



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

LA NEURO ADMINISTRACIÓN COMO FACTOR
RELEVANTE DE LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LA
PEQUEÑA EMPRESA C. PROVICSA L&S S.A.C, EN LA
CIUDAD DE HUÁNUCO, 2021.

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL
GRADO ACADÉMICO DE BACHILLER EN CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS**

AUTOR

VELEZ DE VILLA VELASQUEZ, FILERD EDSON
ORCID.0000-0003-4174-6995

ASESOR

CENTURION MEDINA REINERIO ZACARIAS
ORCID: 0000-0002-6399-5928

**CHIMBOTE – PERU
2021**

Equipo de Trabajo

AUTOR

Velez De Villa Velasquez, Filerd Edson
ORCID.0000-0003-4174-6995

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

ASESOR

Centurión Medina Reinerio Zacarias
ORCID: 0000-0002-6399-5928

Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias
contables, Financiera y Administrativas, Escuela Profesional de
Administración, Huánuco, Perú

Jurado

Morillo Campos Yuly Yolanda
Orcid: 0000-0002-5746-9374

Limo Vasquez Miguel Ángel
Orcid: 0000-0002-7575-3571

Cerna Izaguirre Julio Cesar
Orcid: 0000-0002-5471-4549

Jurado evaluador y asesor

Morillo Campos, Yuly Yolanda
Presidente

Limo Vasquez, Miguel Ángel
Miembro

Cerna Izaguirre Julio Cesar
Miembro

Centurión Medina Reinerio Zacarias
Asesor

Agradecimiento

En esta oportunidad agradezco a Dios por permitirme estar vivo hasta el día de hoy por darme salud y fortaleza para seguir conquistando mis sueños. Asimismo, agradezco a mis padres Velez de Villa Mallqui Normand y Velasquez Toribio Judith Bertha, por el esfuerzo que día a día realizan para seguir adelante sin importarles las circunstancias me siguen apoyando emocionalmente y económicamente, como también son mi motivo de superación en todos los aspectos de mi vida.

Agradezco a mis hermanos que me ayudaran en el trayecto de mi carrera con su apoyo económico.

Agradezco a mi asesor por el apoyo que nos brindó este tiempo de asesoría incluso en tiempo de pandemia y por su paciencia y preocupación por lograr el objetivo.

Dedicatoria

En primer lugar, a Dios que es Dueño de la vida y a mis padres por ser constante en su lucha para ser un profesional, por creer en mi cuando nadie creía en mí, también me impulsaban sus consejos sus palabras para seguir luchando aun cuando no tenía ganas de hacerlo.

A mis hermanos por estar siempre conmigo y apoyándonos en todo lo que se requiera.

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general: Describir las principales características de la Neuro Administración como factor relevante de la Gestión de Calidad en la pequeña empresa C, PROVICSA L&S S.A.C. en la ciudad de Huánuco 2021, se desarrolló utilizando la investigación del tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental – transversal, se escogió una muestra de una Mype, representando un 100 % de la población, a los cuales se le aplicó un cuestionario de 20 preguntas, empleando la técnica de encuesta, obteniendo los siguientes resultados: **Respecto al representante:** El 100 % de la encuesta nos refleja que tienen de 50 años a más y el 100 % Tiene un grado de educación técnica. **Respecto a la Mype:** El 100 % de la pequeña empresa tiene de 10 a más años en el mercado, el 100 % de la pequeña empresa tiene de 6 a 10 trabajadores. **Respecto a la neuro administración como factor relevante de la gestión de calidad:** El 100 % conoce poco la neuro administración, el 100 % aplica la técnica de cumplimiento de las metas para medir el rendimiento del colaborador y 100 % de la empresa necesita adaptarse a los cambios tecnológicos. Donde se concluye que el representante de la Mype, conoce poco sobre la neuro administración y conoce el término de la gestión de calidad, consideran que requieren adaptarse a los cambios tecnológicos.

Palabras clave: Gestión de calidad, Mype, Neuro Administración.

Abstract

The general objective of this research was: Describe the main characteristics of Neuro Administration as a relevant factor in Quality Management in small companies C, PROVICSA L&S S.A.C. In the city of Huánuco 2021, it was developed using research of the quantitative type, descriptive level, non-experimental design - cross-sectional, a sample of a MSM was chosen, representing 100% of the population, to which a questionnaire of 20 questions, using the survey technique, obtaining the following results: Regarding the representative: 100% of the survey shows that they are 50 years of age or older and 100% have a degree of technical education. Regarding the Mype: 100% of the small company has 10 or more years in the market, 100% of the small company has 6 to 10 workers. Regarding neuro administration as a relevant factor of quality management: 100% know little about neuro administration, 100% apply the goal fulfillment technique to measure employee performance and 100% of the company needs to adapt to the technological changes. Where it is concluded that the representative of the Mype, knows little about neuro administration and knows the term of quality management, they consider that they need to adapt to technological changes.

Keywords: Quality management, Mype, Neuro management.

Contenido

1. Título de la tesis	¡Error! Marcador no definido.
2. Equipo de Trabajo	ii
3. Jurado evaluador y asesor	iii
4. Agradecimiento y/o dedicatoria	iv
5. Resumen y abstract	vi
6. Contenido	viii
7. Índice de gráficos, tablas y cuadros	ix
I. Introducción.....	1
II. Revisión de literatura.....	6
III. Hipótesis	21
IV. Metodología	22
4.1. Diseño de la Investigación	22
4.2. Población y Muestra.....	25
4.3. Definición y Operacionalización de Variables e Indicadores.....	26
4.4. Técnica e Instrumento de Recolección de datos	31
4.6. Matriz de Consistencia.....	32
4.7. Principios éticos	33
V. Resultados	37
5.1. Resultados	37
5.2. Análisis de resultados.....	43
VI. Conclusiones.....	47
Aspectos complementarios	49
Referencias bibliográficas.....	50
Anexos	53

Índice tablas y figuras

Tabla 1. Característica del representante de la pequeña empresa C.provicsa L&S S.A.C, del sector constructora – rubro asesoría y consultoría en la ciudad de Huánuco, año 2021.....49

Tabla 2. Características principales de la pequeña empresas C.provicsa L&S S.A.C del sector constructora – rubro asesoría y consultoría en la ciudad de Huánuco, año 2021.....50

Tabla 3. Características de la neuro administración en la pequeña empresas C.provicsa L&S S.A.C del sector constructora – rubro asesoría y consultoría en la ciudad de Huánuco, año 2021.....52

Índice de Figuras

Figura 1. Edad del encuestado	77
Figura 2. Genero del encuestado	77
Figura 3. Grado de instrucción del encuestado.....	78
Figura 4. Cargo que ocupa el encuestado	78
Figura 5. Tamaño de la empresa.....	79
Figura 6. Experiencia en el cargo	79
Figura 7. Tiempo en el rubro	80
Figura 8. El tipo de personas que trabajan en la empresa	80
Figura 9. Número de trabajadores	81
Figura 10. Objetivo de la constitución de la empresa.....	81
Figura 11. Conoce la neuro administración.....	82
Figura 12. Técnica moderna de la neuro administración	82
Figura 13. Dificultad para implementar la neuro administración.....	83
Figura 14. Técnica para medir el rendimiento de los colaboradores.....	83
Figura 15. La neuro administración contribuye al rendimiento	84
Figura 16. La neuro administración ayuda alcanzar los objetivos	84
Figura 17. Conoce la gestión de calidad.....	85
Figura 18. Conoce alguna característica de la gestión de calidad	85
Figura 19. Factores de la gestión de calidad.....	86
Figura 20. Tipo de fortaleza que necesita la empresa.....	86

I. Introducción

La pequeñas empresas y medianas empresas (PYMES) son actores importantes en el desarrollo productivo de los países de América Latina por su contribución a la generación con puestos de trabajo.

La micro y pequeña empresa es, siguiendo la definición legal, una organización empresarial constituida por una persona natural o jurídica, que tiene por objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios (Ruiz, 2013).

Durante los últimos años las micro empresas han tenido notabilidad, generando un porcentaje considerable que favorece el crecimiento económico y la estabilidad de nuestro país.

La presente investigación refiere al tema la Neuro Administración como factor relevante de la Gestión de Calidad. La Neuro Administración son conjuntos de aprendizaje y aplicaciones para una gestión de calidad para las organizaciones, siendo una disciplina que une conocimientos al cerebro relacionándolos a un nivel intelectual y emocional en la gestión de las personas y organizaciones. De la misma manera la Gestión de Calidad es el proceso mediante el cual se maximiza la productividad con lo poco que tienes o tan solo con lo que tienes, esto quiere decir que dentro de la gestión de calidad se debe mejorar continuamente el proceso de gestión en las organizaciones reduciendo actividades que no tengan sentido con la productividad que se planea alcanzar, la cual no permite llegar a concluir un plan más eficiente.

En estos tiempos donde la ciencia ya no es una rama donde solo pueden verlo los científicos, sino que también las organizaciones preparadas para lograr innovación en cuanto a la gestión y dirección y la toma de decisiones correctas.

Durante los últimos años se ve la falta de una buena administración por los cambios tecnológicos y sociales que permite que la Administración evolucione y no solamente se basa en los cuatro principios básicos de la administración, esto hace que se dé un paso mayor para sumergirnos en la Neuro administración y la Gestión de Calidad.

Este trabajo brinda información considerable para todo Empresario que desea mejorar el rendimiento de sus colaboradores o poder escoger la mejor opción para solución de los problemas que se dan en las organizaciones. Esta investigación sirve como fuente de investigación para todo Empresario, Inversionistas que desean dedicar sus ingresos, demostrando que la buena decisión hace que progresen y la buena Administración permite desarrollarse.

Ya que, si no ejecutara la Neuro Administración y la Gestión de Calidad, la empresa se verá en riesgo que con el tiempo llegará a su límite y esto nos llevará a la insolvencia ante nuestras responsabilidades como empresa, ya que no se podrá alcanzar en compromiso que se vine buscando con los colaboradores.

La nueva ciencia de la mente no solo nos ilumina sobre nuestro propio funcionamiento: como percibimos, aprendemos, recordamos, decidimos y actuamos, sino que, además, nos sitúa en perspectiva en el contexto de la evolución. (Kandel, 2020)

La variable Neuro Administración, la cual es una tendencia “Neuro” que se usa para poder direccionar y motivar a los colaboradores, realizando una gestión adecuando que te permite cumplir objetivos como organización mediante el Autoliderazgo Emocional, además se va observar cómo se va desarrollando la organización y como puede potencializar a sus colaboradores, siendo uno de los pilares más impórtate de una empresa para poder generar recurso o utilidades económicos, esto contribuyen para el crecimiento y desarrollo de la empresa.

Las neurociencias aplicadas constituyen la llave maestra para la innovación en materia de liderazgo, conducción y gestión de organizaciones y empresas. (Braidot, 2011)

En el marco del desarrollo de las ciencias administrativas, las neurociencias y su influencia en la administración hoy en día han permitido definir aspectos puntuales del comportamiento humano a partir de los estímulos y reacciones del cerebro en el contexto de la organización (Mendoza, 2018)

En atención a la problemática expuesta se ve con notoriedad en muchas organizaciones que solo buscan beneficio propio con cualquier clase de colaboradores sin poner a prueba durante 3 meses, necesarios para ver si tu talento humano se compromete con los objetivos de empresa, también la problemática que es que muchas organizaciones no desean invertir en un especialista en reclutamiento de colaboradores.

Con estas nuevas investigaciones y estudios, podemos presentar el Neuro Administración, como la adaptación de los cambios tecnológico y a la gestión de personas y la conducción de organizaciones. El campo de actuación sobre el management de estos avances científico, es sobre la toma de decisiones, la inteligencia emocional, la inteligencia colectiva de los equipos y grupos de trabajo y la adecuada gestión de personas. Se convierte entonces, en una poderosa herramienta para pensar y diseñar nuevas neuro-plasticidad autodirigida. (Gonzales, 2014)

En la ciudad de Huánuco, donde se ha enfocado la investigación, en la empresa constructora C. PROVICSA L&S S.A.C, sin embargo, tiene una debilidad en cuanto en comprometer a los colaboradores en cumplir los objetivos planificados, y la capacidad de designar las funciones y cumplimiento, creando una ineficiencia que trae por consecuente que los colaboradores se dirijan o salga de la línea de objetivos y metas, no olvidemos que los resultados que se obtiene en la empresa son gracias por la capacidad de los colaboradores y la buena Gestión de Calidad, esto genera un

ambiente laboral adecuado y genera rendimiento para la empresa y la buena Gestión de Calidad hace que los problemas que se presenta se resuelven de manera más eficiente y poder dar solución a los problemas que se viene dando en la organización y esto conlleva a los buenos resultado y crecimiento de la organización.

Por lo anteriormente expresado, el enunciado del problema de la investigación es la siguiente:

¿Cuáles son las principales características de la Neuro Administración como factor relevante de la gestión de calidad en la pequeña empresa C. PROVICSA L&S S.A.C. en la ciudad de Huánuco, 2021?

Así mismo para dar solución al problema de investigación se formula los siguientes objetivos

- Describir las principales características de la Neuro Administración como factor relevante de la Gestión de Calidad en la pequeña empresa C, PROVICSA L&S S.A.C. en la ciudad de Huánuco 2021.

Para alcanzar el objetivo general se ha planteado los siguientes objetivos específicos:

Definir las principales características del representante de la pequeña empresa C. PROVICSA L&S S.A.C. en la ciudad de Huánuco 2021. Identificar las principales características del representante de la pequeña empresa C. PROVICSA L&S S.A.C. en la ciudad de Huánuco 2021. Determinar la principal característica de la Neuro Administración como factor relevante de la Gestión de Calidad en la pequeña empresa C, PROVICSA L&S S.A.C. en la ciudad de Huánuco 2021.

La justificación de proyecto de investigación, no ayuda asimilar las características de la Gestión de calidad en las PYMES, en este caso nos vamos a centrar en el rubro de actividad de constructora, por la cual hace un llamado a los gerentes o dueños poder aplicar la gestión de calidad, la cual beneficiara en la productividad, en el cumplimiento de metas y rentabilidad.

A continuación, se enunciará las razones que justifican la realización de este proyecto de investigación.

Se considera que la Neuro Administración es importante por su trascendencia dentro de las ciencias empresariales porque se buscara y mostrara el potencial cerebral de las personas que integran el equipo de trabajo como también en el líder o gerente, ya que la Neuro Administración es la aplicación de Neurociencias Cognitivas a la gestión de personas y a la conducción de organizaciones. (Nestor, 2011)

De la misma manera será eficiente una correcta decisión y la rapidez de solución de algún problema empresarial. Gestión de Calidad consiste en trazar el objetivo que se quiere conseguir, conformar un equipo de trabajo relevante y tener en cuenta las estrategias de la gestión de calidad y como direccionar a nuestros colaboradores para lograr lo planificado

Justificación Teórica

Tendrá una relevancia teórica debido a que ambas variables son conceptos actuales dentro del desarrollo teórico de las ciencias administrativas, se buscara contrastar los conceptos teóricos con la práctica.

Tiene relevancia social, debido a que la presente investigación buscará contribuir a la solución que la problemática respecto a la Neuro Administración y Gestión de Calidad en la empresa C. PROVICSA L&S S.A.C de Huánuco, asimismo, la presente investigación servirá tanto al propietario, trabajadores, clientes y clientes potenciales.

Tendrá relevancia práctica debido a que los resultados de la presente investigación contribuirán a la solución de la problemática planteada en particular, así como a la problemática en general de las empresas contutoras.

