



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

PROPUESTA DE MEJORA DE LA MOTIVACIÓN DE LOS
COLABORADORES PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN
LA PEQUEÑA EMPRESA C. PROVICSA L&S S.A.C RUBRO
CONSTRUCTORA Y CONSULTORÍA EN LA CIUDAD DE
HUÁNUCO, AÑO 2021.

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

AUTOR

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

ASESOR

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

**CHIMBOTE – PERU
2021**

2. Equipo de trabajo

AUTOR

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

Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pre Grado,
Chimbote, Perú

ASESOR

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

Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias
Contables, Financieras 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

3. Hoja de firma del jurado y asesor

Morillo Campos, Yuly Yolanda
Presidente

Limo Vasquez, Miguel Ángel
Miembro

Cerna Izaguirre Julio Cesar
Miembro

Centurión Medina Reinerio Zacarias
Asesor

4. Agradecimiento y/o dedicatoria

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 Norman 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: Determinar las características de la motivación de los colaboradores para una gestión de calidad en la pequeña empresa C. PROVICSA L&S S.A.C rubro constructora y consultoría en la ciudad de Huánuco, año 2021, se desarrolló utilizando la investigación del tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental – transversal, se escogió una muestra de una Mype, representando un 100.00 % 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 100.00 % de la encuesta nos refleja que tienen de 50 años o más y el 100.00 % tiene un grado de educación técnica. Respecto a la Mype: El 100.00 % de la pequeña empresa tiene de 10 o más años en el mercado, el 100.00 % de la pequeña empresa tiene de 6 a 10 trabajadores. Respecto a la motivación de los colaboradores para la gestión de calidad: El 100.00 % conoce poco la motivación, el 100.00 % aplica la técnica de test emocional para medir el rendimiento del colaborador y 100.00 % de la empresa necesita adaptarse a los cambios tecnológicos. Donde se concluye que el representante de la motivación es un factor relevante.

Palabras clave: Gestión de calidad, Mype, Motivación.

Abstract

The present research had as general objective: To determine the characteristics of the motivation of the collaborators for quality management in the small company C. PROVICSA L&S SAC construction and consulting business in the city of Huánuco, year 2021, was developed using the research of the quantitative type, descriptive level, non-experimental design - cross-sectional, a sample of a Mype was chosen, representing 100.00 % of the population, to which a questionnaire of 20 questions was applied, using the survey technique, obtaining the following results : Regarding the representative: 100.000 % of the survey shows that they are 50 years of age or older and 100.00 % have a technical education degree. Regarding the Mype: 100% of the small company has 10 or more years in the market, 100.00 % of the small company has 6 to 10 workers. Regarding the motivation of employees for quality management: 100.00 % know little about motivation, 100.00 % apply the emotional test technique to measure employee performance and 100.00 % of the company needs to adapt to technological changes. Where it is concluded that the representative of the Mype, knows little about motivation and knows the term of quality management, they consider that they need to adapt to technological changes.

Keywords: Quality management, Motivation.

6. Contenido

| | |
|--|------|
| 1. Título de la tesis..... | i |
| 2. Equipo de trabajo..... | ii |
| 3. Hoja de firma del jurado y asesor..... | iii |
| 4. Agradecimiento y/o dedicatoria..... | iv |
| 5. Resumen y abstrac | vi |
| 6. Contenido | viii |
| 7. Índice de gráficos, tablas y cuadro | ix |
| I. Introducción | 1 |
| II. Revisión de literatura | 5 |
| III. Hipotesis | 19 |
| IV. Metodología | 20 |
| 4.1. Diseño de la investigación | 20 |
| 4.2. Población y muestra..... | 21 |
| 4.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores..... | 23 |
| 4.4 . Tecnicas e instrumentos de recoleccion de datos | 27 |
| 4.5. Plan de analisis..... | 27 |
| 4.6. Matriz de consistencia | 28 |
| 4.7. Principios Eticos | 29 |
| V. Resultados..... | 32 |
| 5.1. Resultados..... | 32 |
| 5.2. Análisis de resultados | 39 |
| VI. Conclusiones | 56 |
| Estrategia para la mejora..... | 58 |
| Aspectos complementarios | 58 |
| Referencias bibliográficas..... | 59 |
| Anexos | 63 |

Índice Tabla

| | |
|---|----|
| 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..... | 43 |
|---|----|

| | |
|---|----|
| 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..... | 44 |
|---|----|

| | |
|--|----|
| Tabla 3. Determinar las características de la motivación de los colaboradores para una gestión de calidad en la pequeña empresa C. provicsa L&S S.A.C rubro constructora y consultoría en la ciudad de Huánuco, año 2021..... | 46 |
|--|----|

| | |
|--|----|
| Tabla 4. Elaboración de plan de mejora a los resultados, en la pequeña empresa la pequeña empresa C. provicsa L&S S.A.C rubro constructora y consultoría en la ciudad de Huánuco, año 2021..... | 48 |
|--|----|

Índice de figuras

| | |
|--|----|
| Figura 1. Edad del encuestado..... | 84 |
| Figura 2. Genero del encuestado | 84 |
| Figura 3. Grado de instrucción del encuestado..... | 85 |
| Figura 4. Cargo que ocupa el encuestado | 85 |
| Figura 5. Tamaño de la empresa..... | 86 |
| Figura 6. Experiencia en el cargo | 86 |
| Figura 7. Tiempo en el rubro | 87 |
| Figura 8. El tipo de personas que trabajan en la empresa | 87 |
| Figura 9. Número de trabajadores | 88 |
| Figura 10. Objetivo de la constitución de la empresa..... | 88 |
| Figura 11. Conoce la motivación..... | 89 |
| Figura 12. Técnica moderna de la motivación | 89 |
| Figura 13. Dificultad para implementar la motivación..... | 90 |
| Figura 14. Técnica para medir el rendimiento de los colaboradores..... | 90 |
| Figura 15. La motivación contribuye al rendimiento | 91 |
| Figura 16. La motivación ayuda alcanzar los objetivos | 91 |
| Figura 17. Conoce la gestión de calidad..... | 92 |
| Figura 18. Conoce alguna característica de la gestión de calidad | 93 |
| Figura 19. Factores de la gestión de calidad..... | 93 |
| Figura 20. Tipo de fortaleza que necesita la empresa..... | 94 |

I. Introducción

El sector empresarial formal está conformado por el 95.9% de microempresas y el 3.6% de pequeñas empresas, que presentan características particulares que influyen en su desempeño y productividad. A pesar de generar empleo y de dar un aporte significativo al PBI, su nivel de productividad es muy pequeño, en comparación con sus pares de países más desarrollados. Esta diferencia productiva genera brechas salariales, escasos niveles de reinversión, pocos incentivos para innovar y usar herramientas tecnológicas, lo que limita su transformación productiva. Para reactivar la economía urge mejorar la productividad de las mypes para que logren un crecimiento sostenido. (Garces, 2021)

En la actualidad se viene observando que muchas personas vienen emprendiendo un negocio ya sea familiar o con socios, la cual le conlleva a constituir su propia empresa para seguir con su negocio, muchas de estas pequeñas empresas comienzan a surgir económicamente por las buenas decisiones como también hay algunos que en el trayecto de su desarrollo pierden el enfoque y terminan quebrando por la mala decisión.

