparaciones o benchmarking de buenas prácticas de formas de trabajo de otras empresas?**
a) Siempre () A veces () Nunca ()
11. **Respecto a los proveedores: ¿Existe protocolo en base a calidad y precio?**
a) Si () b) No sabe () c) No ()
- C. DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS-ORGANIZACIÓN**
12. **¿Se realiza la planeación de las actividades de la empresa?**
a) Siempre () b) A veces () c) Nunca ()
13. **¿Utiliza herramientas de organización?**
a) Si () b) No sabe () c) No ()
14. **¿Existe división del trabajo en su empresa?**

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

15. ¿Se ha realizado la departamentalización según funciones o grupos de trabajo?

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

16. ¿Existe organigrama y está publicado?

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

17. ¿Tiene habilidades directivas?

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

18. ¿Aplica un estilo de liderazgo en la dirección de la empresa?

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

19. ¿Utiliza técnicas para la toma de decisiones?

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

20. ¿Existen políticas de responsabilidad establecidas?

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

Callería, Octubre del 2020.

5. Tablas de tabulación

Edad del trabajador

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De 22 a 29 años	2	8,7	8,7	8,7
	De 30 a 39 años	4	17,4	17,4	26,1
	De 40 a 49 años	8	34,8	34,8	60,9
	De 50 a más	9	39,1	39,1	100,0
	Total	23	100,0	100,0	

Género del trabajador

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Masculino	14	60,9	60,9	60,9
	Femenino	9	39,1	39,1	100,0
	Total	23	100,0	100,0	

Grado de instrucción

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Técnico	7	30,4	30,4	30,4
	Universitario	16	69,6	69,6	100,0
	Total	23	100,0	100,0	

Cargo que desempeña

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Director Gerente	1	4,3	4,3	4,3
	Supervisor	6	26,1	26,1	30,4
	Gerente	2	8,7	8,7	39,1
	Asistente	8	34,8	34,8	73,9
	Administrativo	6	26,1	26,1	100,0
	Total	23	100,0	100,0	

Tiempo que desempeña su cargo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De 1 a 2 años	2	8,7	8,7	8,7
	De 3 a 6 años	11	47,8	47,8	56,5
	De 7 a más años	10	43,5	43,5	100,0
	Total	23	100,0	100,0	

Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De 7 a más años	23	100,0	100,0	100,0

Número de trabajadores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De 9 a más	23	100,0	100,0	100,0

Tipo de constitución de la empresa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Persona Natural	23	100,0	100,0	100,0

Tipo de régimen tributario

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Régimen General	23	100,0	100,0	100,0

La filosofía de la mejora continua guía su trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	6	26,1	26,1	26,1
	Muy pocas veces	11	47,8	47,8	73,9
	Algunas veces	1	4,3	4,3	78,3
	Casi siempre	2	8,7	8,7	87,0
	Siempre	3	13,0	13,0	100,0
	Total	23	100,0	100,0	

Se realizan encuestas de satisfacción al cliente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	17,4	17,4	17,4
	Muy pocas veces	10	43,5	43,5	60,9
	Algunas veces	9	39,1	39,1	100,0
	Total	23	100,0	100,0	

Se motiva el desempeño para generar ideas y aportes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy pocas veces	7	30,4	30,4	30,4
	Algunas veces	13	56,5	56,5	87,0
	Casi siempre	3	13,0	13,0	100,0
	Total	23	100,0	100,0	

Existen mecanismos dirigidos a estandarizar los procesos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy pocas veces	5	21,7	21,7	21,7
	Algunas veces	5	21,7	21,7	43,5
	Casi siempre	8	34,8	34,8	78,3
	Siempre	5	21,7	21,7	100,0
	Total	23	100,0	100,0	

Se hace uso de herramientas de calidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	13,0	13,0	13,0
	Muy pocas veces	7	30,4	30,4	43,5
	Algunas veces	13	56,5	56,5	100,0
	Total	23	100,0	100,0	

Se utilizan indicadores de gestión para medir el desempeño

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	13,0	13,0	13,0
	Muy pocas veces	5	21,7	21,7	34,8
	Algunas veces	11	47,8	47,8	82,6
	Casi siempre	4	17,4	17,4	100,0
	Total	23	100,0	100,0	

Se conoce la política de gestión

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy pocas veces	11	47,8	47,8	47,8
	Algunas veces	8	34,8	34,8	82,6
	Casi siempre	4	17,4	17,4	100,0
	Total	23	100,0	100,0	

Se conoce la misión y visión

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	13,0	13,0	13,0
	Muy pocas veces	5	21,7	21,7	34,8
	Algunas veces	9	39,1	39,1	73,9
	Casi siempre	2	8,7	8,7	82,6
	Siempre	4	17,4	17,4	100,0
	Total	23	100,0	100,0	

Se guían por un plan de negocio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	21,7	21,7	21,7
	Muy pocas veces	5	21,7	21,7	43,5
	Algunas veces	10	43,5	43,5	87,0
	Casi siempre	3	13,0	13,0	100,0
	Total	23	100,0	100,0	

Se planifica las operaciones de la empresa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	7	30,4	30,4	30,4
	Algunas veces	8	34,8	34,8	65,2
	Casi siempre	8	34,8	34,8	100,0
	Total	23	100,0	100,0	

Se ejecuta el seguimiento al cumplimiento de lo planificado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy pocas veces	3	13,0	13,0	13,0
	Algunas veces	10	43,5	43,5	56,5
	Casi siempre	8	34,8	34,8	91,3
	Siempre	2	8,7	8,7	100,0
	Total	23	100,0	100,0	

Existe distribución de la carga de trabajo organizadamente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	13,0	13,0	13,0
	Muy pocas veces	9	39,1	39,1	52,2
	Algunas veces	11	47,8	47,8	100,0
	Total	23	100,0	100,0	

Existe organigrama y es difundido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy pocas veces	13	56,5	56,5	56,5
	Algunas veces	6	26,1	26,1	82,6
	Casi siempre	1	4,3	4,3	87,0
	Siempre	3	13,0	13,0	100,0
	Total	23	100,0	100,0	

Existen habilidades directivas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy pocas veces	4	17,4	17,4	17,4
	Casi siempre	13	56,5	56,5	73,9
	Siempre	6	26,1	26,1	100,0
	Total	23	100,0	100,0	

Se utilizan técnicas para la toma de decisiones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	4,3	4,3	4,3
	Muy pocas veces	7	30,4	30,4	34,8
	Algunas veces	12	52,2	52,2	87,0
	Siempre	3	13,0	13,0	100,0
	Total	23	100,0	100,0	

Existen mecanismos oportunos de control

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy pocas veces	13	56,5	56,5	56,5
	Algunas veces	5	21,7	21,7	78,3
	Casi siempre	2	8,7	8,7	87,0
	Siempre	3	13,0	13,0	100,0
	Total	23	100,0	100,0	