Si queremos hacerlo correctamente, debemos ser conscientes de que una buena práctica constante de Neuro Administración es un proceso que necesita tiempo y planificación; de la misma manera investigar sobre la Gestión de Calidad revierte importancia debido a que toda organización busca competitividad en el mercado y para ello necesitan trabajadores con capacidad de resolver problemas, ya que una buena coordinación y planificación con los trabajadores permite lograr los objetivos y metas con mayor rentabilidad y eficacia. (Braidot, 2011)

Tiene relevancia teórica debido a que ambas variables son conceptos actuales dentro del desarrollo teórico de las ciencias administrativas, se busca contrastar los conceptos teóricos con la práctica.

II. Revisión de literatura

2.1. Antecedentes

Castillo (2016) en su tesis de investigación *Estrategias basadas en neuromanagement que fortalezcan habilidades de liderazgo, potenciando el cerebro ejecutivo de los gerentes de Ferretti, c.a. Carabobo 2016*,

La investigación tuvo como objetivo general analizar estrategias basadas en el neuromanagement que permitan fortalecer habilidades de liderazgo, potenciando el cerebro ejecutivo de los gerentes de Ferretti, C.A. Y llegó a los siguientes resultados:

Puede observarse que el 67 por ciento de los encuestados indicaron estar totalmente de acuerdo, 22 por ciento de acuerdo y 11 por ciento ni de acuerdo ni en desacuerdo, lo que indica que la mayoría de ellos coinciden en que aún tienen aspectos a mejorar en su liderazgo. En este ítem, el 78 por ciento de los encuestados expresó estar totalmente de acuerdo con la afirmación y 22 por ciento de acuerdo, es claro que existe un concepto colectivo, ya que la sumatoria de ambos nos lleva al 100 por ciento de los encuestados, de que la función gerencial que ocupan conlleva la toma de decisiones como un elemento clave de su liderazgo. En relación a la planificación, el 67 por ciento

de los encuestados expresó estar totalmente de acuerdo y el 33 por ciento de acuerdo, en considerarlo un elemento clave de para el cumplimiento de sus responsabilidades dentro de su cargo. En cuanto a este enunciado el 67 por ciento de las respuestas indicaron estar totalmente de acuerdo y 33 por ciento de acuerdo en el hecho de que debe estar enfocado en los objetivos del equipo, especialmente porque el rol del líder está basado en la visión. Concluye Se han cumplido todos los objetivos planteados en la investigación, resultando en un documento completo que garantiza el éxito de lo planteado inicialmente. Después de analizados todos los resultados, puede determinarse que la investigación tiene factibilidad práctica en la aplicación, tanto a la empresa como especialmente a la situación país, ya que no requiere mayor inversión económica y representa una alternativa distinta, novedosa y ejecutable como fuente de solución a la gestión gerencial requerida actualmente en el contexto Venezuela.

Finalmente, la investigación representa valor agregado para otras iniciativas del futuro donde se desee profundizar en los aspectos básicos y relevantes del presente documento, extendiendo así su impacto en el entorno académico y empresarial.

Pérez (2015) en su tesis de investigación *Relación entre la dominancia cerebral y competencia laboral de los bartender de la empresa Perú innova turismo servís e.i.r.l. Puno 2016*. La investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre los Modos de Dominancia Cerebral y Competencia Laboral de los Bartender de la Empresa Perú Innova Turismo Servís E.I.R.L. año 2015. Y llegó a los siguientes resultados: se puede deducir que, 19% de los Bartender presentan una dominancia en el Cuadrante A, la misma que representa un perfil 1. Así también, se aprecia que 33% de los Bartender tienen desarrollado en cuadrante B. el 38% de los Bartender evidencian una dominancia del cuadrante C, y solo 10% de los Bartender evidencian una dominancia en el cuadrante D. En la figura 13, se observa que el 30% de los bartender poseen Dominancia simple, es decir dominancia primaria en un cuadrante.

Así mismo, el 40% de los Bartender tienen una dominancia doble, seguido del 20% de los Bartender que representa una dominancia triple, y solo 10% de los Bartender evidenciaron en el test que poseen una dominancia cuádruple. 2 Bartender (20%), evidenciaron una destacada calificación de cumplimiento de competencias laborales como “sobresaliente” y solo 2 con una calificación de “regular”. se muestra que 7 bartender (33%) tienen una dominancia primaria en el cuadrante B y con un nivel de competencia 70, esta última representa una calificación de competencia “Buena”. Así también, se aprecia que 8 Bartender (38%) evidencian dominancia en el cuadrante C con un nivel de competencia 68.75 con una calificación “buena”. Se concluye que existe una correlación positiva media de 0.559 según Lind, Marchal & Wathen, entre el Modo Cerebral y el nivel de Competencia Laboral de los Bartender de la empresa Perú Inova Tourism Servis E.I.R.L. de los 10 Bartender caracterizado por un nivel moderado de competencias lógico, analítico, creativo, cuantitativo, holístico, intuitivo, integral, innovador. Se ha encontrado debilidades en la empresa Perú Inova Turismo Servís E.I.R.L. referidas a labores de cargo de bartender, así como la alta rotación de personal, ausencia de instrumentos de selección de personal y capacitación inadecuada de las exigencias del cargo.

Revolledo (2016) en su tesis de investigación *Gestión de calidad en la toma de decisiones de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta minorista de ropa para damas, centro comercial ben cha, Chimbote 2016*. La investigación tuvo como objetivo general determinar las principales características de la gestión de calidad en la toma de decisiones de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta minorista de ropa para damas, centro comercial Ben Cha, distrito Chimbote, 2016. Y llegó a los siguientes resultados: Con respecto a la edad de los representantes: El 70 % tienen entre 18 a 50 años. Con respecto género de los representantes: El 70 % son de género femenino. El 50 % de los representantes de las

micro y pequeñas empresas tienen un grado de instrucción de educación superior. Con respecto al cargo que ocupa el representante: El 100% son propietarios. Con respecto a la experiencia en el cargo del representante: El 60% tienen entre 6 a más años. Con respecto al tiempo en el rubro: El 70% tienen entre 0 a 10 años en el rubro. Se concluye que la totalidad de los representantes de las micro y pequeñas empresas son propietarios de sus negocios. La mayoría están representadas por personas adultas entre 18 a 50 años, son de género femenino, tienen entre 6 a más años de experiencia en el cargo y la mayoría relativa en un grado de instrucción de educación superior.

La totalidad son micro empresas, tienen entre 1 a 5 trabajadores. La mayoría absoluta fueron para generar ganancia. La mayoría tienen entre 0 a 10 años en el rubro, teniendo una mayoría relativa que manifiestan que las personas que trabajan en sus negocios son familiares.

Luego de un acucioso trabajo de búsqueda en las bibliotecas de las Universidades que ofertan maestrías y Doctorados, pude comprobar que no existen trabajos de investigación (Tesis) referidos a la variable Neuro Management en español Neuro Administración de nuestro estudio.

Florian (2018) en su tesis de investigación *Gestión de calidad bajo el enfoque de formalización en la micros y pequeñas empresas del sector industria-rubro elaboración de productos de panadería en el distrito de Chimbote en la provincia de santa año 2017*. La investigación tuvo como objetivo general Determinar las características de la gestión de calidad bajo el enfoque de formalización legal en las micro y pequeñas empresas del sector industria –rubro elaboración de productos de panadería en el Distrito de Chimbote en la Provincia Del Santa, año 2017. Y llegó a los siguientes resultados: El 44.2% de los micro y pequeños empresarios tienen de 40 a menos de 50 años, lo cual coincide ligeramente con Nolasco (2014), quien manifestó en sus resultados que el 42% tiene entre 31 y 45 años de edad, los micro y

pequeños empresarios son adultos, en una etapa de madurez alcanzada que le permite lograr sus objetivos en base a la experiencia. El 75% de los representantes de las micro y pequeñas empresas son de género masculino, lo cual se asemeja con García (2014) que encontró que el 60% son de sexo masculino y contrasta con Espinoza (2013), que encontró que el 55% de los representantes legales son de sexo masculino, la mayoría de los empresarios encuestados son varones, la constitución de las micro y pequeñas empresas se dio por la superación por parte del género masculino sin dejar de lado a la mujer que empodera. El 88.5% de los encuestados afirma haber obtenido su mype por constitución propia, lo cual nos dice que hoy en día los micro y pequeños empresarios tienen un espíritu de emprendimiento, la cual les permite generarse ingresos económicos, ser independientes, siempre y cuando estén cumpliendo con todos los requisitos de la Ley.

Salcedo (2019) en su tesis de investigación *Rentabilidad y su influencia en la gestión de calidad, en mypes de la galería super, Huánuco 2019*. La investigación tuvo como objetivo general determinar si la rentabilidad tiene influencia significativa en la gestión de calidad, en MYPES de la galería Super de Huánuco, 2019. Y llegó a los siguientes resultados: El 65.38 % de las Mypes de la Galería Súper, realizan sus actividades más de 10 años, 50 % de estas están por encima de 10 años a más y los otros 50 % se encuentran de 0 a 10 años; en promedio las Mypes tienen una experiencia de 5 a 10 años. El 65.38 % de las Mypes encuestadas laboran más de 10 años, el 13.46 % laboran de 5 años hasta 10 años, el 9.62 % laboran de 1 año a 5 años y 11.54 % laboran menos de 1 año. El 63.46 % de las Mypes encuestadas no venden por internet, el 25.00 % sí venden por internet, el 3.85 % no venderían por internet y el 7.69 % definitivamente sí venderían. El 82.69 % de las Mypes encuestadas obtiene rentabilidad, el 15.38 % se encuentra indeciso y el 1.92 % definitivamente si obtiene rentabilidad. Se concluye que la rentabilidad influye en la gestión de calidad, en

Mypes de la Galería Super, de la ciudad de Huánuco, a razón de negativa de 9.38 % por unidad, cuando la rentabilidad se incrementa la gestión de calidad disminuye y cuando la rentabilidad disminuye se incrementa la gestión de calidad. Podemos establecer esta relación como negativa muy débil.

2.2. Bases Teóricas de la Investigación

Las micro y pequeñas empresas

La a 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. Cuando esta Ley se hace mención a la sigla MYPE, se está refiriendo a las Micro y Pequeñas Empresas, las cuales no obstante tener tamaños y características propias, tienen igual tratamiento en la presente Ley, con excepción al régimen laboral que es de aplicación para las Microempresas. Tal como lo indica la (Ley N° 28015, 2003)

En este régimen comprende a Personas naturales y jurídicas, sucesiones indivisas y sociedades conyugales, las asociaciones de hecho de profesionales y similares que obtengan rentas de tercera categoría, domiciliadas en el país cuyos ingresos netos no superen las 1 700 UIT en el ejercicio gravable (SUNAT, 2017)

Características de las micros y pequeñas empresas

Según la ley N° 30056 (2013) las micros, pequeñas y medianas empresas deben ubicarse en alguna de las siguientes categorías empresariales, establecida en función de sus niveles de venta que se obtiene anualmente.

Microempresa: se caracteriza por las ventas anuales que son como máximo 150 Unidades Impositivas Tributarias (UIT).

Pequeña empresa: caracterizada también por tener unas ventas anuales de mayor superioridad que los 150 UIT, llegando así aun monto máximo de 1700 Unidades Impositivas Tributarias (UIT). 40

Mediana empresa: se diferencia por mucho de las anteriores en lo que respecta las ventas anuales superior a los 1700 UIT, y llegando a su monto máximo de 2300 Unidades Impositivas Tributarias (UIT)

El incremento en el monto máximo de ventas anuales señalado para la micro, pequeña y mediana empresa podrá ser determinado por el decreto supremo refrenado por el Ministro de Economía y Finanzas y el Ministerio de la Producción cada dos años.

Importancia de la micro y pequeñas empresas

Su importancia en la generación de ingresos, empleo e innovación, sitúa a las pymes en el centro de la agenda nacional de desarrollo. En el Perú, las micro, pequeñas y medianas empresas representan el 99.6% de todos los negocios en el país, las cuales producen el 47% del PBI y dan empleo a más del 80% de la fuerza laboral, cifras que explican por qué EY Perú está tan comprometida en ayudar y apoyar el crecimiento de nuestras pymes, alentando a los emprendedores del país (Pantigosa, 2015).

Objetivos de la micro y pequeñas empresas

Según Paloma (2017) refiere que:

La importancia de las micro, pequeñas y medianas empresas para el desarrollo sostenible radica, sobre todo, en su capacidad de dar trabajo a una gran proporción de los trabajadores pertenecientes a los sectores más vulnerables de la sociedad, como son las mujeres, los jóvenes o las personas de hogares desfavorecidos. En muchas zonas rurales, los negocios familiares y las pequeñas empresas son casi la única fuente de empleo y generación de ingresos. Las oportunidades de vida que generan para tantas personas sin duda son la base para el logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Por citar algunos ejemplos, en Perú, hemos llevado a cabo un programa para mejorar las condiciones de vida de los productores de quínoa, formando y capacitando a las cooperativas campesinas para que pudieran negociar mejor los precios de este grano andino ante la creciente demanda internacional. En Honduras, estamos promoviendo el turismo sostenible en comunidades indígenas lenkas gracias a la colaboración, entre otros, de diferentes tour-operadores internacionales. En Colombia, gracias a la innovación de pymes cafeteras, hemos podido superar las dificultades de la población rural para acceder a los servicios bancarios, a través de soluciones de pago por medio de mensajes de textos. El compromiso y la innovación de los pequeños empresarios y empresarias locales han sido fundamentales para el éxito de estos proyectos.

Neuromanagement (Neuro Administración)

“La aplicación de las neurociencias cognitivas al gerenciamiento y la conducción de organizaciones” (Braidot, 2013 citado por Lucuara Erika, 2016)

La aplicación de las neurociencias cognitivas a la conducción de las organizaciones permite acceder a nuevos campos de conocimientos para liderar mejor los equipos de trabajo, tomar decisiones con un mayor grado de certeza, capacitar y formar a las personas con técnicas más eficaces, desarrollar acciones comerciales más efectivas y establecer una mejor relación con las personas y el mercado. (Braidot, 2013 citado por Lucuara Erika, 2016)

En este mismo contexto Cardona, (2008) señala que “El neuromanagement tiene la vocación de aplicar los conocimientos sobre el cerebro en situaciones de mando dentro de las organizaciones, buscando el desarrollo y autonomía de las personas”.

Estamos sumergiéndonos en la ciencia para poder entender el desarrollo del cerebro y como es que podemos anticiparnos o predecir los resultados con menor riesgo a fallar en cuanto a tomar decisiones.

Inteligencia Emocional.

Daniel, G (1995) define la inteligencia emocional como: “la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos y los de los demás, de motivar - nos y de manejar adecuada - mente las relaciones”. Capacidad para la auto reflexión: Identificar las propias emociones y regularlas de forma apropiada.

En este artículo el aporte que nos da Goleman es de suma importante porque nos permite manejar nuestras emociones de forma apropiada, teniendo muchas formas nuevas de recursos para afrontar escenas de estrés, tomando en cuenta que tienes la capacidad de generar emociones positivas.

La inteligencia emocional también cumple un rol muy importante para relacionarnos con otras personas, lo que implica las habilidades sociales, capacidad de comunicación, empatía y respeto.

Habilidad para afrontar satisfactoriamente los desafíos de la vida, adoptando comportamientos apropiados y responsables. Dentro de esta competencia podemos incluir la habilidad para fijar objetivos realistas, toma de decisiones, búsqueda de recursos y ayuda.

Tomar una buena decisión es muy trascendente que puede marcar el destino de una vida como también de una organización tanto positivo o negativo, y tener habilidades en la toma de decisiones ayudara a contribuir en elegir la alternativa correcta para una buena decisión y resultados apropiado para la organización.

Por otro lado, Madrigal (2009) llama habilidad al talento o ingenio de un sujeto para efectuar una labor; de esta forma en el ámbito organizacional, se considera que las habilidades de un gerente se miden en función de su capacidad y aptitud para administrar, tomar medidas, negociar y arreglar problemas; estos son términos que designan labores de primer grado en cualquier función directiva de todas las

organizaciones gubernamentales o privadas. También intervienen conocimientos para realizar actividades como estructuras y planeación de estrategias en beneficio del desarrollo organizacional.