De acuerdo con el INEI, al cierre de diciembre del 2020 existen un poco más de 2.7 millones de empresas formales en el país, y de estas el 96% son micro y pequeñas empresas cuyo aporte fue de nada menos que el 17% del PBI en plena pandemia; sin embargo, alrededor de 3.3 millones se encuentran en la informalidad. Las cifras indican que un 50% de mypes informales se encuentran en los sectores comercio y servicios (restaurantes, hospedajes, salones de belleza, etcétera) a la que no les llega ningún tipo de ayuda financiera para reactivarse. Este problema no es nuevo. Por mucho tiempo, las políticas desarrolladas por los distintos gobiernos no han alcanzado un real apoyo para que esta problemática mejore. Las mypes pasan por varios inconvenientes y limitantes, los principales son el acceso a una propuesta adecuada que promueva su formalidad y el financiamiento con tasas elevadas, dado el nivel de riesgo que presentan. Por ello, menos

del 10% de ellas acceden a operaciones financieras reguladas; el mercado de préstamo informal es su alternativa más fácil. (Casana, 2021)

Las Mypes son entes creadoras de puesto laborales, dando oportunidad laboral a muchos jovenes como señoritas, tambien tiene un aporte estimado de PBI. Estas Mypes fueron afectadas de gran manera por la pandemia la cual muchos de ellos cerraron sus empresa o caeron en bancarrota y otros les llevo a toma la decisión de innovar o es mas a una reconversion empresarial, para asi mantenerse activo en el mercado por esta crisis de salud y laboral.

Digitalización. La pandemia nos ha llevado a usar herramientas digitales, por lo que las Mypes tradicionales también deben implementarlas. El uso de los medios de pago conduce a no utilizar el dinero físico sino a implementar (en los pequeños negocios) diferentes alternativas de pago que se han dinamizado en estos últimos años. Las transferencias de dinero, utilizando el celular, es lo más común y las Mypes deben de ofrecer estas alternativas a sus clientes. La digitalización permitirá aumentar la tasa de inclusión financiera. (Garces, 2021)

Los pequeños y medianos empresarios entienden que durante la pandemia tuvieron que poder adaptarse a los cambios que se vino dando por la pandemia como digitalizar las ventas de sus productos o servicios, entrando a un mercado digital, la cual muchos de ellos desconocen y es una debilidad o como también una oportunidad de mejorar.

La motivación es una herramienta muy necesaria para influenciar a los colaboradores a solucionar los problemas y cumplir las metas que se tiene como empresa, como también el empresario comprende y aplica la motivación para mejorar la calidad de servicio influenciado de una manera positiva a su equipo de trabajo a lograr los objetivos sin exigencia sino como influencia.

En la región de Huánuco, provincia de Huánuco, distrito de Huánuco se ha identificado que la pequeña empresa C.PROVICSA L&S S.A.C. necesitan la motivación a sus colaboradores para la gestión de calidad, la cual requiere observar a estas Mypes y elaborar una propuesta de mejora para solucionar dicho problema.

Argentina cuenta con aproximadamente 650.000 PYMES, las cuales aportan casi 70% del empleo nacional, 50% de las ventas y más de 30% del valor agregado, menciona Horacio Roura, Subsecretario de la Pequeña y Mediana Empresa y Desarrollo Regional en su artículo Las PYMES en el desarrollo de la economía argentina. Argentina no es la excepción en cuanto a las dificultades que enfrentan las PYMES a nivel global. A pesar de que son muchas y aportan una cantidad importante a la economía nacional, se enfrentan a muchos problemas como el poco acceso a financiamiento, los elevados costos que implica ser un emprendedor, la elevada presión fiscal, problemas de logística y la falta de apoyo. En el país hay 27 PYMES por cada 1000 habitantes; y la tasa de creación es de 1 por cada 2.300 habitantes, según un estudio de la Cámara de Exportadores de la República Argentina (Hubspot, 2019 citado por Franzolini, 2021)

De acuerdo con cifras de la Enaho, las mypes emplearon a 8.7 millones de trabajadores en 2019, un 3.7% más que lo registrado en el año anterior. Este nivel de empleo representa aproximadamente a un 47.7% de la población económicamente activa en el país. Es decir, en 2019, casi una de cada dos personas que participaron en el mercado laboral, trabajaron en una mype (ComexPerú, 2019)

En la región de Huánuco, provincia de Huánuco, distrito de Huánuco se ha identificado que la pequeña empresa C.PROVICSA L&S S.A.C. la motivación son de suma importancia para gestión de calidad y lograr los objetivos de la empresa ya que de ello dependerá el crecimiento de la pequeña empresa, como se puede observar el crecimiento

de la competencia y nacimiento de nuevas empresa con las mismas actividades, no conlleva a proponer el siguiente proyecto de investigación titulado: Propuesta de mejora de la motivación de los colaboradores para la gestión de calidad en la pequeña empresa C.PROVICSA L&S S.A.C rubro constructora y consultoría en la ciudad de Huánuco, año 2021.

Por lo anteriormente expresado, el enunciado del problema de la investigación es la siguiente: ¿Cuáles son las características de la motivación de los colaboradores para una gestión de calidad en la pequeña empresa C.PROVICSA L&S S.A.C rubro constructora y consultoría en la ciudad de Huánuco, año 2021?. Así mismo para dar solución al problema de investigación se formula los siguientes objetivos: Determinar las características de la motivación de los colaboradores para una gestión de calidad en la pequeña empresa C. PROVICSA L&S S.A.C rubro constructora y consultoría en la ciudad de Huánuco, año 2021. Para alcanzar el objetivo general se ha planteado los siguientes objetivos específicos: Describir las características de la motivación de los colaboradores para una gestión de calidad en la pequeña empresa C. PROVICSA L&S S.A.C rubro constructora y consultoría en la ciudad de Huánuco, año 2021. Identificar las características de la pequeña empresa C.PROVICSA L&S S.A.C en la ciudad de Huánuco, año 2021.

Definir las características del representante de la pequeña empresa C.PROVICSA L&S S.A.C en la ciudad de Huánuco, año 2021. Elaborar una propuesta de mejora de la motivación de los colaboradores para una gestión de calidad en la pequeña empresa C.PROVICSA L&S S.A.C en la ciudad de Huánuco, año 2021.

La presente investigación se justificará porque nos permitirá explicar las características más importantes del representante que participara bajo los principios éticos de la

universidad, así mismo dejara conocer las cualidades o características de la pequeña empresa C.PROVICSA L&S S.A.C del rubro constructora y consultoría, en Huánuco, del distrito de Huánuco, año 2021.

La presente investigación también se justificará porque procurará describir las principales características de la motivación de los colaboradores para la gestión de calidad en la pequeña empresa C.PROVICSA L&S S.A.C del rubro constructora y consultoría, en Huánuco, del distrito de Huánuco, año 2021.

De la misma forma la investigación se justificara porque buscamos elaborar un plan de mejora a consecuencia de los problemas encontrado en la empresa C.PROVICSA L&S S.A.C encuestada.