Existen auditorías preventivas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	7	30,4	30,4	30,4
	Muy pocas veces	6	26,1	26,1	56,5
	Algunas veces	7	30,4	30,4	87,0
	Siempre	3	13,0	13,0	100,0
	Total	23	100,0	100,0	

6. Figuras

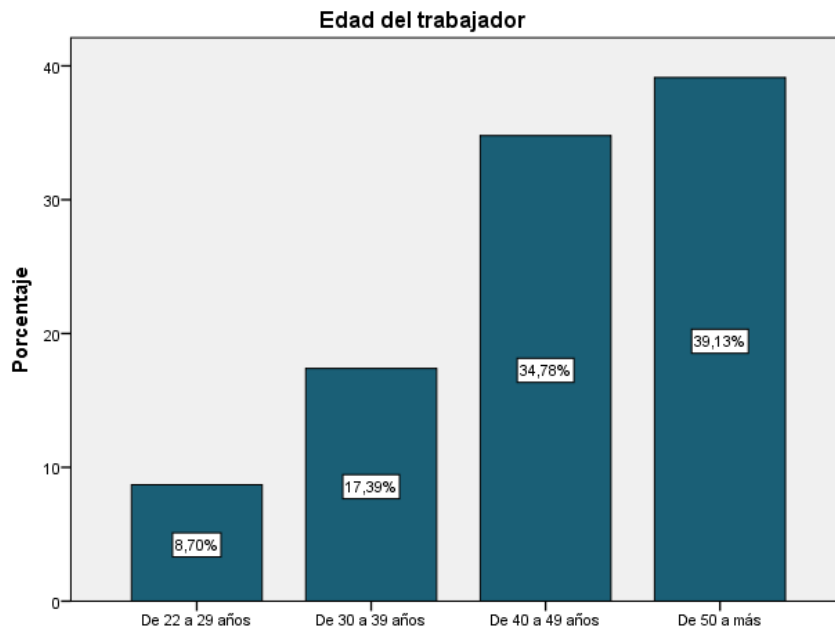


Figura 11. Edad del trabajador

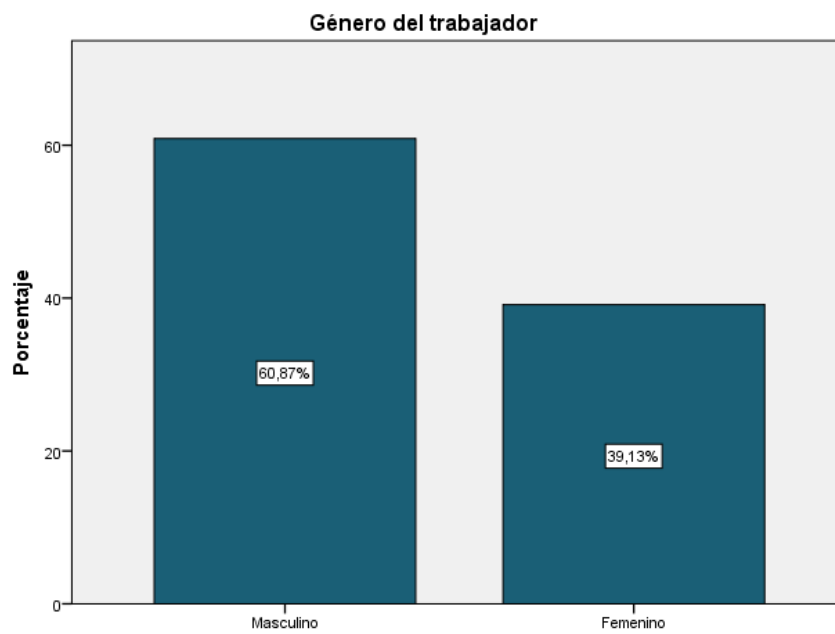


Figura 12. Género del trabajador

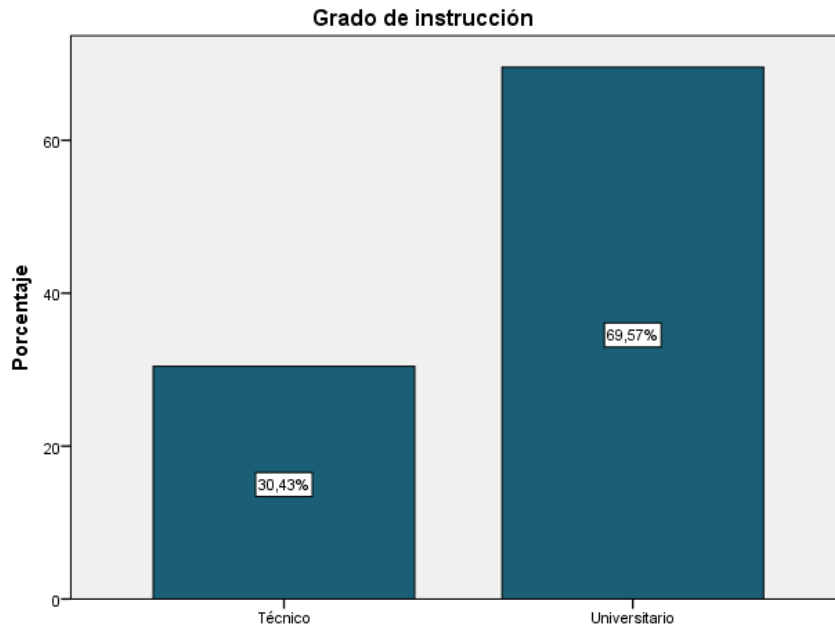


Figura 13. Grado de instrucción

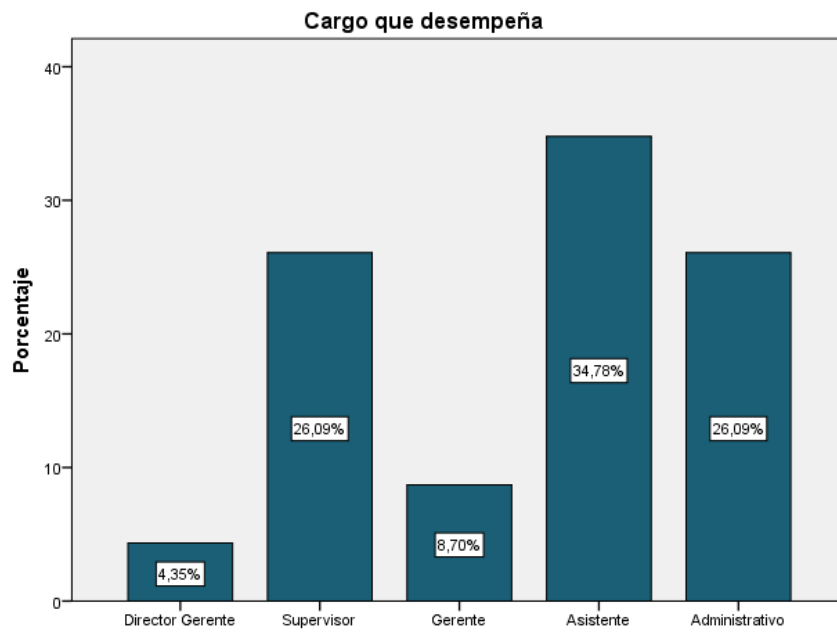


Figura 14. Cargo que desempeña