Este artículo es un gran aporte a la investigación ya que nos muestra que capacidad tiene un gerente o directiva de una empresa para dar solución a un problema, como menciona Madrigal (2009) la habilidad de un gerente se mide en función de capacidad y aptitud para administrar. Esto es clave para poder llevar a nuestra organización al crecimiento y desarrollo como empresa.

Agilidad Mental

Saber aprender a manejar emociones y los sentimientos, unas veces, por la confusa impresión de que los sentimientos son algo misterioso, poco racional, y casi ajeno a nuestro control, porque se confunde emociones, sentimientos, sentimentalismo y sensiblería, la educación efectiva es una tarea difícil, requiere mucho discernimiento y mucha constancia (Camilo Macias Bestard, 2015)

Filósofo orientado hacia al ámbito de la psicología, propuso que los seres humanos son criaturas con la capacidad de predecir y reflexionar acerca del futuro. Según él, esta capacidad es la que diferencia radicalmente a los humanos de los demás organismos de la naturaleza y, en parte, es causada por nuestro lenguaje. (Dennett, 1978)

En la actualidad este aporte corrobora que la agilidad mental hace que podemos tener buenas relaciones humanas y comprender a nuestros trabajadores y comprender cada necesidad del equipo.

Este artículo fue tomando porque contribuye en gran manera ya que el rendimiento en el trabajo también influye como la persona vivió su niñez ya que si un niño nunca recibió la atención adecuada y toda su actividad lo hacía para que su padre le felicita

y esto también refleja cuando está en el trabajo va queriendo que el dueño o gerente le felicite por su trabajo y no entiende que es su responsabilidad.

Autoliderazgo Emocional

Fiske (2015) los centros de trabajos son multigeneracionales. Actualmente la fuerza de trabajo tiene 4 generaciones: la generación silenciosa (nacidos entre 1925 – 1945). La Baby boomers (1946 – 1964), la generación X (1965 – 1981) y la de los Millennials (1981 – 2000) las personas nacidas durante la generación Z (2001 – 2020) se aproxima rápidamente incorporarse al trabajo en los distintos sectores; sin embargo, debido a que aún no cumple la mayoría de edad esta generación no se considera dentro del empleo formal.

RAJAH (2011) el éxito de la interacción social entre líderes y seguidores responde al uso de las emociones en el trabajo

Es considerable que en el trabajo o cualquier otro lugar donde nos encontramos es esencial el intercambio de interacciones humanas donde las emociones juegan un rol primordial.

Frijda (2000) la Inteligencia emocional son “estados de preparación para la acción; es decir, preceden a la acción y al comportamiento de manera individual.

Es importante tener un momento de preparación para poder tomar una decisión para elegir cualquier alternativa en nuestro diario vivir como emprendedores.

Gandhi (2012) “Sea usted mismo el cambio que quiere realizar”

El auto liderazgo es la capacidad de liderarnos para descubrir y crear un modelo de existencia propio. Se considera que el auto liderazgo emocional es llegar al punto donde uno mismo comienza a motivar su interior y de lo más profundo le empuja para accionar con mayor capacidad de responder a las responsabilidades.

Como menciona Gandhi el cambio tiene que empezar por uno mismo, esto podemos aplicarlo en las organizaciones o las empresas que el gerente óseo el líder tiene que demostrar que se puede mejorar en las debilidades que tiene cada persona, esto demostrara a sus seguidores o colaboradores que también el líder rema el barco junto con sus colaboradores, haciendo que los colaboradores se sientan motivado para conseguir lo planificado.

2.3. Marco conceptual

Gestión de Calidad

La gestión de calidad es una herramienta que ayuda a garantizar a una empresa o a un producto para que sea consistente por ende tiene que tener distintos puntos como el planeamiento, control, el aseguramiento y las mejoras con el único fin de minimizar los errores. Tal como alude El Consejo De Ministros. (Guerrero, 2012 citado por Narciso Kristel, 2019)

El sistema de “Gestión de calidad es el conjunto de actividades coordinadas para dirigir y controlar una empresa en lo relativo a la calidad, está integrada en la gestión global de la empresa e influye en todas las actividades que tiene lugar en la misma”. (p. 15)

El trabajo de investigación el representante conoce en ciertos rasgos la gestión de calidad por la que tenemos que mostrar más énfasis e ir desarrollando las herramientas que nos dan hoy en días el mercado y la competitividad que se viene dando en estos tiempos. El gerente al transcurso del tiempo tendrá que asumir nuevos retos de propuesta para la mejora en la gestión con sus colaboradores.

Modelos de Gestión de Calidad

La calidad total y la cultura del mejoramiento continuo son metas organizacionales que permiten brindar una mayor satisfacción al usuario de un servicio o sistema, en el marco de sus políticas organizacionales. La implantación de un Modelo de Calidad

tiene un papel transformador otorgando un valor agregado al servicio, con su impacto en la eficiencia organizacional, mejoramiento continuo, control o reingeniería de procesos y optimización de recursos, aumento del desempeño y productividad. (Chacon, 2018)

Durante mucho tiempo las personas siempre utilizan a alguien como modelo para poder adaptarse al cambio que ve en otros, de igual manera en las organizaciones se viene dando esto de tomar a una organización como modelo de otro país más avanzado, la cual copiamos la manera y la forma, pero el reto es superara a la empresa modelo.

Un modelo de gestión de calidad es un referente permanente y un instrumento eficaz en el proceso de toda organización de mejorar los productos o servicios que ofrece. El modelo favorece la comprensión de las dimensiones más relevantes de una organización, así como establece criterios de comparación con otras organizaciones y el intercambio de experiencias. (Cubino, 2001 citado por Delgado, 2015)

Como le misiona Cubino un modelo de calidad nos vuelve más eficiente en todo proceso de la empresa u organización mejorando en todo aspecto. Como hoy en día sé que ve que empresas solo se rigen a su concepto y no ven a otros como ejemplo o modelo para superación, al contrario, se quedan con su concepto de gestión que se adecua a la necesidad de sus empresas.

Por la cual se puede decir que la Gestión de calidad si ayudad a cumplir los objetivo y propósito de la empresa, optimizando en la dirección de los colaboradores y el reclutamiento de personales óptimos y comprometidos con la organización.

Gestión

Con mucha constancia se viene viendo que en las empresas buscan colaboradores competentes a las aspiraciones de la organización de asumir responsabilidades y cargos, también se tiene que estar viendo con constancia el desempeño del colaborador

en el área designada y poder rotar el trabajo cada cierto tiempo, buscando la productividad y si responde mantenerlo al colaborador en caso no fuera de esta manera se pretendería cambiar por nuevos colaboradores comprometido con la organización.

Gestión o administración se refiere a la coordinación de actividades de trabajo, de modo que realice de manera eficiente y eficaz con otras personas y a través de ellas, la cual se convierte en objetivo principal de toda gestión (Coulter, 2005)

Esta parte menciona que todo trabajo que se realice se tiene que coordinar antes de ejecutar cualquier trabajo, de tal manera es muy cierto viéndole de la perspectiva de campo de trabajo que si no hay una previa coordinación con las actividades se estará trabajando a la deriva y esto estancara en la productividad y poder obtener los objetivos trazado.

Por otro lado (Hitt, 2006) la define como el proceso de estructura y utilizar un conjunto de recursos orientados hacia el logro de metas, para llevar a cabo las tareas en un entorno organizacional.

Esta parte es poder lograr metas y objetivos con los recursos humano con tareas designadas por la empresa, esto implica que todos apunten solo a un solo objetivo.

Técnicas de Gestión

El proceso de globalización está impulsando el cambio en las estructuras de la producción, en las relaciones laborales, comerciales y de inversión, entre otros aspectos de las empresas. Estas deben disponer, por tanto, por métodos de trabajo que le permitan enfrontarlo (Maria do Rosario Cabrita, 2015)

En estos momentos muchas empresas se ven obligados a usar métodos para la adaptación de su empresa en este tiempo de pandemia o Covid-19, la cual nos lleva a tener en cuenta las técnicas de gestión como formar una estructura en la organización,

análisis en la competencia de mercado, uso de tecnología, marketing digital, publicidad pagada por las redes social.

Todo esto nos lleva una previa reestructura que nos permitirá organizarnos mejor y tener los puntos clave para mejorar y usar las técnicas correctamente.

II. Hipótesis

En la presente investigación titulada “La Neuro Administración como factor relevante de la Gestión de Calidad en la pequeña empresa C. PROVICSA L&S S.A.C, en la ciudad de Huánuco, 2021”, no se planteó hipótesis por tratarse de una investigación de tipo descriptivo.

IV. Metodología

4.1. Diseño de la Investigación

La presente investigación se enmarca dentro del tipo cuantitativo, ya que nos ayudaremos en las estadísticas para análisis de datos, también es tipo cuantitativo porque no se manipulo deliberadamente la variable Neuro Administración como factor relevante de la Gestión de calidad, se describió tal y como lo presenta la realidad. Por lo cual no ha sufrido ningún tipo de modificaciones.

Fue transversal, porque el estudio de investigación de la Neuro Administración como factor relevante en la Gestión de calidad se desarrolló en un tiempo establecido, por la cual tuvo un inicio y un fin en el año 2021.

Fue descriptivo porque solo se vino explicando los puntos importantes de los colaboradores, La Neuro Administración como factor relevante de la Gestión de Calidad en la pequeña empresa C. PROVICSA L&S S.A.C, en la ciudad de Huánuco, 2021.

Según Hernandez (2014), define la investigación no experimental como: aquella que se realiza sin manipular deliberadamente variables.

Como se menciona en la cita en esta investigación no vamos a manipular las variables tanto dependiente e independiente solo observaremos los resultados para luego analizarlo. En un experimento, el investigador construye deliberadamente una situación a la que son expuesto varios individuos. Esta situación consiste recibir un tratamiento condición o estímulo bajo determinadas circunstancias, para después analizar los efectos de la exposición o aplicación de dicho tratamiento o condición. Por decirlo de alguna manera, en un experimento se construye una realidad.

Para Sampieri (2003), el diseño no experimental se divide tomando en cuenta el tiempo durante se recolecta los datos, estos son: diseño Transversal, donde se recolectan datos

en un solo momento, en un tiempo único, su propósito es describir variables y su incidencia de interrelación en un momento dado, y el diseño longitudinal, donde se recolectan datos a través del tiempo en puntos o periodos, para hacer inferencias respecto al cambio, sus determinantes y su consecuencia.

Como menciona Sampieri esta investigación tiene como naturaleza solo la recolección de datos para obtener resultados dado por la encuesta a la población referida, por lo que no habrá manipulación de las variables.

La investigación no experimental es investigación sistemática y empírica en la que las variables independientes no se manipulan porque ya han sucedido. Las inferencias sobre las relaciones entre variables se realizan sin intervención o influencia directa y dichas relaciones se observan tal y como se han dado en su contexto natural.

La presente investigación se enmarca dentro de las investigaciones de tipo no experimental pues las variables solo serán observadas tal ocurre en la realidad.

“EXPERIMENTO”: Hacer enojar intencionalmente a una persona para ver sus Reacciones.

“NO EXPERIMENTAL”: Ver las reacciones de esa persona cuando llega enojada.

El presente trabajo fue nivel descriptivo, porque detallaron las características de los hechos evaluados a las variables estudiadas, Neuro Administración y Gestión de Calidad.

Los estudios descriptivos, refieren las características bajo la perspectiva del grupo de personas que se desempeñan en el mismo concepto, describiendo sus perfiles o la ocurrencia empresarial en relación a las variables estudiadas (Hernandez Y Mendoza, 2018).

El diseño de la investigación fue no experimental, porque todos los resultados recopilados se presentaron como tal resultado luego del análisis inferencial, se recogieron datos en su contexto natural, por la cual no se manipularon la variable. También fue de corte transversal, debido a que el recojo de datos mediante la aplicación de los instrumentos se aplicaron en un único momento, de acuerdo al cronograma de aplicación que el investigador y los representantes de las pequeñas empresas estimen conveniente.

La investigación fue de nivel descriptivo, se encarga de describir las características; consistiendo en señalar un fenómeno, individuo o grupo, que contribuya en la investigación. (Baptista, 2014).

Diseño es no experimental de corte transversal porque se realizó sin manipular deliberadamente las variables, se observó el fenómeno tal como se mostró dentro de su contexto. Diseño no experimental ya que el trabajo no se va a dedicar hacer experimentos dentro de la empresa Mype, por esta razón se ha seleccionado el diseño no experimental. (Hernandez, 2014)

Esquema:



Dónde:

M = Muestra conformada por los colaboradores encuestados.

O = Observación de las variables: Neuro Administración y Gestión de Calidad

4.2. Población y Muestra

Población:

Señala que la población es la unidad de análisis es decir quiénes van a ser medidos, la población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones (Hernandez, 2003)

La unidad de análisis de la presente investigación está conformada por una empresa pequeña con razón social C, PROVICSA L&S S.A.C ubicada en la ciudad de Huánuco.

En la encuesta se utilizó la fórmula de estadística ya que la investigación tiene una muestra de aleatorio simple, porque es una técnica de muestreo de recopilar y contabilizar los elementos de la población y el tamaño de la muestra.

Muestra

En vista que la población es de una empresa se ha determinado que uno sea la muestra también.

4.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores

Variable	Definición	Dimensiones	Indicadores	Medición
La Neuro Administración como factor relevante de la Gestión de Calidad	El Neuro Administración es una ciencia que une los conocimientos obtenidos a partir del estudio del cerebro humano en pleno funcionamiento con los del gerenciamiento y la conducción de equipos en empresas y organizaciones. En la motivación de un equipo de trabajo emerge la figura del neuro líder o Neuro Administración, que juega un rol fundamental para el éxito del proyecto.	Conocimiento de Neuro Administración	-Si conozco -Conozco poco -No conozco	Nominal
		Técnicas modernas de la Neuro Administración	-Control del estrés laboral -Automotivación -Auto liderazgo emocional - Motivación	Nominal
		Dificultades para la implementación de la neuro administración a los trabajadores	-Falta de motivación -No se adaptan a los cambios. -Problemas familiares -Mal designio de funciones	Nominal
		Técnicas para medir el rendimiento de los colaboradores	-La evaluación -La supervisión -Medición de calidad de trabajo. -Cumplimiento de metas mensuales	Nominal
		La Neuro administración Contribuye a mejorar el rendimiento de la empresa	-Si -No - A veces	Nominal
		La Neuro administración Alcanza los objetivos planeados por la empresa	-Si -No - A veces	Nominal

Variable	Definición	Dimensiones	Indicadores	Medición
La Neuro Administración como factor relevante de la Gestión de Calidad	En ese sentido, los libros de Neuro administración dicen que el Neuro administracion debe trabajar en simultáneo en dos frentes: La motivación de sí mismo a partir del conocimiento de su cerebro. La motivación de su equipo de cara a los objetivos organizacionales. (Nestor, 2021)	Conocimiento de Gestión de calidad	-Si -No - A veces	Nominal
		Características de la calidad de Gestión	-Fiabilidad -Capacidad de respuesta -Control de procesos	Nominal
		Factores de la Gestión de calidad que influya a la empresa	-Innovación -Motivación -Liderazgo	Nominal
		Fortaleza que necesita su empresa	-Adaptación a los cambios tecnológicos -Aplicación de la gestión de calidad -Capacitación -Informe mensual de cumplimiento de metas	Nominal

Aspecto complementario	Definición	Dimensiones	Indicadores	Medición
Representantes	Los representantes de la empresa c.provicsa L&S S.A.C, son personas de diferentes edades y de ambos géneros, con diversos grados de estudios e instrucciones de las cuales mucho cuentan experiencia de trabajo y con experiencia de prácticas pre profesionales, esto le permite dar crecimiento a la empresa con los colaboradores que se comprometen con lo planeado y siendo consciente de una motivación constante.	Edad	-18 a 30 año -30 a 50 años -50 a más años	Razón
		Genero	-Masculino -Femenino	Nominal
		Grado de Instrucción	-Sin instrucción - Educación superior universitario -Educación técnico	Ordinal
		Cargo	-Gerente -Contador - Dueño	Nominal

Continua.....