Finalmente, la investigación se justificará porque servirá información para los estudiantes, universidades, empresaria, emprendedores y a los ciudadanos que necesitan información de cómo motivar a los colaboradores en la gestión de calidad en las Mypes.

II. Revisión de literatura

2.1. Antecedentes

Sasale (2020) en su tesis de investigación *Incidencia de la motivación laboral, en indicadores productivos de pequeñas empresas de Cría Bovina, ubicadas en el partido de Azul. Propuesta de Capacitación, 2020*. La investigación tuvo como objetivo Analizar la influencia de factores motivacionales en el desempeño laboral, y su incidencia en los índices productivos (en términos cuantitativos), de los empleados de establecimientos agropecuarios de cría bovina, de no más de quinientas cabezas totales, ubicados en el partido de Azul. Desarrollar una propuesta de capacitación para ser dictada a empleados y a empleadores. Y llego a los siguientes resultados: El 80% de los empleados encuestados, les gusta el trabajo que realiza, esto indica que hay personas que realmente

tienen ganas de trabajar en el ámbito rural, aspecto fundamental para poder capacitar, motivar y generar proyectos a mediano y largo plazo. El 60% de los empleados, no se les provee elementos de seguridad, indicando que hay un desconocimiento sobre la seguridad y salud ocupacional, siendo este punto fundamental para cumplir con los requerimientos de las normas laborales. El 50% se reúne muy seguido con compañeros y jefe para dialogar sobre el trabajo, un 44% se reúne muy pocas veces y el 6% restante no tiene prácticamente reuniones de tipo laboral. Estos porcentajes indican que, en la mitad de la muestra, hay muy poca comunicación para con los actores (los empleados) que tienen a cargo la tarea más importante en la producción, que es el cuidado de los animales, por lo que en la mayoría de las veces desconocen la misión, visión, metas y objetivos específicos de la empresa.

Cuervo (2020) en su tesis de investigación *Motivación académica en tiempos de covid-19, de estudiantes vinculados a universidades de Villavicencio: a partir de la teoría de Deci y Ryan, 2020*. La investigación tuvo como objetivo Determinar qué tipo de motivación académica presenta el estudiantado universitario vinculado a seis universidades de la ciudad de Villavicencio en tiempos de covid-19. Y llegó a los siguientes resultados: el 70,4% fue población femenina y el 29,6% masculina, en su mayoría de estrato 3 (53,0%). De igual forma, el 44,3% se encontraba entre los 18 a 20 años. Se visibilizó una participación máxima (84,35%) de los sujetos que se identificaron como no pertenecientes a ningún grupo étnico y una participación mínima de los integrantes que se identificaron como pertenecientes a grupos afrodescendientes (2,61%). El lugar de residencia donde se encuentra la mayoría de la población evaluada es la ciudad de Villavicencio con un 84,35% y en contraste, lo que es Restrepo, Orocué, Cubarral, Aguazul, Pajarito Boyacá y Facatativá, tiene un porcentaje del 0,87% respectivamente, lo que significa que solo hubo un participante por lugar. En relación con los datos cruzados

que comprenden grupo étnico y estrato socioeconómico, se encuentra que (a) de los 107 participantes que no pertenecen a ningún grupo étnico seis son de estrato uno, 26 de estrato dos, 58 de estrato tres, 12 de estrato cuatro y cinco de estrato cinco; (b) de igual forma, de los tres participantes afrodescendientes se encontró que dos se ubican en estrato dos y uno en estrato cuatro; (c) por último, la población indígena representada por cinco participantes, pertenece uno al estrato uno, tres al estrato dos y uno al estrato tres, en este sentido se entiende que la población indígena participante no supera el estrato tres. A continuación, se muestra la frecuencia de los demás datos.

Arevalo (2020) en su tesis de investigación *Propuesta de mejora de motivación laboral como factor relevante para la sostenibilidad de los emprendimientos en las mypes del sector servicios, rubro restaurantes del distrito de Juanjuí, provincia de mariscal Cáceres, región san Martín, 2019*. La investigación tuvo como objetivo general proponer las mejoras de la motivación laboral como factor relevante para la sostenibilidad de los emprendimientos en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes del Distrito de Juanjuí, Provincia de Mariscal Cáceres, Región San Martín, 2019. Y llegó a los siguientes resultados: Según los resultados obtenidos mediante la investigación, a los representantes legales encuestados de las Micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes del Distrito de Juanjuí, Provincia de Mariscal Cáceres, Región San Martín, 2019, se observa que del 100% de los encuestados, el 12.50% corresponde a la edad que oscila entre 18 a 30 años, el 62.50% de los representantes legales tienen edades que oscilan entre 31 a 50 años y el 25.00% sus edades oscilan entre 51 años a más, determinando que la mayoría de los representantes legales del sector servicios del rubro restaurantes son adultos jóvenes. : De los resultados obtenidos mediante la investigación, se observa que del 100% de los encuestados, el 56.25 % son del género femenino,

mientras que el 43.75% son del género masculino. De los resultados de la investigación, se observa que, el 6.25 % cuentan con estudios de primaria completa, siendo el mismo porcentaje de aquellos que cuentan con estudios superiores no universitarios, siendo el 56.25 % de aquellos que cuentan con estudios de secundaria y solo el 31.25% cuenta con estudio universitario completo. De los resultados obtenidos mediante la investigación, se observa que del 100.00 % de los encuestados, respecto del tiempo en el cargo, el 25.00 % tiene 3 años, siendo el mismo resultado para aquellos que tienen de 4 a 6 años en el cargo, siendo el 50.00 % de aquellos que están más de 7 años en el cargo. Los resultados obtenidos de la investigación, que del 100.00 % de los encuestados, respecto de la permanencia de la empresa en el rubro, se observa que aquellos que tienen hasta 3 años en el rubro representan el 25.00 %, en tanto que aquellos que están en el rubro de 4 a 6 años representan el 18.75% y, aquellos que tienen de 7 a más años en el rubro representan el 56.25%. De acuerdo a los resultados obtenidos, se observa que del 100.00 % de los encuestados, respecto del número de trabajadores de la empresa, el 68.75 % tiene entre 1 a 5 trabajadores, mientras que el 31.25% cuenta con entre 6 a 10 trabajadores y, siendo que ninguna MYPE cuenta con 11 a más trabajadores.