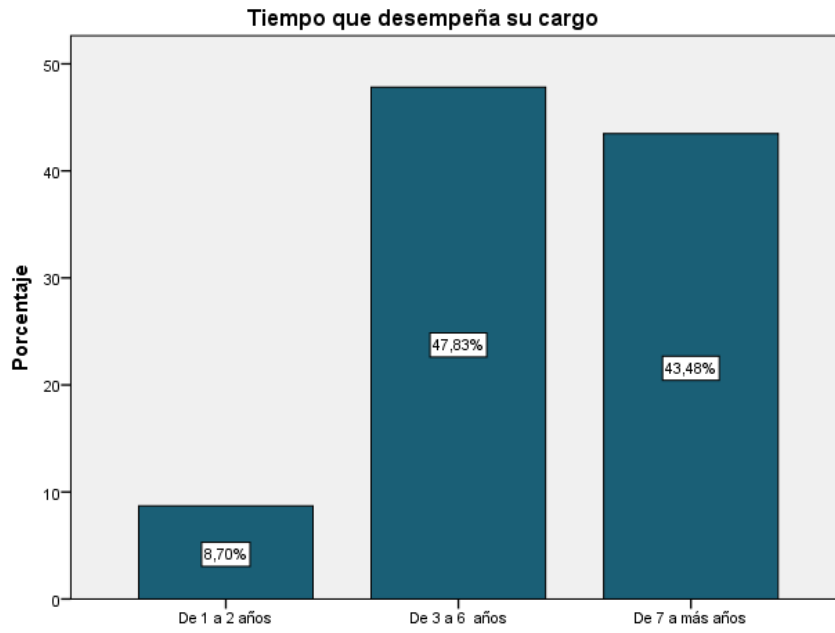


Figura 15. Tiempo que desempeña su cargo

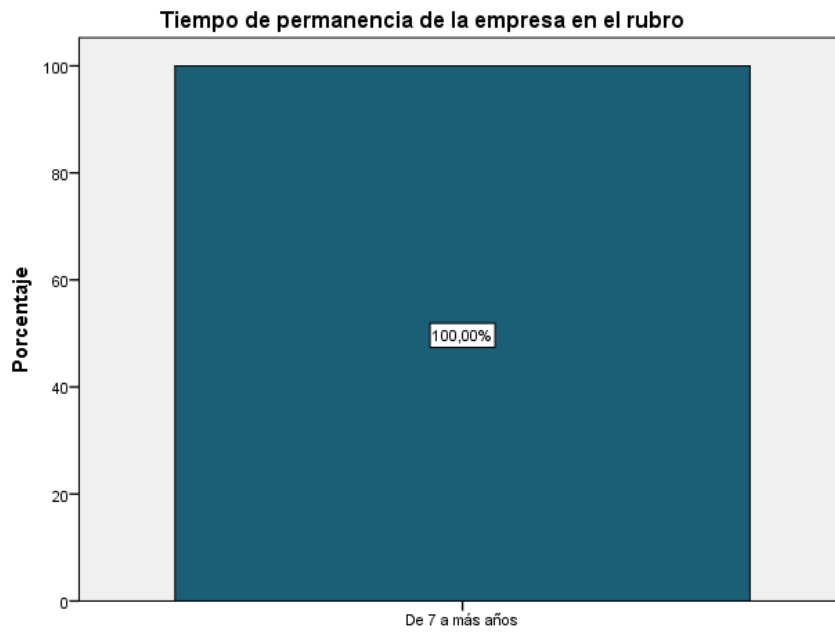


Figura 16. Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro

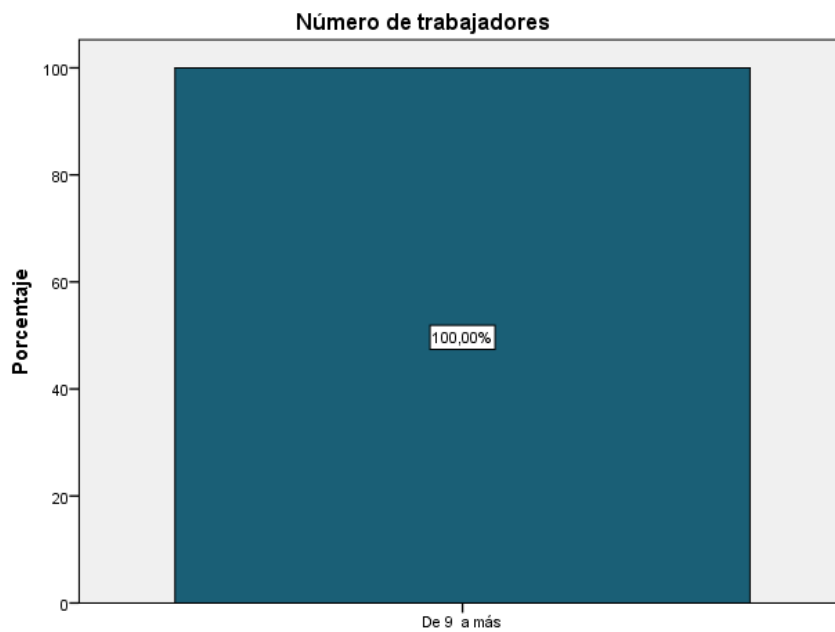


Figura 17. Número de trabajadores

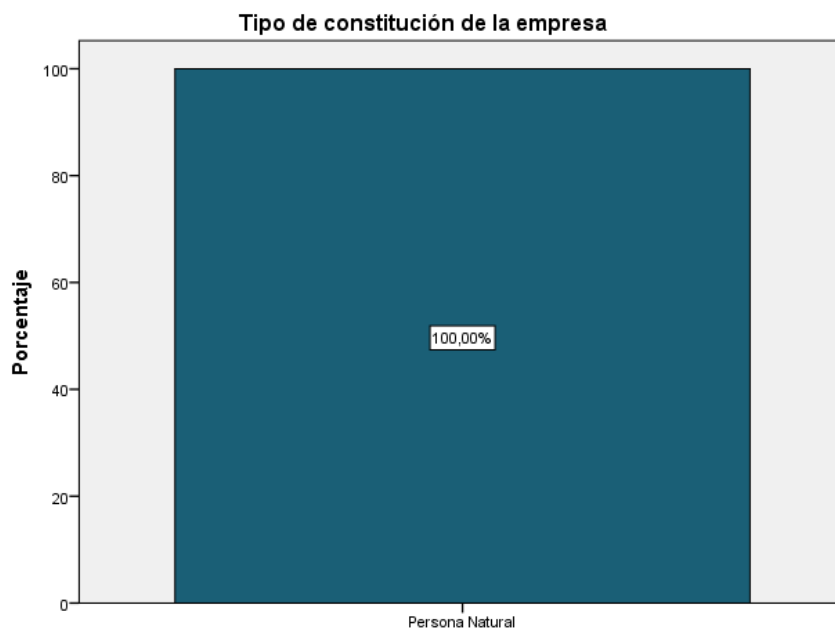


Figura 18. Tipo de constitución de la empresa

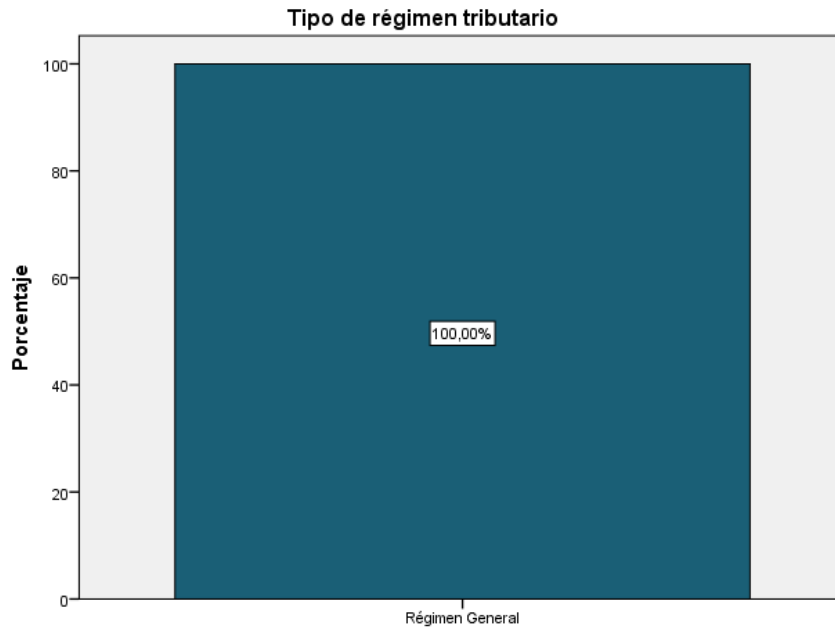


Figura 19. Tipo de régimen tributario

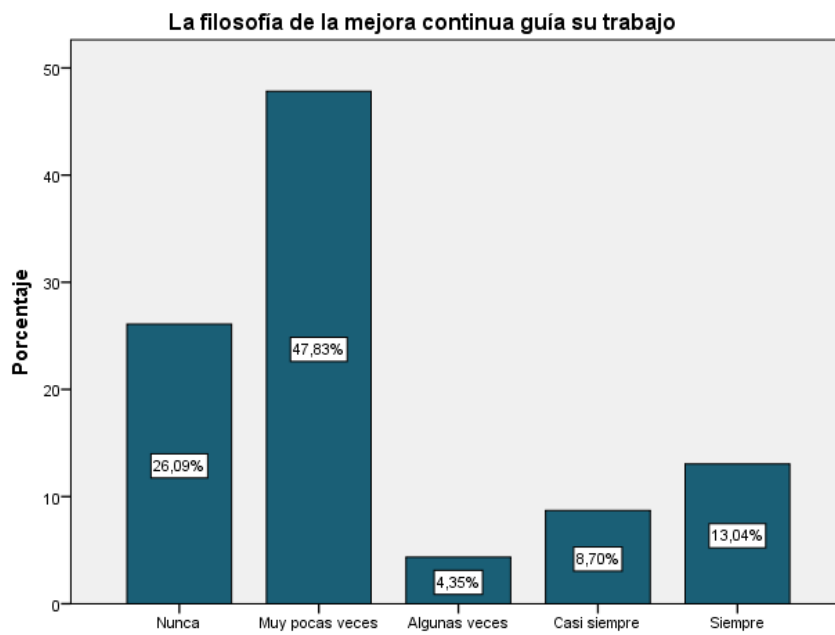


Figura 20. La filosofía de la mejora continua Guía su trabajo

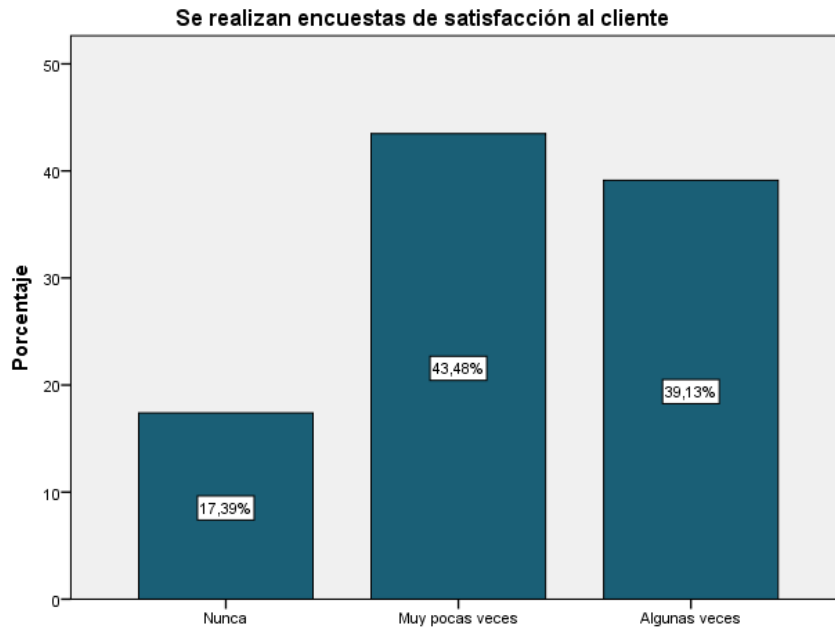