Aspecto complementario	Definición	Dimensiones	Indicadores	Medición
Micro y pequeña empresa	Las micros y pequeñas empresas, su tamaño es medido por las ventas anuales que no superan entre 150 UIT a 1700 UIT, la cual tienen un tiempo en el rubro que les permiten a los pequeños empresarios introducirse a desarrollarse como emprendedores, y con la experiencia obtenida, muchas pequeñas empresas van tomando rumbo al crecimiento cumpliendo el objetivo de generar utilidades y satisfacer necesidades de su cliente.	Tamaño	-Pequeña empresa -Micro empresa	Nominal
		Tiempo en el rubro	-0 a 5 años -5 a 10 años -10 a más años	Razón
		Los Colaboradores	-Familiares -No familiares -Ambos	Nominal
		Numero de Colaboradores	-1 a 5 trabajadores -6 a 10 trabajadores -11 a más trabajadores	Nominal
		Objetivo de la constitución de la empresa	-Generar utilidades -Generar puesto de trabajos -Satisfacer necesidades de los clientes	

Definición conceptual de las variables

Variable Independiente: “Neuro Administración” es sumamente importante porque nos muestra y nos atreve a pensar y diseñar nuevas formas de administrar en las organizaciones, proporcionando la forma o manera correcta para liderar y guiar una organización, maximizando los resultados de los trabajadores, ya que se podrá entender la emociones de los colaboradores y esto hará que nos podemos conectar a ellos no como sus empleadores sino como un amigo (líder) que le puede ayudar a sobre salir de cualquier estado emocional des-motivante, también la Neuro Administración beneficia a todo diseño estratégico comerciales, selección del personal, esto ayuda que la empresa pueda seleccionar un personal adecuado para el desarrollo de la empresa.

Variable Dependiente: “Gestión de Calidad” es la clavé fundamental para el crecimiento y desarrollo de las organizaciones o pequeñas empresas. La gestión de calidad permitirá utilizar técnicas que se adapten al cambio que se viene dando en la tecnología y poder implementar la gestión de calidad con el talento humano, midiendo de forma eficaz el rendimiento de cada colaborador y el compromiso con las tareas designadas para alcanzar los objetivos planeados y llegando a la meta propuesta por la organización.

Operacionalización

En la pequeña empresa C. PROVICSA L&S S.A.C no existe la Neuro Administración porque no existe motivación, no dan talleres de capacitación y no realizan un seguimiento a sus colaboradores en la parte de cumplimiento con el designio de sus labores.

4.4. Técnica e Instrumento de Recolección de datos

La técnica e instrumentó que se realizamos es la Encuestas; es una herramienta de reconocimiento que permite determinar y comparar la información el cual esta información, recopilando entre muestra representativa de la población que evalúa, el cuestionario está referido a preguntas sobre la Neuro Administración con Gestión de Calidad y sus dimensiones con el fin de obtener la información correspondiente y real para poder aplicarlo a los resultados esperados.

Estimado cliente es un gusto saludarle, asimismo le invito a contestar el presente cuestionario, sírvase a colocar con un aspa (x) en las columnas.

4.5. Plan de Análisis

Se atribuirá el siguiente plan de procedimiento de datos:

Registro manual: el cual se aplicó esta técnica para digitar la información de las diferentes fuentes.

Ordenamiento y clasificación: se utilizó esta técnica para esmerar la información cualitativa y cuantitativa en forma correspondiente y de manera interpretar la y cuantificarle el máximo provecho.

Desarrollo computarizado en Excel: en esta se determinó diversos cálculos matemáticos y estadísticos de utilidad para la información, así como; procesar, digitar y analizar los datos de la empresa determinando indicadores los cuales son: asociación, correlación, etc.

4.6. Matriz de Consistencia

TÍTULO	ENUNCIADO DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLE	METODOLOGIA			
				POBLACION Y MUESTRA	METODO	TECNICA E INSTRUMENTOS	PLAN DE ANALISIS
La neuro administración como factor relevante de la gestión de calidad en la pequeña empresa c. provicsa l&s s.a.c, en la ciudad de Huánuco, 2021.	¿Cuáles son las principales características de la Neuro Administración como factor relevante de la gestión de calidad en la pequeña empresa C. PROVICSA L&S S.A.C. en la ciudad de Huánuco, 2021?	<p>Objetivo General: Describir las principales características de la Neuro Administración como factor relevante de la Gestión de Calidad en la pequeña empresa C, PROVICSA L&S S.A.C. en la ciudad de Huánuco 2021.</p> <p>Objetivo Específico</p> <ul style="list-style-type: none"> -Definir las principales características del representante de la pequeña empresa C. PROVICSA L&S S.A.C. en la ciudad de Huánuco 2021. -Identificar las principales características del representante de la pequeña empresa C. PROVICSA L&S S.A.C. en la ciudad de Huánuco 2021. -Determinar la principal característica de la Neuro Administración como factor relevante de la Gestión de Calidad en la pequeña empresa C, PROVICSA L&S S.A.C. en la ciudad de Huánuco 2021. 	1. La neuro administración como factor relevante de la gestión de calidad	La unidad de análisis de la presente investigación se conformará por la empresa C, PROVICSA L&S S.A.C ubicada en la ciudad de Huánuco 2021	Para la elaboración de la presente investigación se emplea el diseño no experimental – transversal – descriptivo.	La técnica e instrumento que se realizó en la encuesta, es una herramienta de reconocimiento que permite determinar y comparar la información, recopilando entre muestra representativas de la población que se evalúa.	<ul style="list-style-type: none"> - Registro manual - Ordenamiento y clasificación - Desarrollo computarizado en Excel

4.7. Principios éticos

Según el Código de Ética para la Investigación (versión 002) de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote indican que los principios éticos son los que se tendrán en cuenta en la presente investigación:

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

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

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

Justicia; El investigador debe ejercer un juicio razonable, ponderable y tomar las precauciones necesarias para asegurarse de que sus sesgos, y las limitaciones de sus capacidades y conocimiento, no den lugar o toleren prácticas injustas. Se reconoce que la equidad y la justicia otorgan a todas las personas que participan en los procesos, procedimientos y servicios asociados a la investigación.

Integridad científica; La integridad o rectitud deben regir no sólo la actividad científica de un investigador, sino que debe extenderse a sus actividades de enseñanza y a su ejercicio profesional. La integridad del investigador resulta especialmente relevante cuando, en función de las normas deontológicas de su profesión, se evalúan

y declaran daños, riesgos y beneficios potenciales que puedan afectar a quienes participan en una investigación. Asimismo, deberá mantenerse la integridad científica al declarar los conflictos de interés que pudieran afectar el curso de un estudio o la comunicación de sus resultados.

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

Buenas Prácticas de los Investigadores

Ninguno de los principios éticos exime al investigador de sus responsabilidades ciudadanas, éticas y deontológicas, por ello debe aplicar las siguientes buenas prácticas.

El investigador debe ser consciente de su responsabilidad científica y profesional ante la sociedad. En particular, es deber y responsabilidad personal del investigador considerar cuidadosamente las consecuencias que la realización y la difusión de su investigación implican para los participantes en ella y para la sociedad en general. Este deber y responsabilidad no pueden ser delegados en otras personas.

En materia de publicaciones científicas, el investigador debe evitar incurrir en faltas deontológicas por las siguientes incorrecciones:

Falsificar o inventar datos total o parcialmente.

Plagiar lo publicado por otros autores de manera total o parcial.

Incluir como autor a quien no ha contribuido sustancialmente al diseño y realización del trabajo y publicar repetidamente los mismos hallazgos.

Las fuentes bibliográficas utilizadas en el trabajo de investigación deben citarse cumpliendo las normas APA o VANCOUVER, según corresponda; respetando los derechos del autor.

En la publicación de los trabajos de investigación se debe cumplir lo establecido en el Reglamento de Propiedad Intelectual Institucional y demás normas de orden público referidas a los derechos de autor.

El investigador, si fuera el caso, debe describir las medidas de protección para minimizar un riesgo eventual al ejecutar la investigación.

Toda investigación debe evitar acciones lesivas a la naturaleza y a la biodiversidad.

El investigador debe proceder con rigor científico asegurando la validez, la fiabilidad y credibilidad de sus métodos, fuentes y datos. Además, debe garantizar estricto apego a la veracidad de la investigación en todas las etapas del proceso.

El investigador debe difundir y publicar los resultados de las investigaciones realizadas en un ambiente de ética, pluralismo ideológico y diversidad cultural, así como comunicar los resultados de la investigación a las personas, grupos y comunidades participantes de la misma.

El investigador debe guardar la debida confidencialidad sobre los datos de la persona involucrada en la investigación. En general, deberá garantizar el anonimato de las personas participantes.

Los investigadores deben establecer procesos transparentes en su proyecto para identificar conflictos de intereses que involucren a la institución o a los investigadores.

Disposición general

Única: El presente código de ética será revisado anualmente o cuando la necesidad del desarrollo científico y tecnológico lo exija; de ser necesario se introducirán mejoras o

correcciones por el comité institucional de ética en investigación, verificado por el Vicerrectorado de investigación y Revisado por Rector.

V. Resultados

5.1. Resultados

Tabla 1

Características del representante de la pequeña empresa C.provicsa L&S S.A.C, del sector constructora – rubro asesoría y consultoría en la ciudad de Huánuco, año 2021.

Características del representante	N	%
Edad		
18 a 30 años	0	0.00
30 a 50 años	0	0.00
50 a más años	1	100.00
Total	1	100.00
Genero		
Masculino	1	100.00
Femenino	0	0.00
Total	1	100.00
Grado		
Sin instrucción	0	0.00
Educación superior	0	0.00
Educación técnica	1	100.00
Total	1	100.00
Cargo que ocupa en la empresa		
Gerente	0	0.00
Administrador	0	0.00
Dueño	1	100.00
Total	1	100.00

Fuente. Cuestionario aplicado al representante de la pequeña empresa C.provicsa L&S S.A.C, del sector constructora – rubro asesoría y consultoría en la ciudad de Huánuco, año 2021.

Tabla 2

Características principales de la pequeña empresas C.provicsa L&S S.A.C del sector constructora – rubro asesoría y consultoría en la ciudad de Huánuco, año 2021.

Características de la MYPE	N	%
Tamaño de la empresa		
Pequeña empresa	1	100.00
Micro empresa	0	0.00
Total	1	100.00
Experiencia en el cargo		
0 a 3 años	0	0.00
3 a 6 años	0	0.00
6 a más años	1	100.00
Total	1	100.00
Tiempo en el rubro		
0 a 5 años	0	0.00
5 a 10 años	0	0.00
10 a más años	1	100.00
Total	1	100.00
Las personas que trabajan en su empresa son:		
Familiares	0	0.00
Personas comunes	0	0.00
Ambos	1	100.00
Total	1	100.00
Número de Trabajadores		
1 a 5 trabajadores	0	0.00
6 a 10 trabajadores	1	100.00
11 a más trabajadores	0	0.00
Total	1	100.00

Continua.....

Tabla 2

Características principales de la pequeña empresas C.provicsa L&S S.A.C del sector constructora – rubro asesoría y consultoría en la ciudad de Huánuco, año 2021.

Concluye.....

Características de la MYPE	N	%
Objetivo de la constitución de la empresa		
Generar utilidades	0	0.00
Generar puesto de trabajo	0	0.00
Satisfacer necesidades de los clientes	1	100.00
Total	1	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado al representante de la pequeña empresa C.provicsa L&S S.A.C, del sector constructora – rubro asesoría y consultoría en la ciudad de Huánuco, año 2021.

Tabla 3

Características de la neuro administración como factor relevante de la gestión de calidad en la pequeña empresas C.provicsa L&S S.A.C del sector constructora – rubro asesoría y consultoría en la ciudad de Huánuco, año 2021.

Referencia de la Neuro Administración	N	%
Conoce el termino Neuro Administración		
Si conozco	0	0.00
Conozco poco	1	100.00
No conozco	0	0.00
Total	1	100.00
Técnica moderna de la Neuro Administración		
Control de estrés laboral	0	0.00
Automotivación	0	0.00
Auto liderazgo emocional	0	0.00
Motivación	1	100.00
Total	1	100.00
Dificultades para la implementación de la Neuro Administración		
Falta de motivación	0	0.00
No se adaptan a los cambios	1	100.00
Problemas familiares	0	0.00
Mal designio de funciones	0	0.00
Total	1	100.00
Técnica aplicada para medir el rendimiento de los colaboradores		
La evaluación	0	0.00
La supervisión	0	0.00
Medición de calidad de trabajo	0	0.00
Cumplimiento de metas	1	100.00
Total	1	100.00

Continua.....

Tabla 3

Características de la neuro administración como factor relevante de la gestión de calidad en la pequeña empresas C.provicsa L&S S.A.C del sector constructora – rubro asesoría y consultoría en la ciudad de Huánuco, año 2021.

Referencia de la Neuro Administración	N	%
La Neuro Administración contribuye a mejorar el rendimiento de la empresa		
Si	1	100.00
No	0	0.00
A veces	0	0.00
Total	1	100.00
La Neuro Administración ayuda alcanzar los objetivos planeado por la empresa		
SI	1	100.00
No	0	0.00
A veces	0	0.00
Total	1	100.00
Referencia de la Gestión de Calidad	N	%
Conoce usted el termino gestión de calidad		
Si	1	100.00
No	0	0.00
A veces	0	0.00
Total	1	100.00
Característica de la gestión de calidad		
Fiabilidad	0	0.00
Capacidad de respuesta	0	0.00
Control de proceso	1	100.00
Total	1	100.00

Continua.....

Tabla 3

Características de la neuro administración como factor relevante de la gestión de calidad en la pequeña empresas C.provicsa L&S S.A.C del sector constructora – rubro asesoría y consultoría en la ciudad de Huánuco, año 2021.

Concluye....

Referencia de la Gestión de Calidad	N	%
Factores de la Gestión de calidad que influya a la empresa		
Innovación	1	100.00
Motivación	0	0.00
Liderazgo	0	0.00
Planificación	0	0.00
Total	1	100.00
Fortaleza para un implementar una gestión de calidad		
Adaptación a los cambios tecnológicos	1	100.00
Aplicación de la gestión de calidad	0	0.00
Capacitación	0	0.00
informe mensual de cumplimiento de metas	0	0.00
Total	1	100.00

Fuente: Cuestionario aplicado al representante de la pequeña empresa C.provicsa L&S S.A.C, del sector constructora – rubro asesoría y consultoría en la ciudad de Huánuco, año 2021.

5.2. Análisis de resultados

Respecto al objetivo específico 1

La edad del representante

- El 100 % de la pequeña empresa C. provicsa L&S S.A.C. tiene 50 a más años, lo que nos indica que el representante es una persona adulta, esto no permite llegar a conclusión que el representante tiene la experiencia necesaria para obtener los objetivos planeados.
- El 100 % muestra que el representante de la pequeña empresa C. provicsa L&S S.A.C. es de género masculino, la mayoría de los empresarios son varones, la cual no indica que desde años anteriores se veía la superación del género masculino la cual no deja de lado a las mujeres emprendedoras.
- El 100 % muestra que el representante de la pequeña empresa C. provicsa L&S S.A.C. tiene un grado de instrucción técnico, el empresario afirma haberse preparado con una carrera técnica la cual amplía su visión y misión. Esto muestra que el gerente no constituyo su empresa empíricamente de lo contrario se preparó para el desarrollo y la competitividad en el mercado.
- El 100 % muestra que el representante de la empresa C. provicsa L&S S.A.C. es el dueño y a la vez el generante, se considera que los representantes en su mayoría son los dueños y la vez gerentes.