Palma (2020) en su tesis de investigación *Propuesta de mejora de la capacitación del personal como factor relevante para la sostenibilidad de los emprendimientos en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes, en la avenida los postes de la urbanización san Hilarión, distrito de san juan de Lurigancho, 2019*. La investigación tuvo como objetivo general Proponer las mejoras de la capacitación de personal como factor relevante para la sostenibilidad de los emprendimientos en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes, en la avenida Los Postes de la urbanización San Hilarión, distrito de 2 San Juan de Lurigancho, 2019. Y llegó a los siguientes resultados: De los 12 representantes de la micro y pequeñas empresas

encuestados el 50% tiene entre 31 y 50 años, además, el otro 50% tienen entre 18 a 30 años. De los 12 representantes de la micro y pequeñas empresas 58% son sexo masculino y el 42% son de sexo femenino. De los 12 representantes de la micro y pequeñas empresas 33% cuenta con grado de instrucción superior no universitaria, mientras que el 50% tiene grado de instrucción secundaria y el 17% tiene grado de instrucción primaria. De los 12 representantes de la micro y pequeñas empresas 58% son dueños y a la vez administradores. y el 42% son solo administradores de las mypes. De los 12 representantes de la micro y pequeñas empresas el 58% tiene entre 4 -6 años ejerciendo el cargo, mientras que el 42% tiene 0-3 años. De los 12 representantes de la micro y pequeñas empresas encuestadas el 58% manifiesta que el tiempo de permanencia de la empresa tiene 7 a más años, mientras que el 34% tiene de 4-6 años en el mercado, y el 8% de 0-3 años de permanencia en el mercado. De los 12 representantes de la micro y pequeñas empresas encuestadas el 50% manifestó que el número de personas que laboran en su empresa son de 1 a 5 trabajadores y el otro 50% tiene entre 5-10 trabajadores. De los 12 representantes de las micro y pequeñas empresas se manifestó que el 12% de estas tiene el tipo de trabajador no familiar y el 88% de las empresas tiene tipo de trabajador familiar y no familiar. De los representantes de las micro y pequeñas empresas encuestados el 83% son Empresa que se crearon con el objetivo de generar ganancias, mientras que el 17% es para subsistencia. De las 12 micro y pequeñas empresas el 50% casi siempre ejecutan la capacitación de acuerdo a los objetivos de la organización. y solo un 17 % algunas veces lo hace.

Tafur (2019) en su tesis de investigación *Propuesta de mejora de trabajo en equipo como factor relevante para la sostenibilidad de los emprendimientos en las organizaciones del Perú en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes de la urbanización paseo de la república, distrito de Chorrillos, 2019*. La investigación tuvo

como objetivo general Proponer las mejoras del 4 trabajo en equipo como factor relevante para la sostenibilidad de los emprendimientos en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes de la urbanización Paseo de la República, distrito de Chorrillos, 2019. Y llego a los siguientes resultados: El 5.6% de los representantes de las MYPE tienen una edad que oscila entre 18 a 30 años, 66.7% tienen entre 31 a 50 años y 27.8% tienen más de 51 años de edad. El 33.37% de los representantes de las MYPE es de género femenino y el 66.7% es de género masculino. El 44.4% de los representantes de las MYPE tienen educación secundaria, el 38.9% tienen educación técnica y el 16.7% tienen educación superior. El 50.0% de los representantes de las MYPE es dueño de la empresa y el otro 50.0% es administrador. El 22.2% de los representantes de las MYPE tienen entre 4 a 6 años en el cargo y el 77.8% tienen entre 7 a más años. El 40.0% de las MYPE tienen entre 0 a 3 años de permanencia en el sector, el 50.0% tienen entre 4 a 6 años y el 10.% tienen entre 7 a más años. El 50.0% de las MYPE tienen entre 1 a 5 trabajadores en su establecimiento y el 50.0% tienen entre 6 a 10 trabajadores. El 22.2% de los trabajadores son familiares del dueño, el 33.3% no tienen ningún parentesco y el 44.4% tienen trabajadores familiares y no familiares. El 11.1% de las MYPE está constituida como persona natural, el 38.9% es una E.I.R.L. y el 50.0% es S.A.C. El 83.3% de representantes de las MYPE percibe que la variable trabajo en equipo en el restaurante es de nivel moderado y el 16.7% percibe que es de nivel favorable. El 66.7% de representantes de las MYPE percibe que la dimensión comunicación en el restaurante es de nivel moderado y el 33.3% percibe que es de nivel favorable. El 100.0% de representantes de las MYPE percibe que la dimensión motivación en el restaurante es de nivel moderado. El 83.3% de representantes de las MYPE percibe que la dimensión inteligencia emocional en el restaurante es de nivel moderado y el 16.7% es de nivel favorable.

Robles (2020) en su tesis de investigación *La motivación y el desempeño laboral, en la empresa: Belen Motor's, Huánuco, 2020*. La investigación tuvo como objetivo general Determinar cómo la motivación influye en el desempeño laboral, en la empresa Belen Motor's. Huánuco, 2020. Y llegó a los siguientes resultados: el 18.2% (2 encuestados) respondieron estar en desacuerdo, y el 81,8% (61 encuestados) respondieron de manera neutral. De acuerdo con estos resultados podemos decir que existe una mayoría: 81.8% de los encuestados que manifiestan una posición neutral con respecto a la remuneración que percibe actualmente. el 9.1% (1 encuestado) respondió estar totalmente en desacuerdo, el 9.1% (1 encuestado) respondió estar en desacuerdo, el 45.5% (5 encuestados) respondieron de manera neutral, y el 36.4% (4 encuestados) respondieron que están de acuerdo que la empresa le brinda premios que estimulan un mayor desempeño De acuerdo con estos resultados podemos decir que existe una mayoría: 45.5% de los encuestados que manifiestan una posición neutral con respecto a que la empresa le brinda premios que estimulan un mayor desempeño. el 9.1% (1 encuestado) respondió estar en desacuerdo, el 27.3% (3 encuestados) respondieron de manera neutral, el 45.5% (5 encuestados) respondieron que están de acuerdo, y el 18.2% (2 encuestados) respondieron estar totalmente de acuerdo en que la empresa reconoce de manera individual sus esfuerzos De acuerdo con estos resultados podemos decir que existe una mayoría: 45.5% de los encuestados que manifiestan estar de acuerdo con respecto a que la empresa reconoce de manera individual sus esfuerzos. el 18.2% (2 encuestados) respondieron estar en desacuerdo, el 18.2% (2 encuestados) respondieron de manera neutral, el 45.5% (5 encuestados) respondieron que están de acuerdo, y el 18.2% (2 encuestados) respondieron estar totalmente de acuerdo en que la empresa contribuye a su autorrealización.

Mejia (2020) en su tesis de investigación Motivación y el desempeño laboral en la empresa “clínica Huánuco” E.I.R.L., 2020. La investigación tuvo como objetivo general Determinar cómo se relaciona la motivación y el desempeño laboral en la empresa “Clínica Huánuco “E.I.R.L., 2020. Llegando a los siguientes resultados: El 30 %dijo Nunca, el 10 % dijo casi nunca, el 45%dijo a veces, el 5 % dijo casi siempre y el 10 % dijo siempre, que la empresa “Clínica Huánuco. E.I.R.L.”, brinda estabilidad laboral a sus colaboradores. El 25%dijo Nunca, el 15 % dijo casi nunca, el 25 %dijo a veces, el 20 % dijo casi siempre y el 15 % dijo siempre, que la empresa “Clínica Huánuco. E.I.R.L.”, la remuneración es justa y de acuerdo al cargo que ocupa. El 20 %dijo Nunca, el 30% dijo casi nunca, el 15 %dijo a veces, el 25 % dijo casi siempre y el 10% dijo siempre, que la empresa “Clínica Huánuco. E.I.R.L.”, los colaboradores tienen un sentido de pertenencia hacia a la empresa. el 30 %dijo Nunca, el 40 % dijo casi nunca, el 15 %dijo a veces, el 10 % dijo casi siempre y el 5% dijo siempre, que la empresa “Clínica Huánuco. E.I.R.L.”, le permiten auto realizarse para que tengan un buen desarrollo laboral. El 15 %dijo Nunca, el 25% dijo casi nunca, el 40 %dijo a veces, el 15 % dijo casi siempre y el 5 % dijo siempre, que la empresa “Clínica Huánuco. E.I.R.L.”, existe un ambiente agradable que le motive a realizar sus actividades. el 50 %dijo Nunca, el 20 % dijo casi nunca, el 10 %dijo a veces, el 15 % dijo casi siempre y el 5 % dijo siempre, que la empresa “Clínica Huánuco. E.I.R.L.”, la empresa ofrece un plan de beneficios sociales de acuerdo a sus necesidades.