Figura 21. Se realizan encuestas de satisfacción al cliente

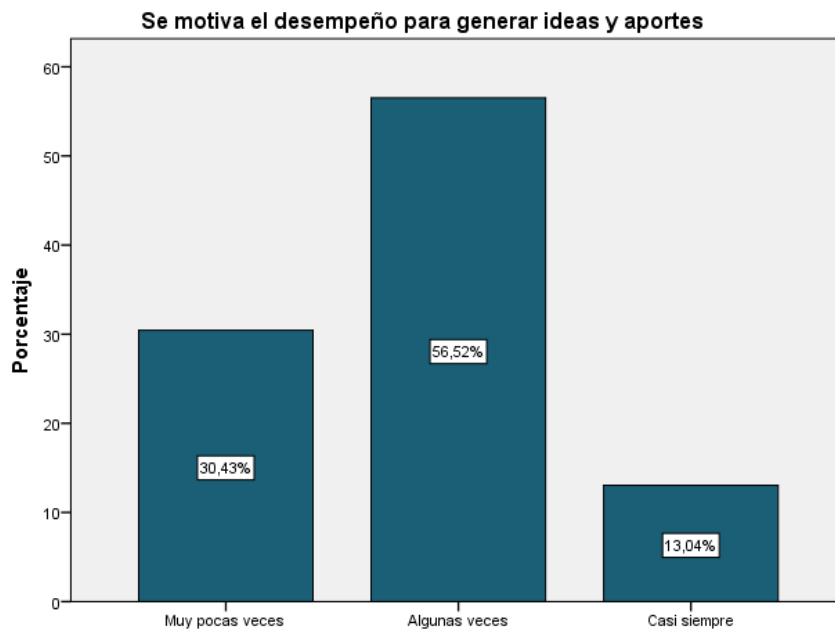


Figura 22. Se motiva el desempeño para generar ideas y aportes

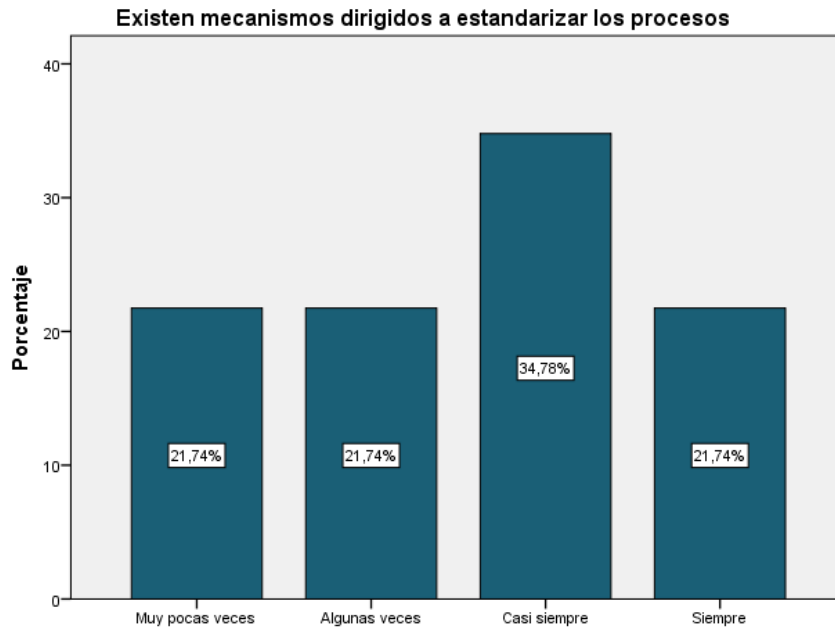


Figura 23. Existe mecanismos dirigidos a estandarizar los procesos

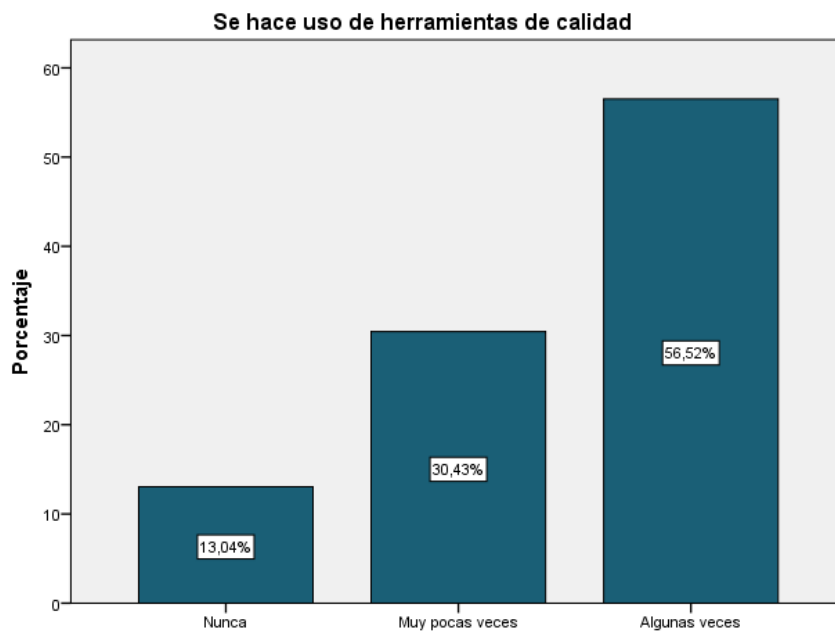


Figura 24. Se hace uso de herramientas de calidad

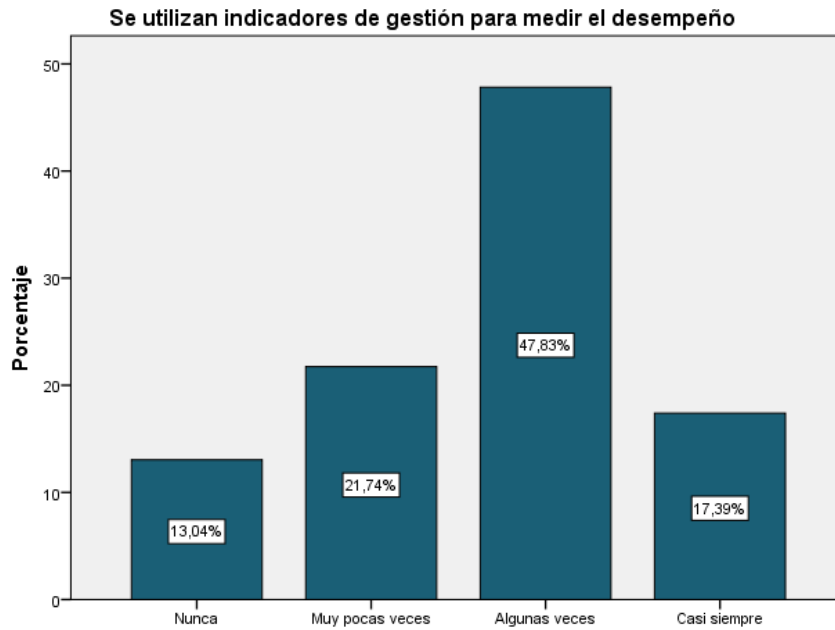


Figura 25. Se utilizan indicadores de gestión para medir el desempeño

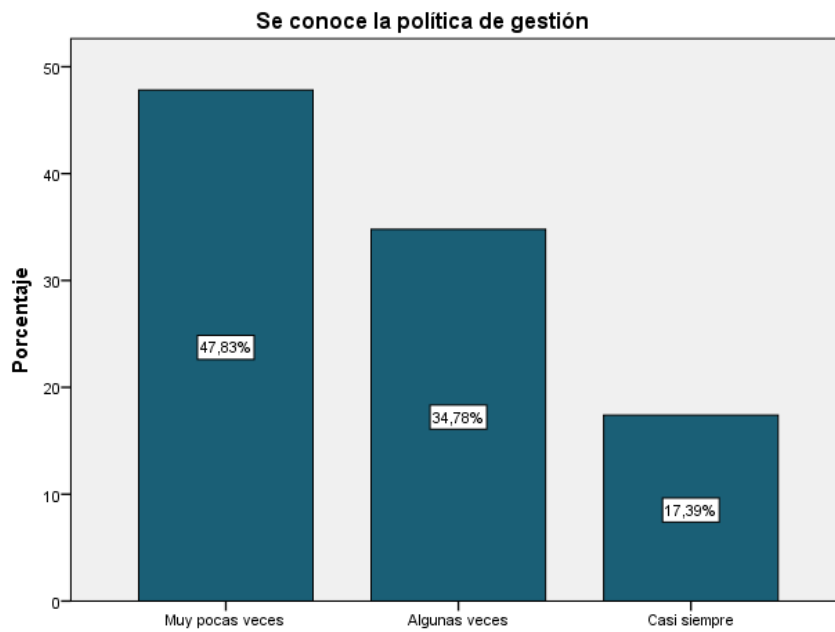