Respecto al objetivo específico 2

- El 100 % muestra que la empresa C. provicsa L&S S.A.C se encuentra en el tamaño de pequeñas empresas, la cual también obtiene beneficio como también responsabilidades en el ámbito laborable como tributario.
- El 100 % muestra que la empresa y el representante C. provicsa L&S S.A.C tiene como experiencia de 6 a más años, se considera que la empresa ya se posiciono en el mercado por la existencia hasta la actualidad y la supervivencia con los cambios que se viene dando en las organizaciones.
- El 100 % muestra que la empresa C. provicsa L&S S.A.C tiene de 10 a más años en el rubro de construcción y asesoría y consultoría, se considera que es una empresa con mucha experiencia en su rubro.
- El 100 % muestra que en la empresa C. provicsa L&S S.A.C las personas que trabajan son familiares y como personas comunes que no mantienen vínculo familiar, se considera que es una empresa familiar.
- El 100 % muestra que en la empresa C. provicsa L&S S.A.C la cantidad de trabajadores son de 6 a 10 trabajadores, se considera que la empresa que hay una distribución en el trabajo.
- El 100 % muestra el objetivo de la constitución de la empresa C. provicsa L&S S.A.C es para satisfacer las necesidades de los clientes, se considera que en la empresa priorizan la satisfacción del cliente.

Respecto al objetivo específico 3

- El 100 % muestra que el representante de la empresa C. provicsa L&S S.A.C. conoce poco sobre la neuro administración, se considera que el representante tiene noción de auto liderazgo emocional.
- El 100 % muestra que el representante de la empresa C. provicsa L&S S.A.C. conoce y aplica la motivación, se considera que la empresa motiva a sus colaboradores.
- El 100 % refleja que en la empresa C. provicsa L&S S.A.C. existe dificultades por la adaptación a los cambios, se considera que la empresa no se adapta a los cambios tecnológicos o nuevas formas de trabajo.
- El 100 % muestra que en la empresa C. provicsa L&S S.A.C. se aplica la técnica de cumplimiento de metas para medir el rendimiento de los colaboradores, se estima que existe un control en cuanto al desarrollo de las actividades designadas.
- El 100 % refleja que la neuro administración si contribuye a mejorar el rendimiento de la empresa, se estima que la neuro administración tiene un gran aporte para conquista lo planeado por la empresa.
- El 100 % muestra que la neuro administración si ayuda alcanzar los objetivos planeados por la empresa, se considera que si aplicamos la Neuro administración se llegar al objetivo de la empresa.
- El 100 % muestra que el representante de la empresa C. provicsa L&S S.A.C. si conoce el termino de gestión de calidad, esto nos ayudara a poder entender a lo que se quiere llegar como empresario que hay que dar más de lo que nos piden.
- El 100 % muestra que el representante de la empresa C. provicsa L&S S.A.C. conoce el control de proceso una de las características de la gestión de calidad, esto

nos refleja que en la empresa tiene un proceso en la rutina de trabajo, ayudando a tener control de toda actividad que se de en la empresa.

- El 100 % refleja que el representante de la empresa C. provicsa L&S S.A.C. considera la innovación como uno de los factores de la gestión de calidad que influya positivamente en la empresa, la innovación es la que nos lleva a seguir sonando tanto el crecimiento económico y tecnológico de la empresa.
- El 100 % muestra que el representante de la empresa C. provicsa L&S S.A.C. considera la adaptación a los cambios tecnológicos como una fortaleza que necesita su empresa para poder implementar una gestión de calidad, se considera que en la empresa no se adaptan de una manera efectiva por lo que no quieren salir de su círculo de conformismo.

VI. Conclusiones

Respecto a las principales características de la pequeña empresa C. provicsa L&S S.A.C:

- En su totalidad el representante tiene de 50 a más años de edad, es de género masculino, el representante tiene el grado de instrucción técnica, cargo que ocupa es el dueño y a la vez es el gerente, esto permitirá que el gerente o representante tenga consideración en mejorar constantemente ya que su propia empresa, cumpliendo los objetivos y desarrollándose en crecimiento económico como en el mercado, poniendo en práctica neuro administración y la gestiona de calidad para obtener mejor resultados.

Respecto a la micro y pequeña empresa:

- En su totalidad el tamaño de la empresa C. provicsa L&S S.A.C. es una pequeña empresa, la experiencia de la empresa es de 6 a más años, tiempo en rubro de la empresa es de 10 a más años, las personas que trabajan en la empresa son familiares como personas comunes, número de trabajadores son de 6 a 10 trabajadores, el objetivo de la empresa es satisface las necesidades del cliente, durante muchos años la empresa fue posicionándose y dando permanencia en el mercado generando ingresos económicos como puesto de trabajo para las misma familia como personas comunes, la empresa durante su constitución tuvo como objetivo suplir toda necesidad de sus clientes.

Respecto a la neuro administración como factor relevante de la gestión de calidad:

- En su mayoría el representante de la empresa C. provicsa L&S S.A.C. conoce poco que es la neuro administración, conoce la motivación una de las técnicas modernas de la neuro administración, no se adapta a los cambios que se requiere para la implementación de la neuro administración, cumplimiento de

metas mensuales es la técnica que usa para medir el rendimiento de los colaboradores, el representante afirma que la neuro administración si contribuye a mejorar el rendimiento de la empresa, la neuro administración si coopera alcanzar los objetivos, la empresa tiene idea de algunas características de la neuro administración la que nos permite brindar información y esto ayudara a complementar al desarrollo empresarial.

- En su mayoría el representante de la empresa C. provicsa L&S S.A.C. si conoce el termino de gestión de calidad, control de proceso es la característica que conoce el representante de la gestión de calidad, innovación el factor que representante considera que influye positivamente a la empresa, adaptación a los cambios tecnológicos es una de las fortalezas que necesita su empresa, durante muchos años muchas empresa solo se conforma con tener una gestión a su manera pero hay algo que se olvidan dar un valor agregado a la gestión y llegar a una gestión de calidad cumpliendo con todos los requerimientos establecido y generando cambios que marcan la trayectoria de la empresa hacia un furo prometedor y rentable.

Estrategia para la mejora

Aspectos complementarios

Recomendaciones

- Buscar asesoría en lo que es neuro administración y poder implementar nuevos métodos que actualmente se están usando en muchas empresas como la motivación emocional en cada trabajador, preocupándonos por ello para que los colaboradores se preocupen por la empresa, otro seria como guardar las informaciones en la nube y no trabajar de forma tradicional con archivadores, esto ayudara a facilitar en cuando el rendimiento y creando un impacto ambiental a minimizar el uso de las hojas y optimizando el uso de la computadora.
- Tener un supervisor externo que vela por el cumplimiento de las metas propuestas y complementando con un informe semanal.
- Crear áreas de trabajo y establecer un rol de funciones con todo lo planeado y velar por el cumplimiento utilizando el método de capacidad de respuesta de cada trabajador, fortalecer y dar énfasis tanto de parte de la gerencia y los colaboradores a la adaptación a los cambios tecnológico ya que estamos en una era tecnológica la cual si no podemos adaptarnos a ello nos quedaremos atrás y vamos a morir literalmente como empresarios.

Referencias bibliográficas

30056, L. N. (2 de julio de 2013) Ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial. *Normas legales*.

Arias, J. (2012) *Implementacion del sistema de gestion de calidad em la empresa Quality & Consulting Group S.A.S conforme a la norma iso 90001:2008*. Bogota: Universidad libre de colombia departamento de ingenieria industrial .

BAPTISTA, F. &. (2014) *Metodologia de la investigacion*

BRAIDOT, N. (2011) *Neuro management*. argentina: ediciones granica s.a.

BRAIDOT, N. (2011) *Neurociencia cognitivas*. argentina: granica.

BRAIDOT, N. (2013) *Neuromanagemen y neuroliderazgo*. estados unidos: ciencias administrativas.

BRAIDOT, N. (2014) *Neuro management*. argentina: granica.

Camilo Macias Bestard, A. F. (2015) Inteligencia Humana, Un Acercamiento Teorico Desde Dimensiones Filosoficas y Psicologicos. *Revista Informatica Cientifica*.

CARDONA. (2008) *Neuromanagement*.

Chacon, J. (2018) *Modelos y sistemas de gestion de calidad*. Espacios.

COULTER, R. Y. (2005) *Gestion*.

CUBINO, R. L. (FEBRERO de 2001) *Modelo europeo de excelencia*. obtenido de modelo europeo de excelencia: <https://www.jesuitasleon.es/calidad/Modelos%20de%20gestion%20de%20calidad.pdf>

DANIEL, G. (05 de MAYO de 1995). *Inteligencia emocional*. obtenido de inteligencia emocional: <https://www.upv.es/contenidos/SIEORIEN/infoweb/sieorien/info/869054C>

Delgado, J. (2015) *Gestion de calidad y su influencia en la satisfaccion del cliente en la clinica de fertilidad del norte*. chicalayo.

DENNETT, D. (1978) *Agilidad mental*. praxis filosofica.

Ferraro, G. S. (2010) *Políticas de apoyo a las PYMES en América Latina*. . Santiago de Chile: CEPAL.

FISKE, N. Y. (2015) *El autoliderazgo y la inteligencia emocional: un estudio de la generación de los millenials*. ciencia y sociedad.

Florian, D. A. (2018) *Gestión de calidad bajo el enfoque de formalización en la micros y pequeñas empresas del sector industria-rubro elaboración de productos de panadería en el distrito de Chimbote en la provincia de santa año 2017*. chimbote.

FRIJDA. (2000) *La inteligencia emocional*. universidad de murcia.

- GANDHI, M. (2012) *Vuelta y vuelta. focus on women.*
- GONZALE. (2014) *Tecnicas de gestioN.*
- GONZALES, R. (27 de OCTUBRE de 2014) *Managment al neuro administracion.* obtenido de managment al neuro administracion.
- GUERRERO. (2012) *Gestion de calidad.*
- HERNANDEZ Y MENDOZA. (2018) *Los estudios descriptivos.* mexico: hill, mc graw.
- Hernandez, F. &. (2003).
- Hernandez, F. &. (2014).
- HERNANDEZ, F. Y. (2014). *Metodologia de la investigacion.* mexico: mc graw hill educacion.
- Herrera Mendoza, M. (2008). *Diseño de un sistema de gestión de la calidad para una microempresa.* veracruz: universidad veracruzana.
- HITT. (2006).
- ISHIKAWA, K. (1988).
- ISO. (2010). *Gestion de calidad.*
- KANDEL, E. R. (2020) *El nacimiento de una nueva ciencia de la mente.* buenos aires: revista latinamericana.
- KRISTE, N. R. (2016) *Gestión de calidad en la toma de decisiones de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta minorista de ropa para damas, centro comercial ben cha, distrito chimbote, 2016.* chimbote: universidad los angeles de chimbote.
- Ley N° 28015. (2003) Ley de promoción y formalización de la micro y pequeña empresa. *SUNAT.*
- Lucuara Castillo, E. V. (2016) *Estrategias basadas en neuromanagement que fortalezcan habilidades de liderazgo, potenciando el cerebro ejecutivo de los gerentes de ferretti, c.a.* carabobo: universidad de carabobo.
- MADRIGAL. (2009) *Habilidad del talento.* Obtenido de 2009.
- MADRIGAL. (2009) *Habilidades de un gerente.*
- Maria do Rosario Cabrita, M. D. (2015) *Tecnica de gestion empresarial en la globalizacion.* revista de ciencia sociales.
- MENDOZA. (2018) *NEUROCIENCIA.*
- Merodio, J. (2020) *Neuromanagement de un negocio.*
- Narciso Revollo, K. B. (2016) *Gestión de calidad en la toma de decisiones de las micro y pequeñas empresas del sector comercio, rubro venta minorista de ropa para damas, centro comercial ben cha, distrito chimbote, 2016.* chimbote: universidad de chimbote.

- NESTOR, B. (2011) *Neuro management*. argentina.
- Nestor, B. (2021) *Neuromanagement*. Obtenido de Nestor braidot: <https://braidot.com/como-son-las-decisiones-de-un-neuromanager/>
- PALOMA, D. (4 de JULIO de 2017). *SDGF*. Obtenido de SDGF: <https://www.sdgfund.org/es/microempresas-pymes-y-objetivos-de-desarrollo-sostenible>
- Pantigosa, P. (17 de junio de 2015). *Perspectivas ey Peru*. Obtenido de Perspectivas ey Peru: <https://perspectivasperu.ey.com/2015/06/17/las-pymes-en-el-peru-impulsando-el-crecimiento-economico/#:~:text=En%20el%20Per%C3%BA%2C%20las%20micro,nuestras%20pymes%2C%20alentando%20a%20los>
- PEREZ, H. D. (2015) *Relacion entre la dominancia cerebral y competencia laboral de los bartender de la empresa peru innova tourism servis e.i.r.l.* . puno: universidad nacional de altiplano.
- PROEXPORT. (2016). *Gestion de calidad*.
- PUENTE CANTARO, R. P. (2015) *Gestion de calidad y su relacion con la satisfaccion laboral docente en la institucion educativa integrada n° 32586 de huarichaca - huanuco 2015*. huanuco: universidad de huanuco.
- RAJAH. (2011) *El autoliderazgo y la inteligencia emocional: un estudio de la generacion de los millenials*. mexico: ciencia y sociedad.
- RUBIO. (2006) *Gestion*.
- SAMPIERI, R. H. (2003) *Metodologia de la investigacion*. buenos aires.
- SMITH, K. . (1994). *La mente aplicada a la actitud*. psicologia del desarrollo.
- SUNAT. (2017) *SUNAT*. Obtenido de SUNAT: <https://orientacion.sunat.gob.pe/index.php/empresas-menu/regimen-mype-tributario>
- Teruel, y. o. (2006).
- THORNDIKE, E. (1920) *Ley del efecto* . las mentes maravillosa.
- Verastegui Salcedo, J. E. (2019) *La rentabilidad y su influencia en la gestion*. huanuco: universidad católica los ángeles.
- YANEZ, C. (2008) *Siste de gestion de la calidad en base a la norma iso 9001*. Obtenido de : <http://internacionaleventos.com/articulos/articuloISO.pdf>

Anexos

Anexo 1: Cronogramas de actividades



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE

Esquema del cronograma de Actividades

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																	
N°	Actividades	Año 2021								Año 2021							
		Mes I				Mes II				Mes III				Mes IV			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Elaboración del Proyecto	x															
2	Revisión del proyecto por el jurado de investigación																
3	Aprobación del proyecto por el Jurado de Investigación		x														
4	Exposición del proyecto al JI o asesor.			x													
5	Mejora del marco teórico				x												
6	Redacción de la revisión de la literatura					x											
7	Elaboración del consentimiento informado (*)						x										
8	Ejecución de la metodología							x	x								
9	Resultados de la investigación									x							
10	Conclusiones y recomendaciones										x						
11	Redacción del informe final											x					
12	Aprobación del informe final por el Jurado de Investigación												x	x			
13	Presentación de ponencia en jornadas de investigación														x	x	
14	Redacción de artículo científico																x

Anexo 2: Presupuesto

Cuadro de presupuesto	
Detallas de materiales	costo
Contrato de línea de Internet	S/. 150.00
Compra de una silla	S/. 450.00
Compra de una licencia de Microsoft	S/. 30.00
Copias	S/. 5.00
Servicio Anti plagio	S/. 50.00
Total	S/. 685.00

FINANCIAMIENTO: Autofinanciado por el estudiante.