2.2. Bases teóricas de la investigación

Las micro y pequeñas empresas

Las micro y pequeñas empresas son fuentes creadoras de empleos estas son de carácter jurídica como también persona natural, de cualquier manera, se puede emplear la personería tanto natural como jurídica para el desarrollo de sus actividades en diferentes rubros, las Mypes tiene la peculiaridad de generar puesto de trabajo en diferentes lugares de nuestro país. En muchas oportunidades las mypes fuera atacadas con fines de procedimiento para la formalización, en Perú se ve que de alguna manera le van poniendo muchas trabas para su existencia en el mercado, en Europa las mypes son consideradas y el estado les ayuda con medio año sin pagar el impuesto hasta que se posiciones en el mercado (Ley N° 28015, 2003)

En la actualidad se viene observado que muchas Mypes son factores importantes para la creación de empleos ya que van generando empleando con cada creación de una Mypes 3 a 4 personas son contratadas para laborar durante el tiempo que se requiera.

Las micros y pequeñas empresas en el Perú

Según peruano (2021) con la finalidad de contribuir con la aceleración de los procesos de adopción y transformación en digitalización de los sectores productivos del país, el Ministerio de la Producción (Produce) lanzó la Ruta Digital Productiva, con la cual se proyecta beneficiar a 5,000 micro y pequeñas empresas (mypes) a julio del 2021

“Esta plataforma se diseñó de manera colaborativa, centrada en los intereses y necesidades de las mypes de todos los sectores productivos de nuestro país”, informó el titular del sector, José Luis Chicoma.

Remarcó que alrededor del 95% de las mipymes del país tiene acceso a internet, pero solo alrededor del 21% lo usa para promocionar sus servicios o productos. “Una empresa que no camine a digitalizarse, difícilmente será competitiva y resistirá el paso del tiempo”.

Veda extractiva

El Produce dio por concluida la actividad extractiva del erizo rojo (*Loxechinus albus*) a partir de las 00:00 horas del sábado 19 de junio, mediante la Resolución Ministerial N° 00169-2021-Produce.

De acuerdo con el seguimiento de Produce, los desembarques del erizo rojo alcanzaron el límite de captura establecido en 840 toneladas entre el período del 1 de julio del 2020 hasta el 30 de junio del 2021.

Ley Mype 30056

Según la Ley N° 30056 (2013) la presente ley tiene por objeto establecer el marco legal para la promoción de la competitividad, formalización y el desarrollo de las micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYME), estableciendo políticas de alcance general y la creación de instrumentos de apoyo y promoción; incentivando la inversión privada, la producción, el acceso a los mercados internos y externos y otras políticas que impulsen el emprendimiento y permitan la mejora de la organización empresarial junto con el crecimiento sostenido de estas unidades económicas.

Características de la micro y pequeña empresa

Una de las características que más resalta es que sus ventas anuales no superan las 150 UIT, las pequeñas empresas tienen como ventas anuales entre 150 UIT Y 1,700 UIT. Como también las

empresas medianas tienen sus ventas anuales superiores a 1,700 UIT y hasta un máximo de 2,300 UIT (Finanzas, 2021)

Importancia de la micro y pequeñas empresas

La importancia de las Pequeñas y Medianas Empresas (PYMES) es similar en todo el mundo, ya que aportan entre 70 % y 90 % de los empleos y aportan la mitad del PIB mundial.

A pesar de sus dimensiones, el poco personal y las bajas cantidades de ingresos que perciben, su impacto se siente, tanto nacional como internacionalmente, pues, cuando juntas las miles y miles de PYMES que existen, te enfrentas a un número colosal de empresarios, trabajadores e ingresos (Fischman, 2021)

Objetivos de la micro y pequeñas empresas

Las microempresas y pymes son responsables de una generación de empleo e ingresos importantes en todo el mundo y uno de los principales activos para la reducción de la pobreza y el fomento del desarrollo. De su apoyo y de cómo seamos capaces de trabajar conjuntamente dependerá en gran medida el mundo que tendremos en 2030: sociedades más justas, empresas más exitosas y un planeta más sostenible (Duran, 2017)

Motivacion

La motivacion es el impulso que surge de lo mas profundo de ser que llega a conllevarte a cumplir con tus propositos, en la actualidad se viene dando que muchas empresa solo buscan el beneficio de la organización mas no se preocupan por el bienestar de sus colaboradores, durante mucho tiempo se vio que no dan importancia a sus colaboradores por la razon que ello solo son empleados y ellos solo tienen que producir (Cristian, 2013)

En la actualidad se ve que muchas empresas solo buscan beneficio a la empresa mas no cuida de sus colaboradores, esto implica que existe mucho descuido en cuanto a la motivación de los colaboradores, en la empresa C. Provicisa L&S S.A.C se viene viendo que no existe un espacio para conversar en qué estado se encuentra laborando en la empresa, como también ver que tan motivado se sienten para cumplir los objetivos y no se busca un ambiente laboral adecuado.

2.3. Marco conceptual

Gestión de calidad

La gestión de la calidad establece que el 90% de los defectos o problemas de calidad son generados por los propios procesos y no por el personal. De esta manera, se entiende que una vez que los procesos se han mejorado de acuerdo con las opiniones de los operadores, diseñadores y gerentes, en los últimos años la gestión de la calidad se ha profundizado en la fabricación de productos competitivos en el mercado, a través de sistemas de comercialización, que cubren las necesidades del consumidor. Se plantea la importancia de una buena comunicación empresarial para transmitir la misión y la visión de la empresa. (9001:2015, 2020)

Como se mencionan en lo citado todos vamos perfeccionandonos pero no somos perfectos, en cierta manera con toda nuestra capacidad siempre vamos a tener dificultades en lo que se viene desarrollando en la organización.

Modelos de gestión de calidad

Según Cubino (2021) un modelo de gestión es un referente para poder tomar como ejemplo en muchos aspectos organizacionales que no llevaran a poder continuar con nuestra organización tomando como ejemplo a empresas posicionadas en el mercado, también los modelos de gestión de calidad requieren atención y comparación a la

problemática de nuestra empresa ya que la problemática nunca será igual a nuestra organización. El modelo siempre influenciará positivamente porque será relevante para nuestra empresa de cómo establecer criterios de comparación con otras empresas.