Figura 26. Se conoce la política de gestión

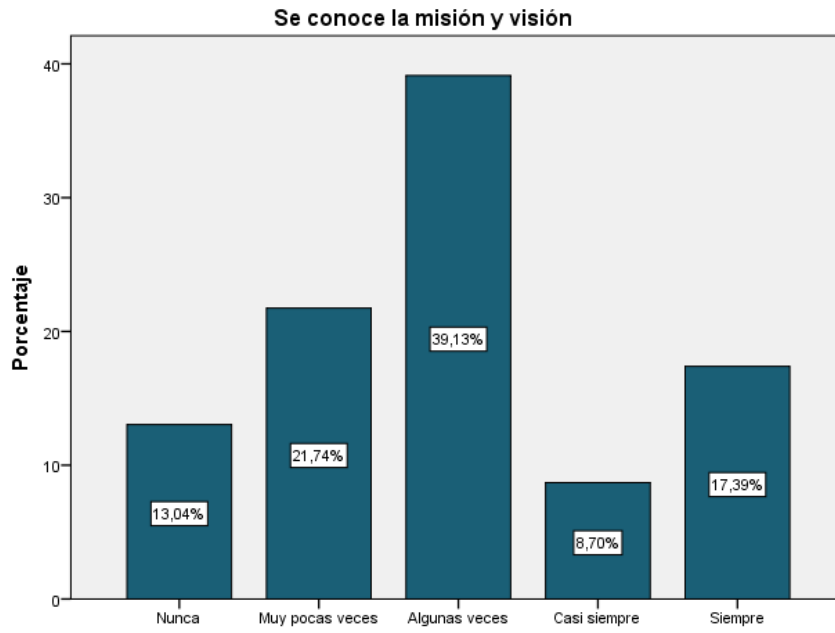


Figura 27. Se conoce la misión y visión

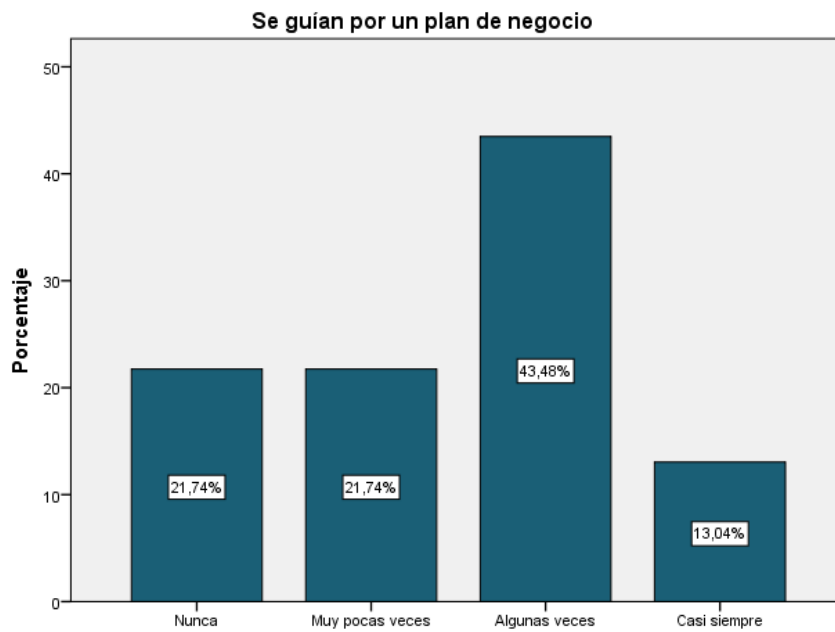


Figura 28. Se guían por un plan de negocio

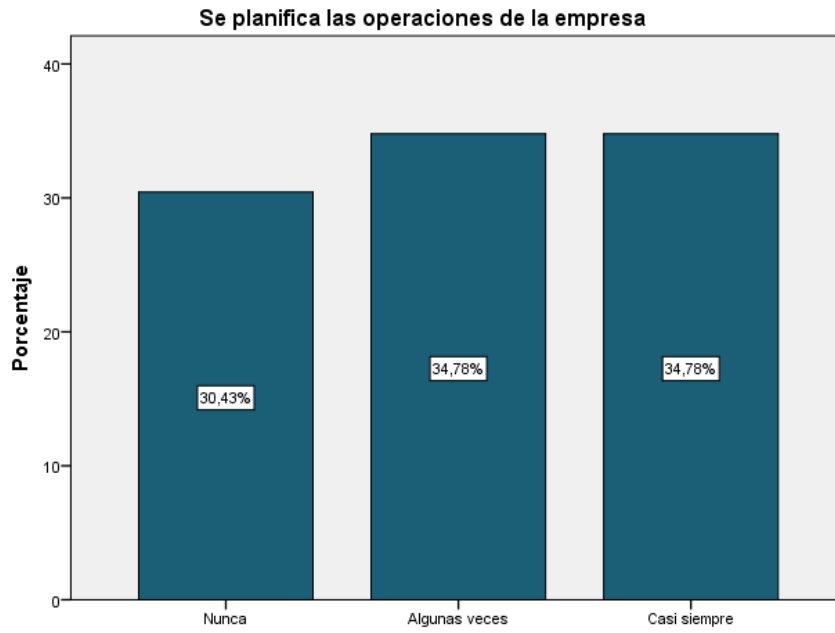


Figura 29. Se planifica las operaciones de la empresa

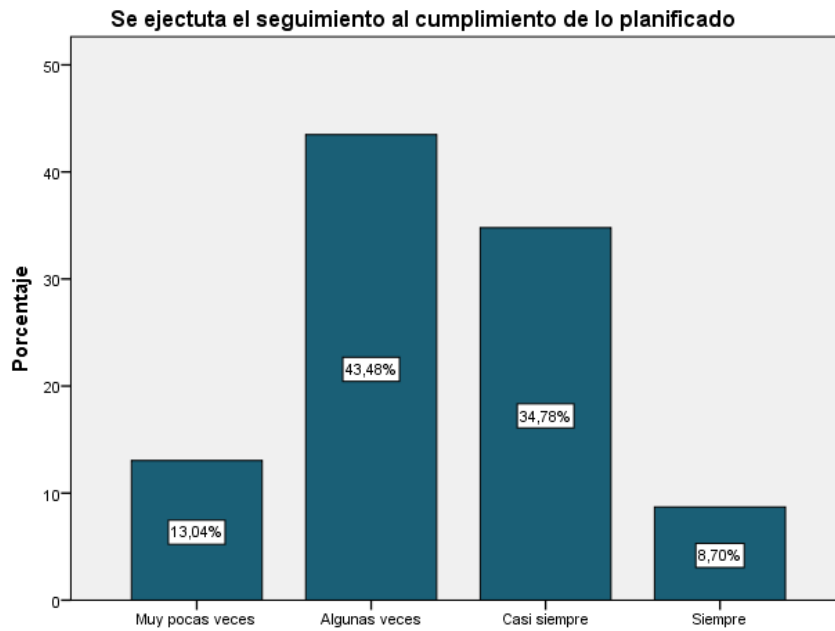


Figura 30. Se ejecuta el seguimiento al cumplimiento de lo planificado

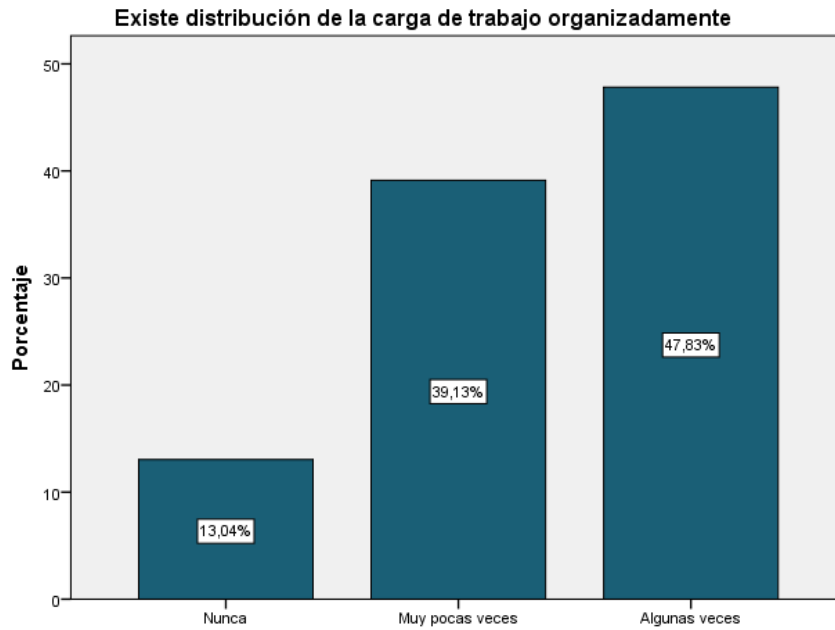


Figura 31. Existe distribución de la carga de trabajo organizadamente