Anexo 3: Instrumento de recolección de datos



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

El presente cuestionario, tiene por finalidad recopilar información de las Micro y pequeñas empresas para desarrollar el trabajo de investigación denominado: LA NEURO ADMINISTRACIÓN COMO FACTOR RELEVANTE DE LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LA PEQUEÑA EMPRESA C. PROVICSA L&S S.A.C, EN LA CIUDAD DE HUÁNUCO, 2021. La información que usted proporcionará será utilizada sólo con fines académicos y de investigación, por lo que se le agradece por su valiosa información y colaboración.

Instrucción: Marca con una (x) la respuesta correspondiente

Nombre:

Fecha:

I. Referencia de los representantes de la empresa.

1. Edad

- a) 18 a 30 años
- b) 30 a 50 años
- c) 50 a más años

2. Genero

- a) Masculino
- b) Femenino

3. Grado de instrucción

- a) Sin instrucción
- b) Educación superior universitario
- c) Educación técnico

4. Cargo que desempeña en la empresa

- a) Gerente
- b) Administrador
- c) Dueño

1.2. Características principales de las micros y pequeñas empresas.

5. Tamaño

- a) Pequeña empresa
- b) Micro empresa

6. Experiencia en el cargo

- a) 0 a 3 años
- b) 3 a 6 años
- c) 6 a más años

7. Tiempo en el rubro

- a) 0 a 5 años
- b) 5 a 10 años
- c) 10 a más años

8. Las personas que trabajan en su empresa son:

- a) Familiares
- b) Personas Comunes
- c) Ambos

9. Número de trabajadores

- a) 1 a 5 trabajadores
- b) 6 a 10 trabajadores
- c) 11 a más trabajadores

10. Objetivo de la constitución de la empresa

- a) Generar utilidades
- b) Generar puesto de trabajos
- c) Satisfacer necesidades de los clientes

II. Referente a la variable - Neuro administración

2.1 Neuro Administración

11. ¿Conoce que es la Neuro administración?

- a) Si conozco
- b) Conozco poco
- c) No conozco

12. ¿Qué técnica moderna de la Neuro administración?

- a) Control de estrés laboral
- b) Automotivación
- c) Auto liderazgo emocional
- d) Motivación

13. ¿Dificultades para la implementación de la Neuro administración?

- a) Falta de motivación
- b) No se adaptan a los cambios
- c) Problemas familiares
- d) Mal designio de funciones

14. ¿Qué técnica aplica para medir el rendimiento de los colaboradores?

- a) La evaluación
- b) La supervisión
- c) Medición de calidad de trabajo
- d) Cumplimiento de metas

15. ¿La neuro administración contribuye a mejorar el rendimiento de la empresa?

- a) Si
- b) No
- c) A veces

16. ¿La Neuro administración ayuda alcanzar los objetivos planeados por la empresa?

- a) Si
- b) No
- c) A veces

2.2 Referente a la variable - Gestión de calidad

17. ¿Conoce usted el termino gestión de calidad?

- a) Si

- b) No
- c) A veces

18. ¿Conoce alguna característica de la Gestión de calidad?

- a) Fiabilidad
- b) Capacidad de respuesta
- c) Control de proceso

19. ¿Qué factores de la Gestión de calidad considera usted que influya positivamente a la empresa?

- a) Innovación
- b) Motivación
- c) Liderazgo
- d) Planificación

20. ¿Qué tipo de fortaleza considera que necesita su empresa para poder implementar una gestión de calidad?

- a) Adaptación a los cambios tecnológicos
- b) Aplicación de la gestión de calidad
- c) Capacitación
- d) informe mensual de cumplimiento de metas

Anexo 4: consentimiento informado



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

PROCOLOS DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS (Ciencia Sociales)

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

La presente investigación se titula LA NEURO ADMINISTRACIÓN COMO FACTOR RELEVANTE DE LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LA PEQUEÑA EMPRESA C. PROVICSA L&S S.A.C, EN LA CIUDAD DE HUÁNUCO, 2021.

El propósito de la investigación es: Describir las principales características de los representantes(colaboradores) de la pequeña empresa C. PROVICSA L&S S.A.C. en la ciudad de Huánuco 2021.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomara 20 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntario y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello lo genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, pueda formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de una Videoconferencia. Si desea, también podrá escribir al correo 4811151079@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 Ángeles de Chimbote.

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

Nombre: Juan Calderón Ramírez

Fecha: 10 de abril del 2021

Correo electrónico: juancaalderonramirez0@gmail.com

Firma del participante: _____

Firma del investigador (o encargado de recoger la información):



C. PROVICSA L&S S.A.C.
INTEGRANDO LA CALIDAD

Juan Calderón Ramírez
GERENTE GENERAL
RUC: 20483725216

Anexo 5: Hoja de resultados de trabajo

Tabla 1: Característica del representante de la pequeña empresa C.provicsa L&S S.A.C, del sector constructora – rubro asesoría y consultoría en la ciudad de Huánuco, año 2021.

Preguntas	Respuestas	Tabulación	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Edad	18 a 30 años	0	0	0.00
	30 a 50 años	0	0	0.00
	50 a más años	I	1	100.00
	Total	I	1	100.00
Genero	Masculino	I	1	100
	Femenino	0	0	0.00
	Total	I	1	100.00
Grado de instrucción	Sin instrucción	0	0	0.00
	Educacion superior	0	0	0.00
	Educacion técnico	I	1	100.00
	Total	I	1	100.00
Cargo que desempeña en la empresa	Gerente	0	0	0.00
	Administrador	0	0	0.00
	Dueño	I	1	100.00
	Total	I	1	100.00

Tabla 2: Características principales de la pequeña empresas C.provicsa L&S S.A.C del sector constructora – rubro asesoría y consultoría en la ciudad de Huánuco, año 2021.

Preguntas	Respuestas	Tabulación	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Tamaño	Pequeña empresa	I	1	100.00
	Micro empresa	0	0	0.00
	Total	I	1	100.00
Experiencia en el cargo	0 a 3 años	0	0	0.00
	3 a 6 años	0	0	0.00
	6 a más años	I	1	100.00
	Total	I	1	100.00
Tiempo en el Rubro	0 a 5 años	0	0	0.00
	5 a 10 años	0	0	0.00
	10 a más años	I	1	100.00
	Total	I	1	100.00
Personas que trabajan en su empresa	Familiares	0	0	0.00
	Personas comunes	0	0	0.00
	Ambos	I	1	100.00
	Total	I	1	100.00
Numero de Trabajadores	1 a 5 trabajadores	0	0	0.00
	6 a 10 trabajadores	I	1	100.00
	11 a más trabajadores	0	0	0.00
	Total	I	1	100.00

Tabla 3: Características de la Neuro Administración en la pequeña empresas C.provicsa L&S S.A.C del sector constructora – rubro asesoría y consultoría en la ciudad de Huánuco, año 2021.

Preguntas	Respuestas	Tabulación	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Objetivo de la constitucion de la empresa	Generar utilidades	0	0	0.00
	Generar puesto de trabajo	0	0	0.00
	Satisfacer necesidades de los clientes	I	1	100.00
	Total	I	1	100.00
¿Conoce que es la neuro administracion?	Si conozco	0	0	0.00
	Conozco poco	I	1	100.00
	No conozco	0	0	0.00
	Total	I	1	100.00
¿Que tecnica moderna de la neuro administracion?	Control de estrés laboral	0	0	0.00
	Automotivación	0	0	0.00
	Auto liderazgo emocional	0	0	0.00
	Motivacion	I	1	100.00
	Total	I	1	100.00
¿Dificultades para la implementación de la Neuro administracion?	Falta de motivacion	0	0	0.00
	No se adaptan a los cambios	I	1	100.00
	problemas familiares	0	0	0.00
	mal designio de funciones	0	0	0.00
	Total	I	1	100.00
¿Qué técnica aplica para medir el rendimiento de los colaboradores?	La evaluación	0	0	0.00
	La supervisión	0	0	0.00
	Medición de calidad de trabajo	0	0	0.00
	Cumplimiento de metas	I	1	100.00
	total	I	1	100.00
¿contribuye a mejorar el rendimiento de la empresa?	Si	I	1	100.00
	No	0	0	0.00
	A veces	0	0	0.00
	Total	I	1	100.00

Continua....

Tabla 3: Características de la Neuro Administración en la pequeña empresas C.provicisa L&S S.A.C del sector constructora – rubro asesoría y consultoría en la ciudad de Huánuco, año 2021.

concluye....

Preguntas	Respuestas	Tabulación	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
¿Ayuda alcanzar los objetivos planeados por la empresa ?	SI	I	1	100.00
	No	0	0	0.00
	A veces	0	0	0.00
	Total	I	1	100.00
¿Conoce usted el termino gestión de calidad?	Si	I	1	100.00
	No	0	0	0.00
	A veces	0	0	0.00
	Total	I	1	100.00
¿Conoce alguna característica de la Gestión de calidad?	Fiabilidad	0	0	0.00
	Capacidad de respuesta	0	0	0.00
	Control de proceso	I	1	100.00
	Total	I	1	100.00
¿Qué factores de G/C considera usted que influya positivamente en la empresa ?	Innovación	I	1	100.00
	Motivación	0	0	0.00
	Liderazgo	0	0	0.00
	Planificación	0	0	0.00
	Total	I	1	100.00
¿Qué tipo de fortaleza considera que necesita su empresa para	Adaptación a los cambios tecnológicos	I	1	100.00
	Aplicación de la gestión de calidad	0	0	0.00
	Capacitación	0	0	0.00
	informe mensual de cumplimiento de metas	0	0	0.00
	Total	I	1	100.00