Un modelo de gestión son referencias que nos ayuda a tomar como ejemplo, aplicando en nuestra empresa la cual nos ayudara a mejorar nuestro producto que vendemos ya sea servicios o bienes.

Gestión

Considerado padre de la administración, y con base en sus principios de la organización científica del trabajo desarrollados en 1911, “la gestión es el arte de saber lo que se quiere hacer y a continuación, hacerlo de la mejor manera y por el camino más eficiente”. Esta noción instrumental es propia de la sociedad industrial que, determinada por la productividad y la tecnología, se apoya en disciplinas que le permitan optimizar recursos de una manera práctica con énfasis en la racionalización del trabajo (Taylor, 1994 citado por López, 2016)

La gestión implica también una concepción y una práctica respecto del poder, de la administración y la circulación del mismo y de las formas de construir consensos y hegemonías dentro de una determinada organización o institución. Vale recalcar que la construcción de hegemonías (según lo expresan los filósofos Ernesto Laclau y Chantal Mouffe) no significa inmediatamente el planteamiento de situaciones de dominio, sino la posibilidad y el proyecto de articulación de fuerzas y de diferencias, a través de un imaginario y un objetivo común (Jorge, 2012).

Técnicas de gestión

En estos tiempos se viene observando mucha negligencia tanto los que usan nuevas técnicas y la que no lo usan, hay empresas que adoptan nuevas técnicas de gestión si antes realizar un estudio y la cual los lleva a desconocer los resultados o si esta acorde a la necesidad de la organización, otros son los que no se conforman con lo que tienen y no quieren salir de su confort, para ello lo principal sería tomar como ejemplo nuevas técnicas pero ajustandolo a nuestra necesidad organizacional ya que cada empresa tiene distintas necesidades de gestión.

III. Hipotesis

En la presente investigación titulada “Propuesta de mejora de la motivación de los colaboradores para la gestión de calidad en la pequeña empresa C. PROVICSA L&S S.A.C rubro constructora y consultoría en la ciudad de Huánuco, año 2021”, no se planteó hipótesis por ser una investigación de tipo descriptivo.

IV. Metodología

4.1. Diseño de la investigación

La investigación cuantitativa busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice (Hernández, 2003)

Este caso nuestra investigación es de tipo cuantitativo, como menciona Hernández ya que nuestra investigación es no experimental solo describirá y analizará datos de la variable, ya que no se manipulará la variable deliberadamente.

Los estudios descriptivos miden de manera más bien independiente los concepto o variables a los que se refieren y se centran en medir con la mayor precisión posible (Hernández, 2003)

El presente trabajo de investigación fue de nivel descriptivo, porque se detallaron los hechos analizado de la variable estudiada, las características del representante, caracteres de la mype y de la gestión de calidad.

El tipo de investigación descriptiva, comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual y la composición o procesos de los fenómenos; el enfoque se hace sobre conclusiones dominantes o sobre como una persona, grupo, cosa funciona en el presente; la investigación descriptiva trabaja sobre realidades de hecho, caracterizándose fundamentalmente por presentarnos una interpretación correcta (Tamayo, 2006)

La investigación no experimental es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, es investigación donde no hacemos variar intencionalmente las variables independientes. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después

analizarlos. Como señala Kerlinger (1979, p. 116). "La investigación no experimental o ex-post-facto es cualquier investigación en la que resulta imposible manipular variables o asignar aleatoriamente a los sujetos o a las condiciones". De hecho, no hay condiciones o estímulos a los cuales se expongan los sujetos del estudio. Los sujetos son observados en su ambiente natural, en su realidad. (Hernandez, Tesis de investigacion, 2012)

Esquema:



Dónde:

M = Muestra conformada por el representante de la empresa.

O = Observación de la variable: La motivación de los colaboradores para la gestión de calidad.

4.2. Población y muestra

Población:

Según Hernández (2014) la población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones

La unidad de análisis de la investigación está conformada por 1 representante de la empresa C. PROVICSA L&S S.A.C ubicada en a la ciudad de Huánuco. En la encuesta se utilizó el formulario de preguntas y formula de estadísticas 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

| 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 profesional, 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 |

| 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 | |

| Variable | Definición | Dimensiones | Indicadores | Medición |
|--|---|---|--|----------|
| La motivación de los colaboradores para una gestión de calidad | Los empresarios de la micro y pequeñas empresas tienen poco conocimiento de la motivación la cual dificulta en cierta manera que no se puede aplicar la motivación de acuerdo a los problemas emocionales que vienen los colaboradores día a día, y esto hace que el rendimiento no llegue a lo que se propone la empresa porque están estresado con muchos problemas que tiene en sus hogares y es una valla para el cumplimiento con los objetivos ya que una buena motivación alcanza buenos resultados, colaboradores con emociones positivas son más eficientes. | Conocimiento de la motivación | -Si conozco -Conozco poco -No conozco | Nominal |
| | | Técnicas modernas de la motivación | -Control del estrés laboral -Automotivación -Auto liderazgo emocional | Nominal |
| | | Dificultades para la implementación de la motivación a los trabajadores | -No se adaptan a los cambios. -Problemas familiares -Mal designio de funciones | Nominal |
| | | Técnicas para medir el estado emocional de los colaboradores | -La evaluación -La supervisión -Medición de calidad de trabajo. -Test emocional | Nominal |
| | | La motivación Contribuye a mejorar el rendimiento de la empresa | -Si -No - A veces | Nominal |
| | | La motivación Alcanza los objetivos planeados por la empresa | -Si -No - A veces | Nominal |

Continua.....

Concluye....

| Variable | Definición | Dimensiones | Indicadores | Medición |
|--|--|--|--|----------|
| La motivación de los colaboradores para una gestión de calidad | Los empresarios de la micro y pequeñas empresas tienen conocimiento de la gestión para que se adapten a los cambios tecnológicos y llegar a innovar, para la implementación de la gestión de calidad y la motivación de los colaboradores y de esta manera poder llegar a mayores rendimientos y eficacia de todo el equipo de trabajo de la empresa, esto nos permitirá alcanzar todo lo planificado, la cual favorecerá a la empresa con beneficios rentable y con utilidades. | 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 |

4.4 . Tecnicas e instrumentos de recoleccion de datos

La técnica e instrumento que se realizara es la encuesta, este es un medio de reconocimiento que nos permite determinar y compara todo información recopilado entre nuestra muestra ejemplar de nuestra población evaluada, el cuestionario está conectado a la pregunta sobre la propuesta de mejora de la Motivación de los colaboradores para la gestión de calidad, la dimensiones son con el fin de obtener información correspondiente y real para poder aplicarlo en los resultados esperados.

Estimado gerente o representante de la empresa es un gusto saludarle, así mismo le invito a contestar el cuestionario, sírvase a colocar con un aspa (x) en las columnas.