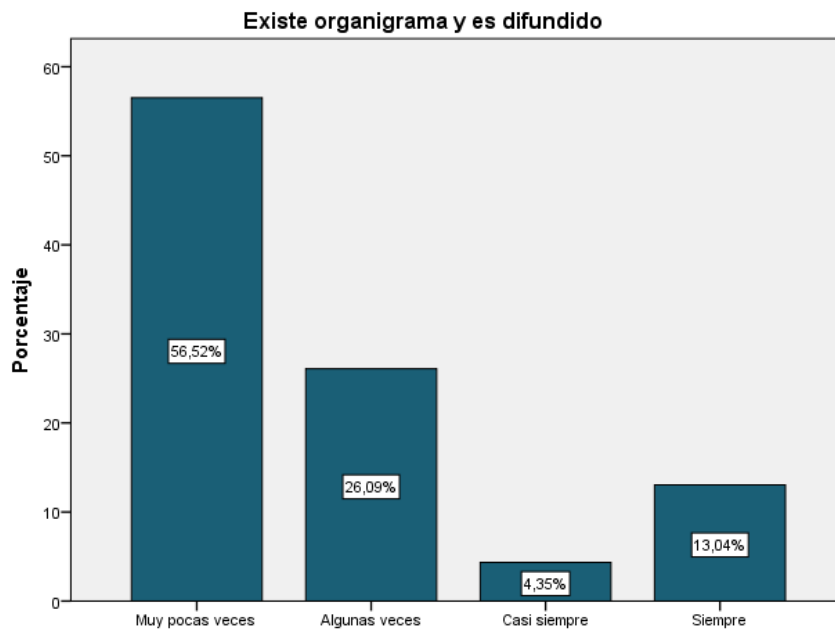


Figura 32. Existe organigrama y es difundido

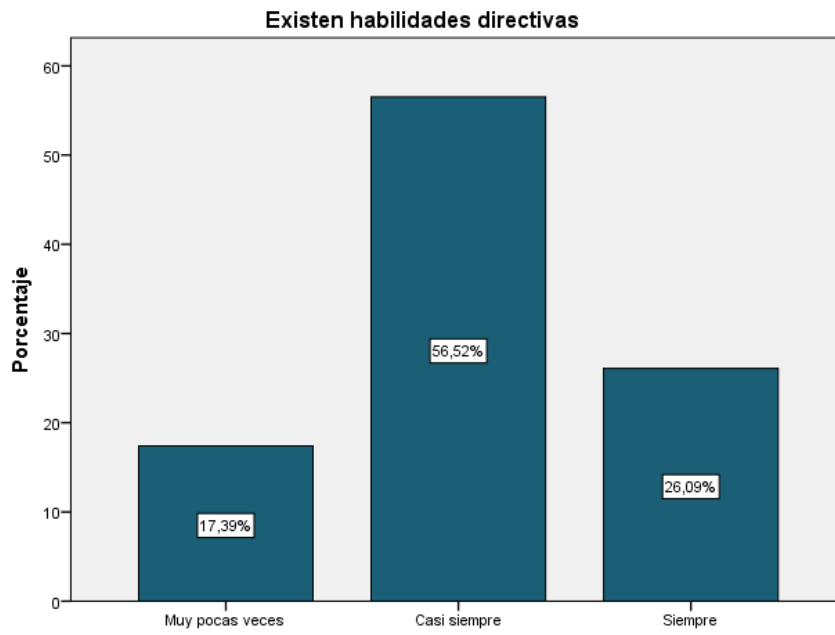


Figura 33. Existen habilidades directivas

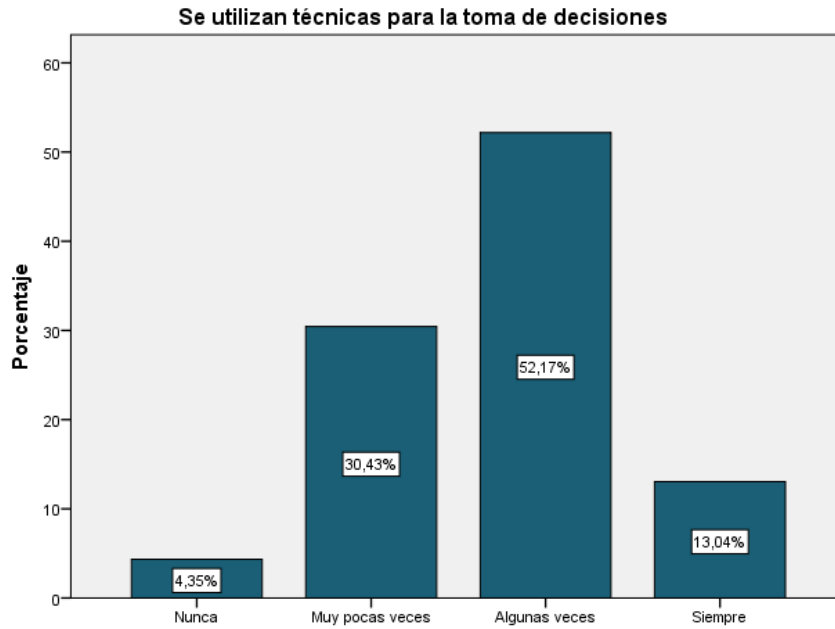


Figura 34. Se utilizan técnicas para la toma de decisiones

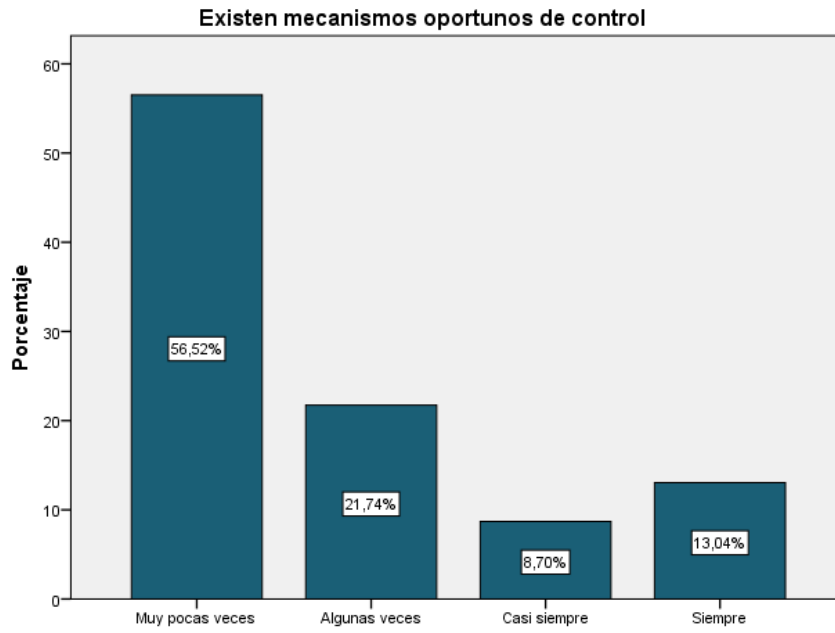


Figura 35. Existen mecanismos oportunos de control

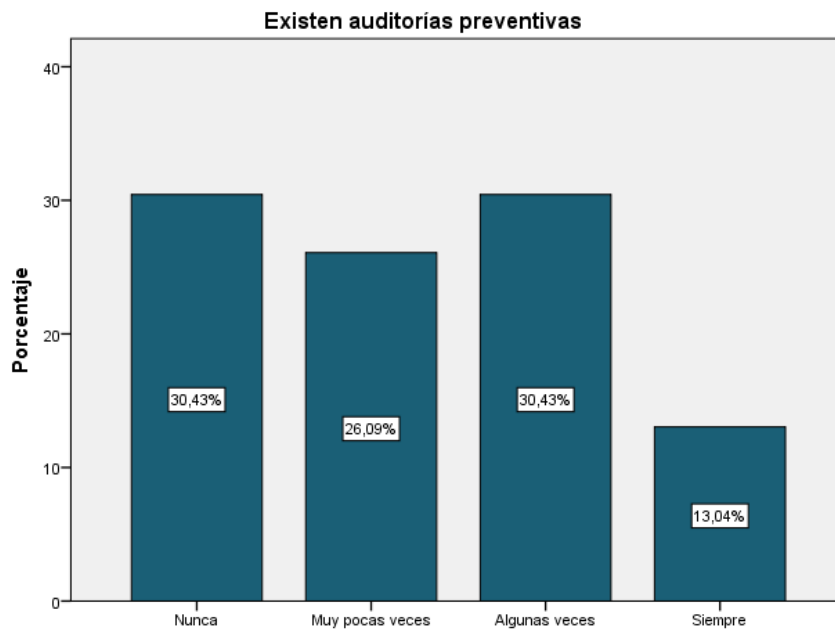


Figura 36. Existen auditorías preventivas

7. Turnitin

Área personal | Perfil | Calificaciones | Mensajes | Preferencias | Cerrar sesión
FRANKLIN ORTIZ VIENA