Anexo 5: Figuras

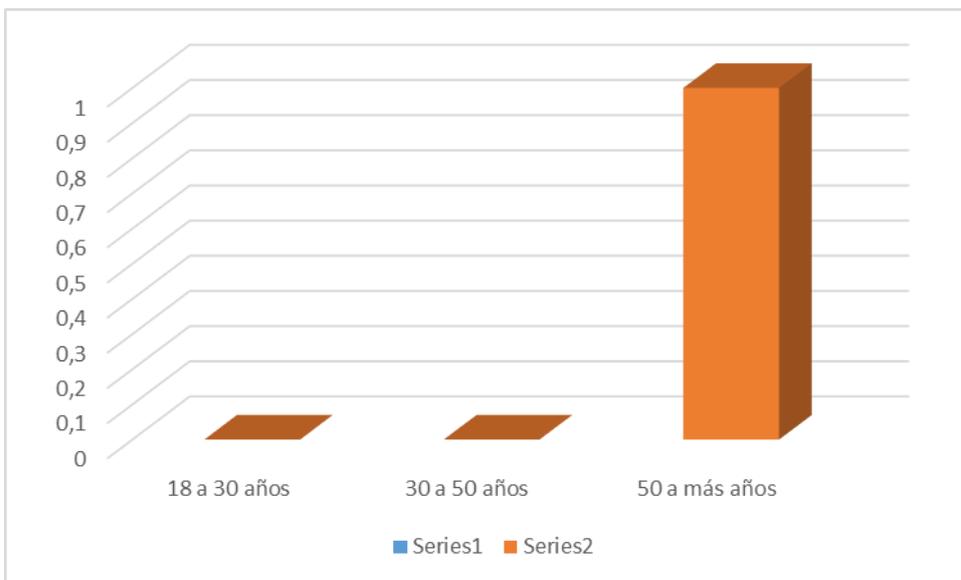


Figura 1: Edad encuestado

Fuente: Tabla 1

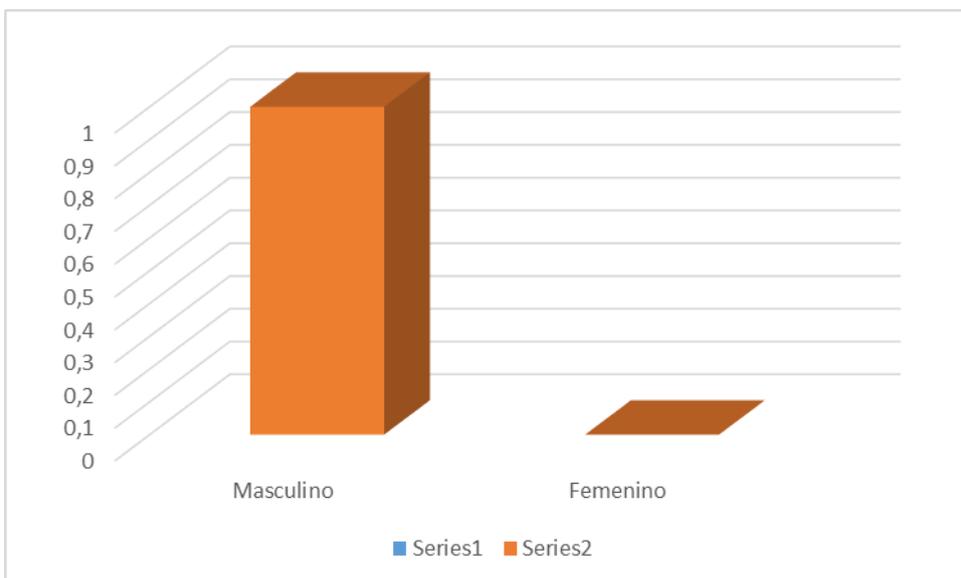


Figura 2: Genero del encuestado

Fuente: Tabla 1

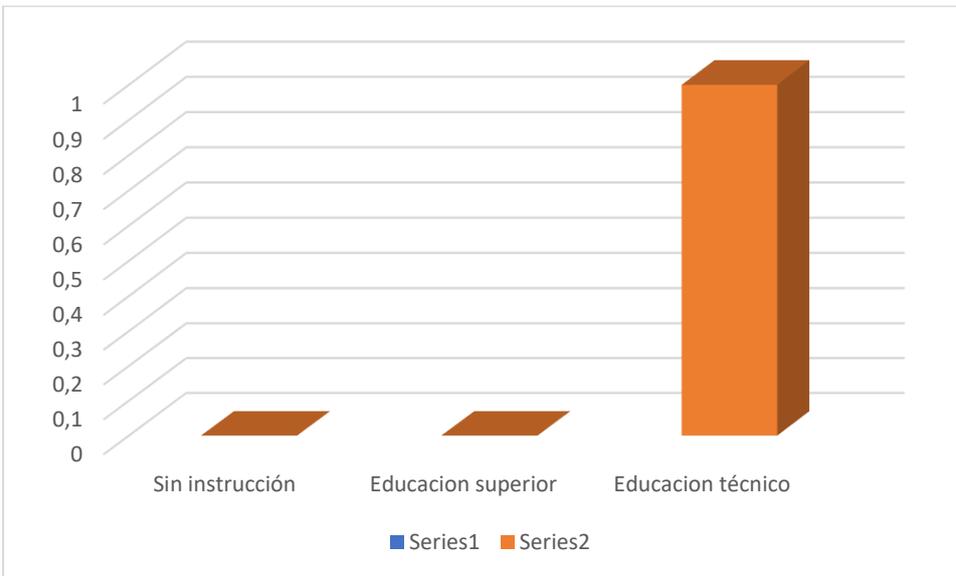


Figura 3: Grado de instrucción del encuestado
Fuente: Tabla 1

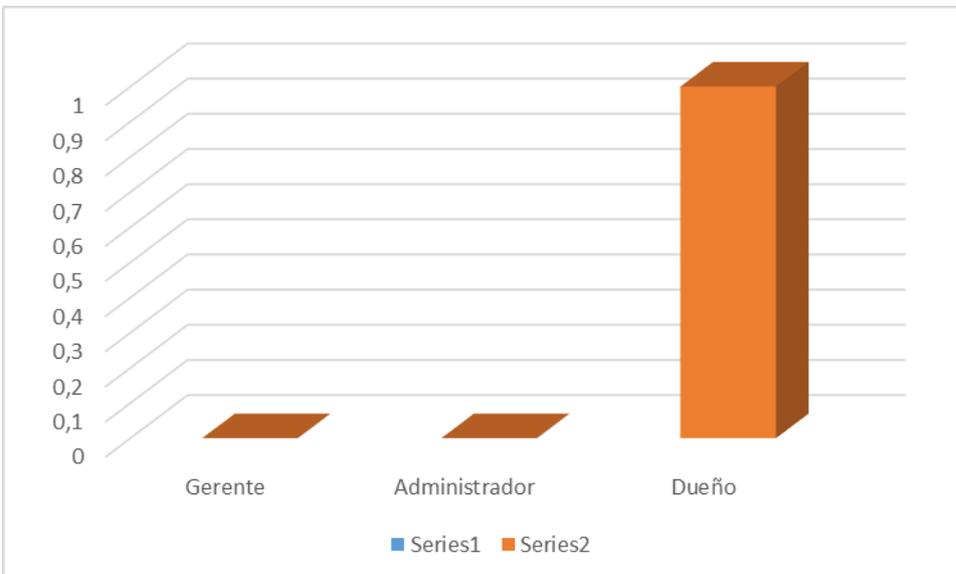


Figura 4: Cargo que desempeña el encuestado
Fuente: Tabla 1

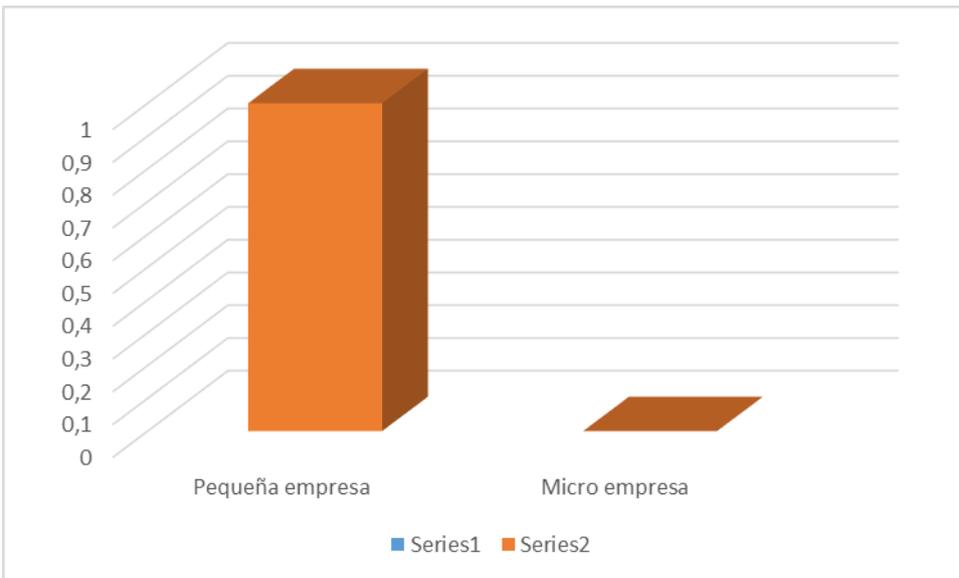


Figura 5: Tamaño de la Mype
Fuente: Tabla 2

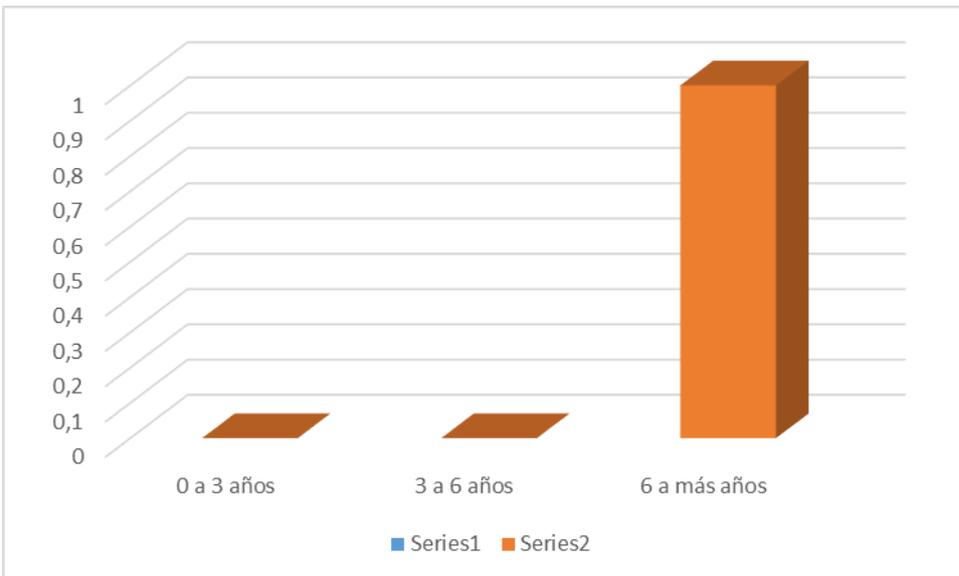


Figura 6: Experiencia en el cargo
Fuente: Tabla 2

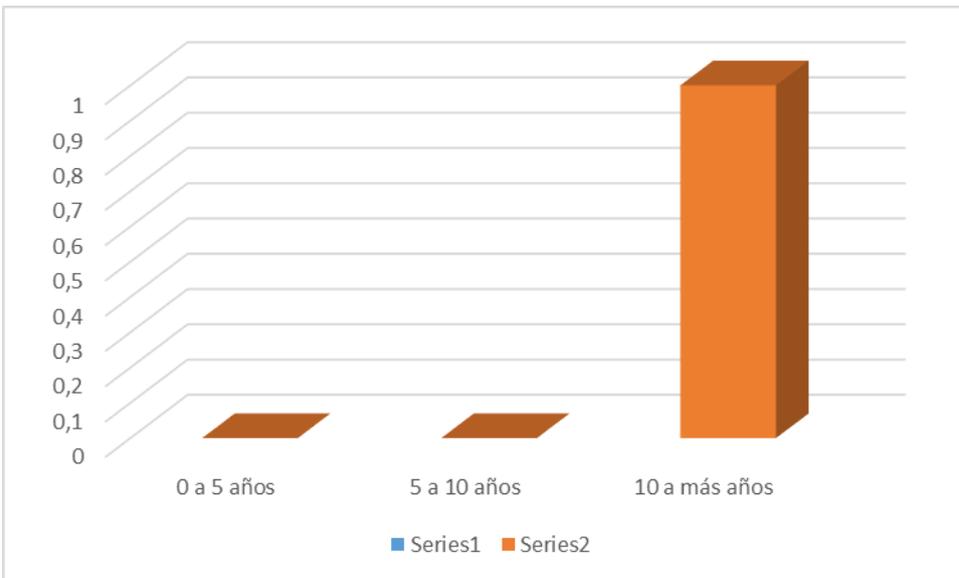


Figura 7: Tiempo en el rubro
Fuente: Tabla 2

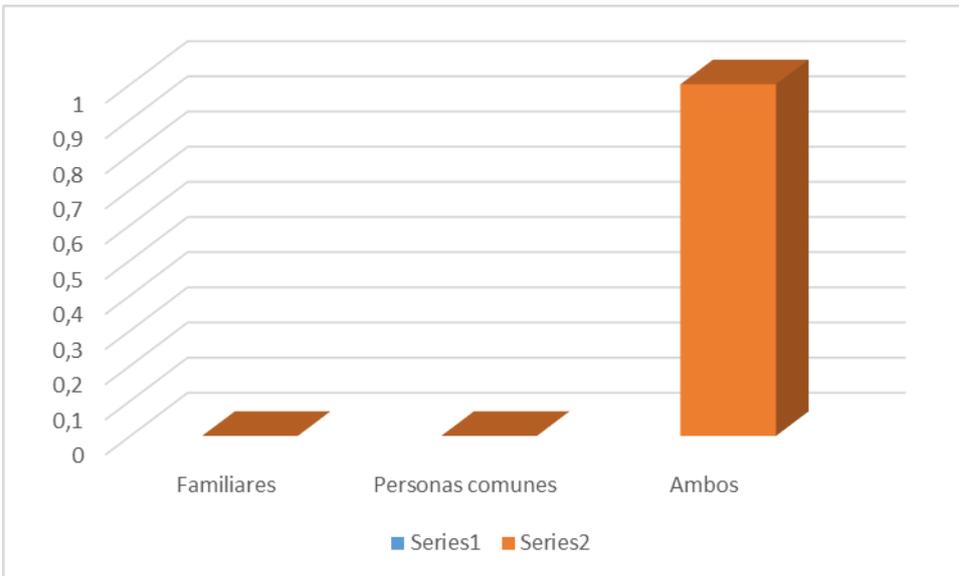


Figura 8: Personas que trabajan en la empresa
Fuente: Tabla 2

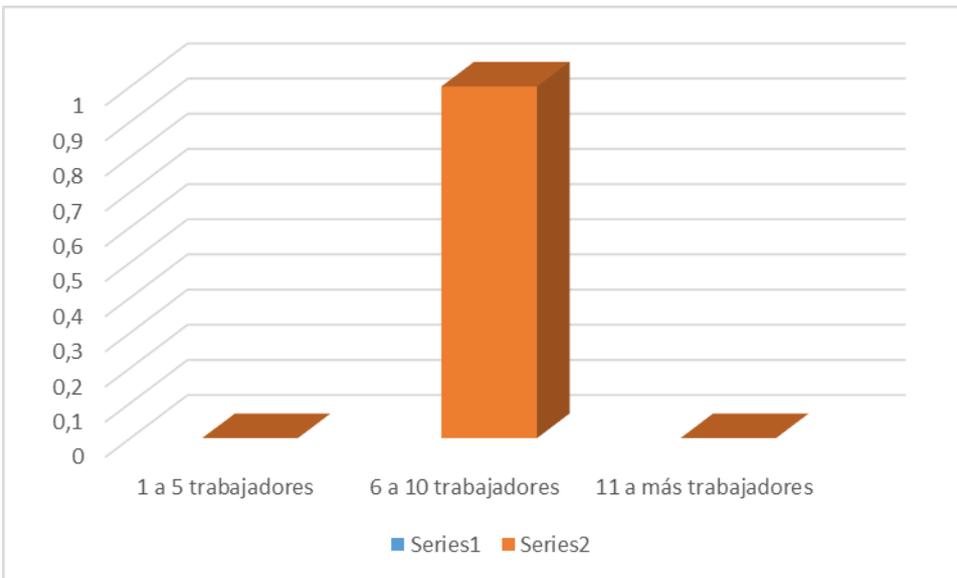


Figura 9: Número de trabajadores
Fuente: Tabla 2

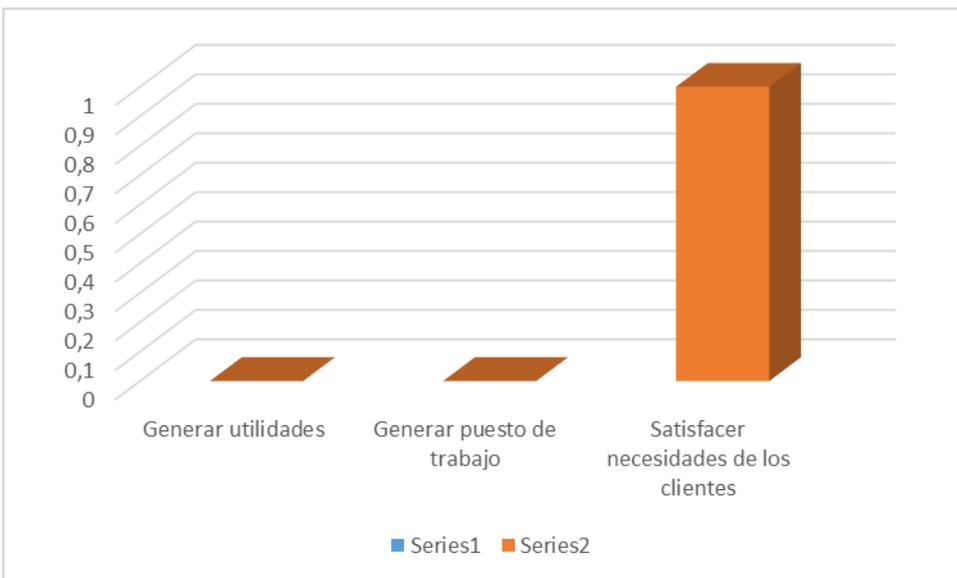


Figura 10: Objetivo de la constitución de la Mype
Fuente: Tabla 2

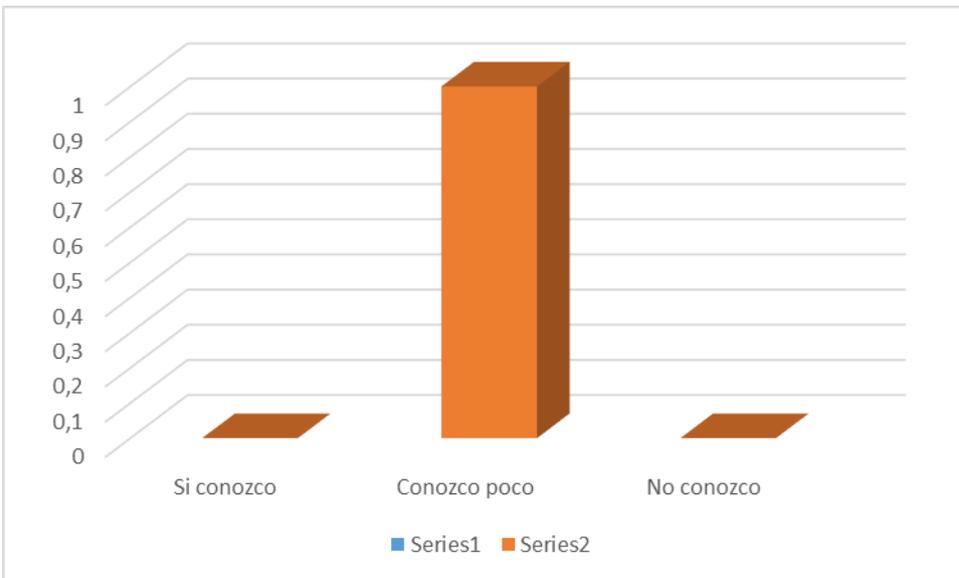


Figura 11: Conoce la neuro administración
 Fuente: Tabla 3

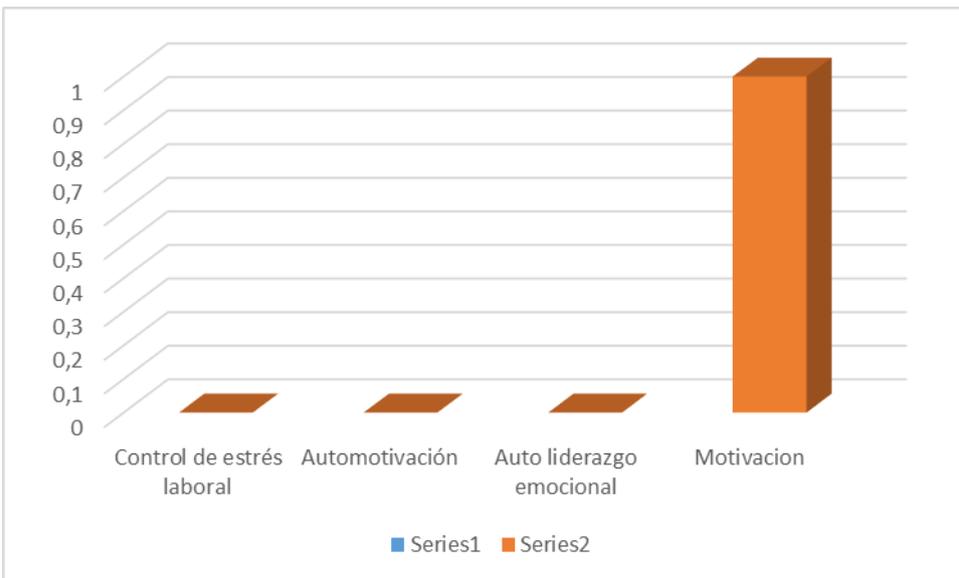


Figura 12: Técnica moderna que conoce de la neuro administración
 Fuente: Tabla 3