4.5. Plan de analisis

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 interpretarla 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 | TÉCNICA E INSTRUMENTOS | PLAN DE ANALISIS |
| Propuesta de mejora de la motivación de los colaboradores para la gestión de calidad en la pequeña empresa C. PROVICSA L&S S.A.C rubro constructora y consultoría en la ciudad de Huánuco, año 2021. | ¿Cuáles son las características de la motivación de los colaboradores para una gestión de calidad en la pequeña empresa C.PROVICSA L&S S.A.C rubro constructora y consultoría en la ciudad de Huánuco, año 2021? | <p>Determinar las características de la motivación de los colaboradores para una gestión de calidad en la pequeña empresa C. PROVICSA L&S S.A.C rubro constructora y consultoría en la ciudad de Huánuco, año 2021.</p> <p>Objetivo Específico</p> <ul style="list-style-type: none"> - Describir las características de la motivación de los colaboradores para una gestión de calidad en la pequeña empresa C. PROVICSA L&S S.A.C rubro constructora y consultoría en la ciudad de Huánuco, año 2021. - Identificar las características de la pequeña empresa C.PROVICSA L&S S.A.C en la ciudad de Huánuco, año 2021. - Definir las características del representante de la pequeña empresa C.PROVICSA L&S S.A.C en la ciudad de Huánuco, año 2021. - Elaborar una propuesta de mejora de la motivación de los colaboradores para una gestión de calidad en la pequeña empresa C.PROVICSA L&S S.A.C en la ciudad de Huánuco, año 2021. | 1.La motivación de los colaboradores para una 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 que se emplea es 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

Determinar las características de la motivación de los colaboradores para una gestión de calidad en la pequeña empresa C. PROVICSA L&S S.A.C rubro constructora y consultoría en la ciudad de Huánuco, año 2021.

| Referencia de la Motivación | N | % |
|--|----------|----------|
| Conoce el término de la Motivación | | |
| Si conozco | 0 | 0.00 |
| Conozco poco | 1 | 100.00 |
| No conozco | 0 | 0.00 |
| Total | 1 | 100.00 |
| Técnica moderna de la Motivación | | |
| Control de estrés laboral | 0 | 0.00 |
| Automotivación | 1 | 100.00 |
| Auto liderazgo emocional | 0 | 0.00 |
| Total | 1 | 100.00 |
| Dificultades para la implementación de la Motivación | | |
| 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 |
| Test emocional | 1 | 100.00 |
| Total | 1 | 100.00 |

Continua.....

Tabla 3

Determinar las características de la motivación de los colaboradores para una gestión de calidad en la pequeña empresa C. PROVICSA L&S S.A.C rubro constructora y consultoría en la ciudad de Huánuco, año 2021.

| Referencia de la Motivación | N | % |
|---|----------|----------|
| La Motivación 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 Motivación 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

Determinar las características de la motivación de los colaboradores para una gestión de calidad en la pequeña empresa C. PROVICSA L&S S.A.C rubro constructora 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 |
| 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.

Tabla 4

Elaboración de plan de mejora a los resultados, en la pequeña empresa la pequeña empresa C. PROVICSA L&S S.A.C rubro constructora y consultoría en la ciudad de Huánuco, año 2021.

| PROBLEMA | CAUSA | PROPUESTA DE MEJORA | RESPONSABLE |
|--|---|--|-------------------------|
| El 100.00 % conoce poco sobre la motivación, se considera que el representante tiene noción de auto liderazgo emocional. | Desconocimiento de las técnicas de motivación. | Implementación de técnica de motivación. | Gerente y/o propietario |
| El 100.00 % muestra que conoce y aplica la automotivación. | No hay capacitación a los colaboradores. | Debe realizarse capacitación semanal. | Gerente y/o propietario |
| El 100.00 % refleja existe dificultades por la adaptación a los cambios. | Falta de interés o conformismo por usar la tecnología. | Comenzar a usar las tecnología que se adecuan a nuestra empresa. | Gerente y/o propietario |
| El 100.00 % muestra que aplica la técnica test emocional para medir el rendimiento de los colaboradores. | Se aplica el test pero no se recomienda al colaborador. | El test emocional plasmarlo mensualmente para ver la mejoría del colaborador y antes de su contratación. | Gerente y/o propietario |
| El 100.00 % refleja que la motivación si contribuye a mejorar el rendimiento de la empresa. | Es necesario aplicar la motivación en todo trabajo realizado. | Realizar charla de motivación para lograr los sueños de la empresa y como también de los colaboradores. | Gerente y/o propietario |
| El 100.00 % muestra que la motivación si ayuda alcanzar los objetivos planeados. | Es necesario dirigir con actitud a nuestros colaboradores. | Con seguimiento y preocupación por el bienestar de los colaboradores se lograra lo que la empresa sueña. | Gerente y/o propietario |

5.2. Análisis de resultados

Respecto al objetivo específico 1

La edad del representante

- El 100.00 % 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, estos resultados se contrastan con Palma (2020) quien obtuvo el 53.13% de los representantes legales de las micros y pequeñas empresas oscilan de 18 a 31 años de edad, esto demuestra que en la actualidad se ve que los representantes tienen un margen de edad de 31 a más años.
- El 100.00 % 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, estos resultados se contrastan con Arévalo (2020) quien obtuvo el 43.75% de los representantes son del género masculino, mostrando que en estos tiempos cierto porcentaje son hombres.
- El 100.00 % 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, este resultado se contrasta con Arévalo (2020) quien obtuvo el 31.25% cuenta con estudio universitario completo, dando como resultado comparativo que muchos representantes tiene una carrera técnica o universitario la cual les ayudara a desarrollarse como empresario-

- El 100.00 % 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 100.00 % 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 100.00 % 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, estos resultados se contrastan con Arevalo (2020) la cual obtuvo como resultado el 50.00 % de aquellos que están más de 7 años en el cargo, se evidencia que para mantenerse en el mercado muchas empresas superan los 5 años de experiencia.
- El 100.00 % 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 100.00 % 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, estos resultados se contrastan con Palma (2020) la cual obtuvo como resultado el 83% de las empresas tiene tipo de trabajador familiar y no familiar, mostrando que en la empresa siempre está conformada por la familia como también trabajadores.

- El 100.00 % 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 100.00 % 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 100.00 % muestra que el representante de la empresa C. provicsa L&S S.A.C. conoce poco sobre la motivación, se considera que el representante tiene noción de auto liderazgo emocional, estos resultados se contrastan con Tafur (2019) la cual se obtuvo como resultado el 100.00% de representantes de las MYPE percibe que la motivación en el restaurante es de nivel moderado, llegando a un resultado que en la empresas en su mayoría muchos de ellos no buscan el bienestar de sus colaboradores, la cual nos refiere en los resultados que conocen poco la motivación.
- El 100.00 % muestra que el representante de la empresa C. provicsa L&S S.A.C. conoce y aplica la automotivación, se considera que la empresa motiva a sus colaboradores.
- El 100.00 % 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 100.00 % muestra que en la empresa C. provicsa L&S S.A.C. se aplica la técnica test emocional para medir el rendimiento de los colaboradores, se estima que existe un control en cuanto al desarrollo de las actividades designadas.

- El 100.00 % refleja que la motivación si contribuye a mejorar el rendimiento de la empresa, se estima que la motivación tiene un gran aporte para alcanzar lo planeado por la empresa.
- El 100.00 % muestra que la motivación si ayuda alcanzar los objetivos planeados por la empresa, se considera que si aplicamos la motivación se llegar al objetivo de la empresa.
- El 100.00 % 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 100.00 % 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 100.00 % 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 100.00% 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.