[Mis Cursos](#) |
 [Calendario](#) |
 [Servicios al Estudiante](#) |
 [Documentos Normativos](#) |
 [Erp University](#) |
 [Pregrado 2019](#)

Área personal > Mis cursos > 01IV1820200111TI000057 > IV SEMANA: Evaluación del Proyecto de Investigació... > Turnitin: proyecto de investigación

IV-TI-202001-ADMINISTRACIÓN-PUCALLPA-IV-TALLER DE INVESTIGACION-000057

Tablero del curso

Mis entregas

Sección 1

Título	Fecha de inicio	Fecha límite de entrega	Fecha de publicación
Turnitin: proyecto de investigación - Sección 1	27 jun 2020 - 01:22	20 dic 2020 - 23:50	20 dic 2020 - 23:55

Actualizar entregas

	Título de la Entrega	Identificador del trabajo de Turnitin	Entregado	Similitud	
Ver recibo digital	Proyecto	1457226210	28/11/2020 09:29	0%	Entregar Trabajo --

Navegación

- ▼ Área personal
- 🏠 Inicio del sitio
- > Páginas del sitio
- ▼ Mis cursos
- ▼ 01IV1820200111TI000057
 - > Participantes
 - 🏆 Insignias
 - ☑ Competencias
 - 📊 Calificaciones
 - > General
 - > I SEMANA: Socialización del SPA/Aprobación del tem...
 - > II SEMANA: Planeamiento de la investigación
 - > III SEMANA: Metodología de