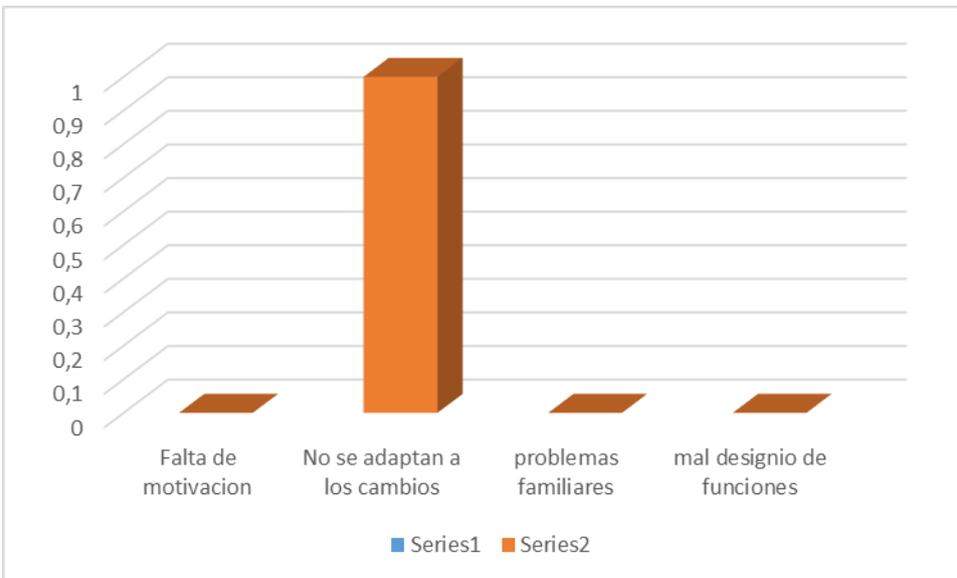


Figura 13: Dificultad para la implementación de la neuro administración
 Fuente: Tabla 3

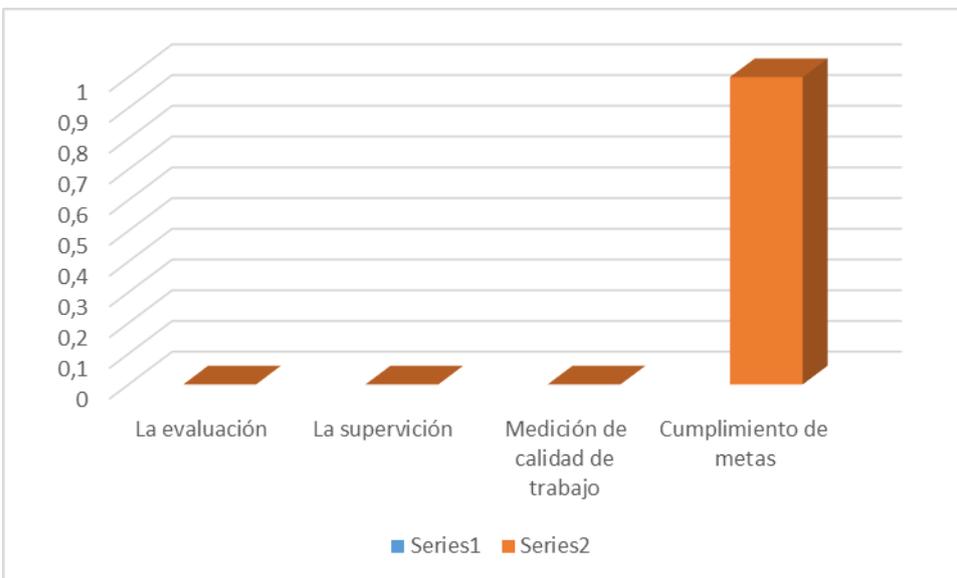


Figura 14: Técnica que aplica para medir el rendimiento de sus colaboradores
 Fuente: Tabla 3

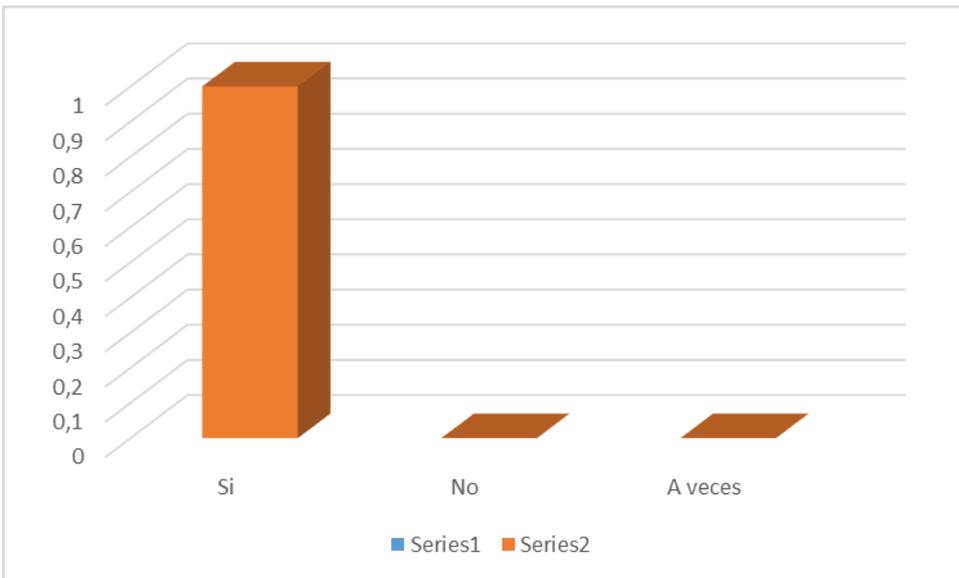


Figura 15: La neuro administración contribuye a mejorar el rendimiento de la empresa
Fuente: Tabla 3

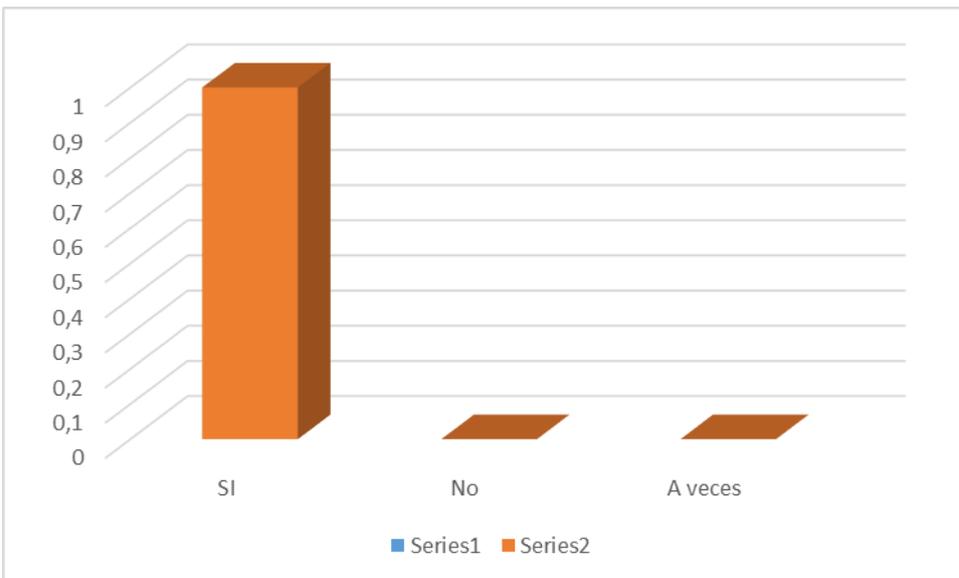


Figura 16: La neuro administración ayuda alcanzar los objetivos planeados por la empresa
Fuente: Tabla 3

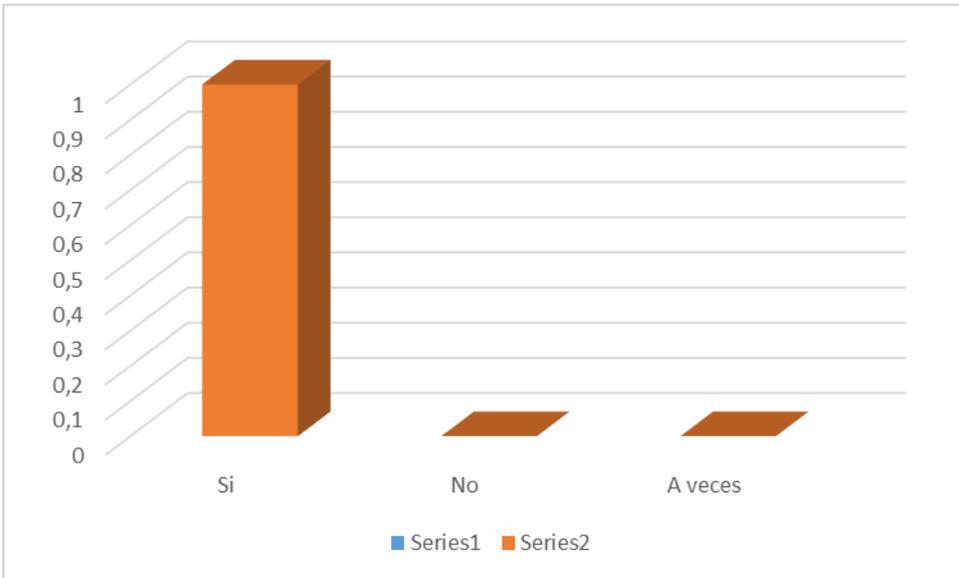


Figura 17: Conoce la gestión de calidad
Fuente: Tabla 3

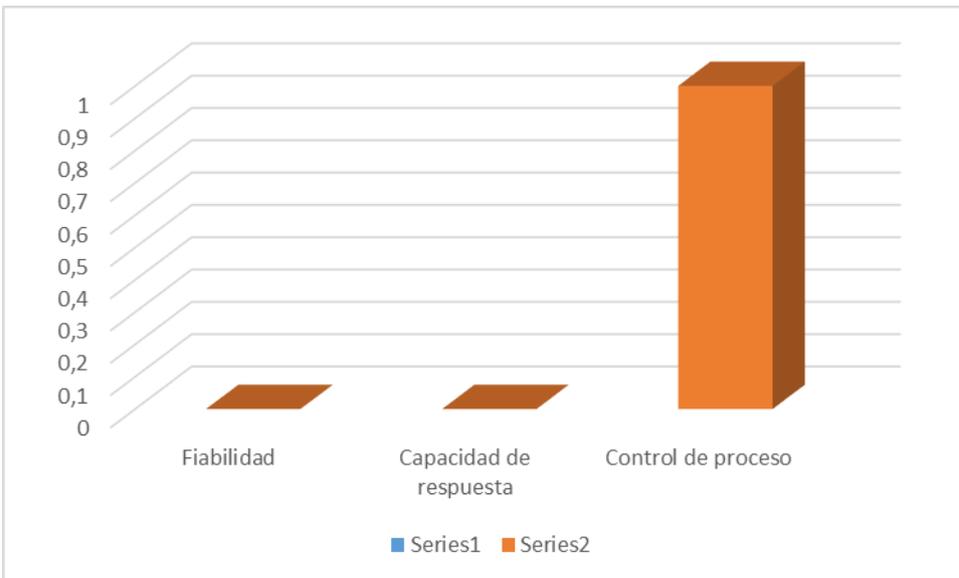


Figura 18: Conoce alguna característica de la gestión de calidad
Fuente: Tabla 3

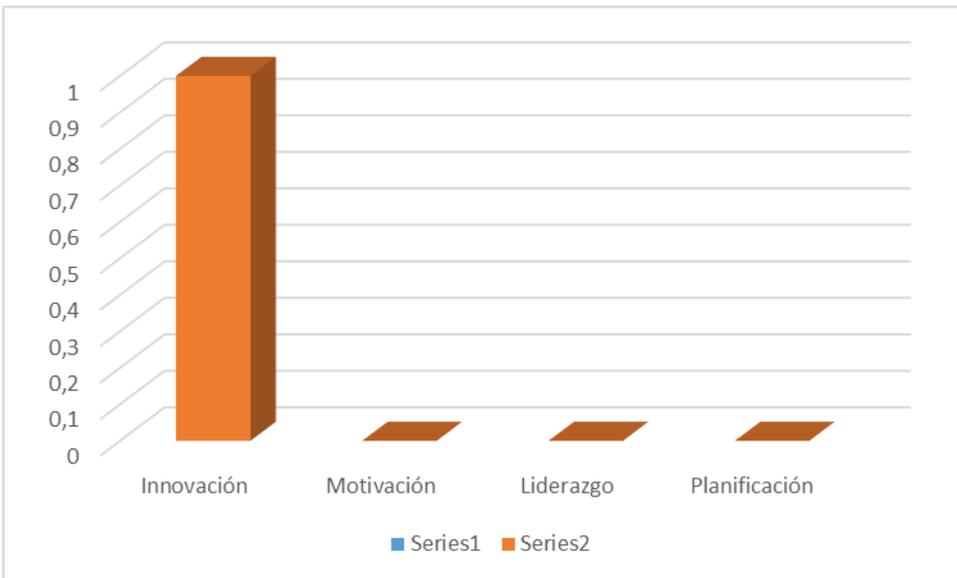


Figura 19: Que factores de la gestión de calidad que considera usted que influya positivamente a la empresa
 Fuente: Tabla 3

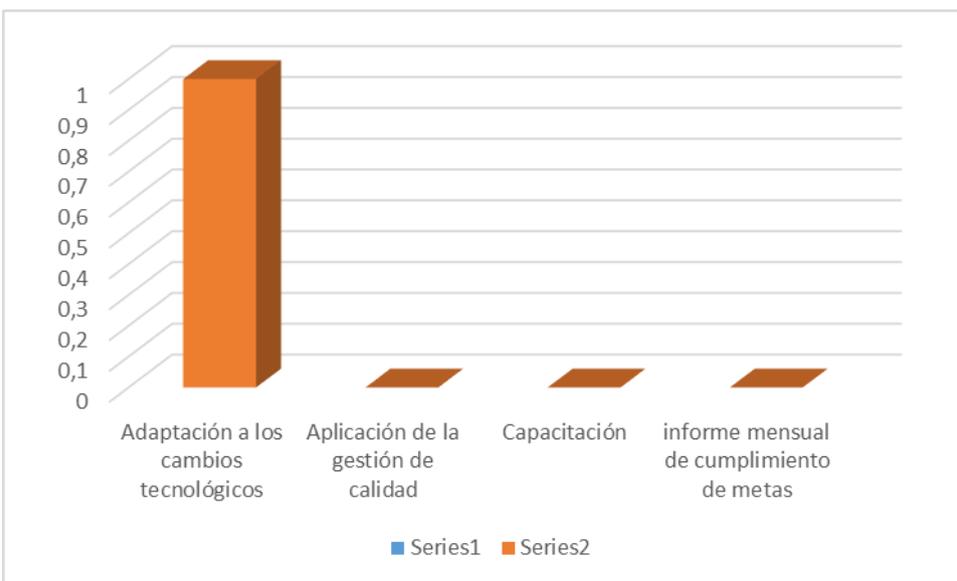


Figura 20: Que tipo de fortaleza considera que necesita su empresa
 Fuente: Tabla 3