Respecto al objetivo específico 4

Elaboración de plan de mejora a los resultados, en la pequeña empresa la pequeña empresa C. PROVICSA L&S S.A.C rubro constructora y consultoría en la ciudad de Huánuco, año 2021.

Plan de mejora

- **Datos generales**

Nombre o razón social: Empresa C.PROVICSA L&S S.A.C

Giro de la empresa: Constructora y consultoría.

Dirección: Jr. 28 de Julio N° 844 Intr. 124 – Huánuco

Nombre del representante: Calderón Ramírez, Juan

- **Misión**

Es satisfacer las necesidades de nuestros clientes antes, durante y después de finalizar el servicio. Dando cumplimiento a los estándares de calidad y plazos fijados por este. Generando con ello relaciones duraderas, basados en sus años de experiencia y profesionalismo. Respetamos la legislación medioambiental, civiles, laboral, contable y toda aquella que tenga relación con el que hacer de la organización, buscando siempre oportunidades para el desarrollo de nuestra empresa y de sus colaboradores.

- **Visión**

Posicionarnos en el mercado nacional como la mejor empresa en la construcción y en la asesoría contable, mantenernos a la vanguardia y adaptarnos a los cambios tecnológicos, basándonos en el compromiso con nuestros clientes, capacitando a nuestro personal y respetando las normas para la conservación del medio ambiente.

- **Objetivo empresarial**

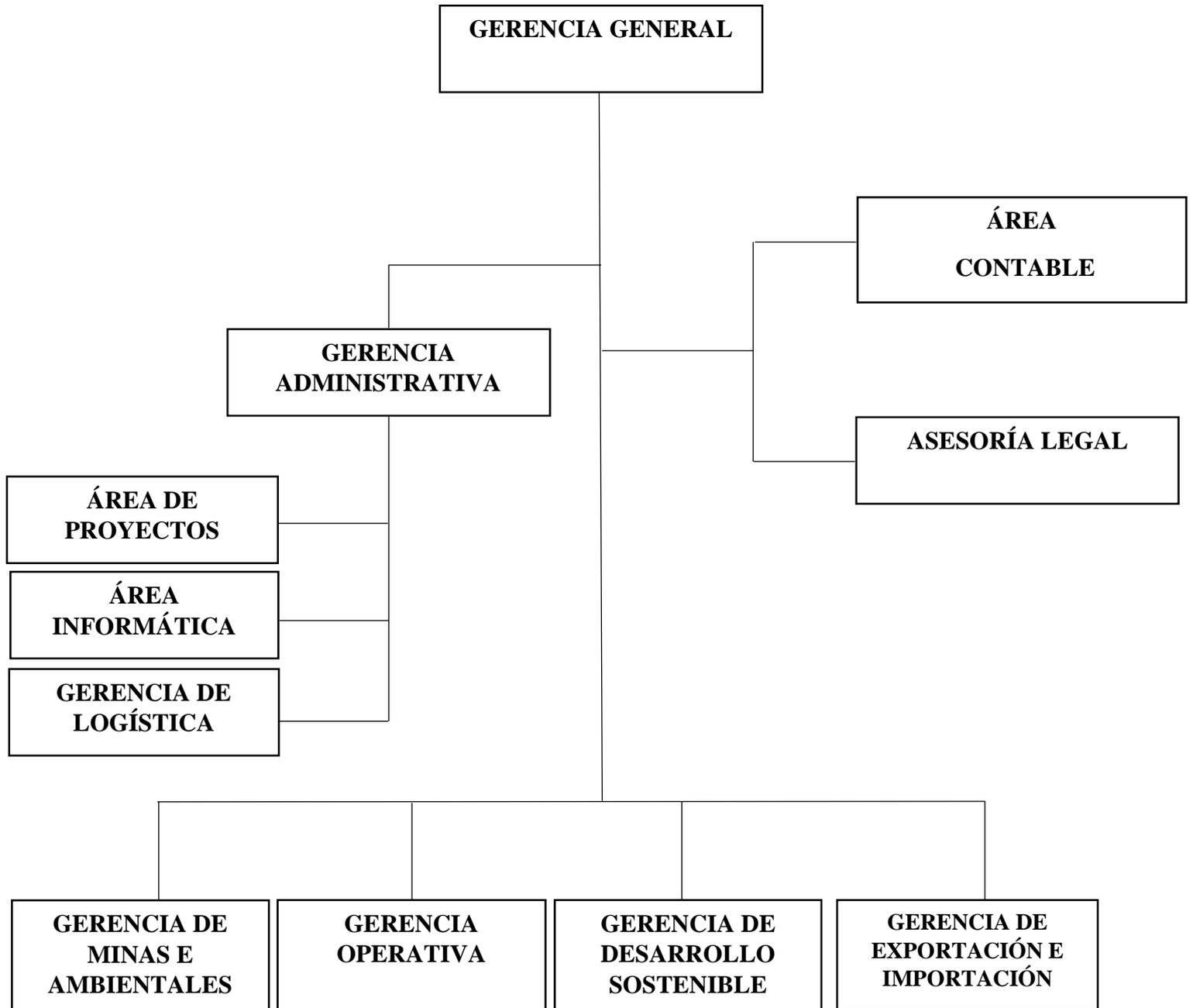
- Ser la mejor empresa en la construcción
- Satisfacer las necesidades de nuestros clientes
- Capacitación constante a los colaboradores
- Posicionarse en el mercado como una empresa confiable y responsable
- Promover el impacto ambiental en toda oportunidad de trabajo
- Crear en mejor clima laboral

- **Producto y/o servicio**

Nuestro servicio: Construcción y consultoría:

Edificaciones y saneamientos, supervisión de obras, ejecución de obras civiles, asesoría contable, asesoría administrativa, asesoría laboral y contratación con el estado.

- Organigrama de la empresa



6.1. Descripción de funciones

| Cargo | Gerente general |
|--------------|---|
| Perfil | <ul style="list-style-type: none">• Licenciado en administración de empresa o afines.• Experiencia mínima de 2 años en el cargo.• Dirección del personal y trabajo en equipo.• Cursos de diplomado en gestión. |
| Funciones | <ul style="list-style-type: none">• Organizar y cumplir objetivo propuesto.• Elaborar estrategias y planificar para alcanzar los objetivos. |

| Cargo | Contador publico |
|--------------|---|
| Perfil | <ul style="list-style-type: none">• Contador público colegiado• Experiencia minia de 2 años |
| Funciones | <ul style="list-style-type: none">• Control de ingreso y egresos de la empresa.• Pago de impuesto a la SUNAT.• Informe económico mensual. |

| Cargo | Gerencia de logística |
|--------------|---|
| Perfil | <ul style="list-style-type: none">• Contador público o administrador titulado.• Experiencia minia de 2 años. |
| Funciones | <ul style="list-style-type: none">• Control de abastecimiento.• Control de requerimiento. |

| | |
|--------------|--|
| Cargo | Área de proyectos |
| Perfil | <ul style="list-style-type: none"> • Ingeniero civil o arquitecto titulado • Experiencia mínima de 3 años • Especialización en proyectos públicos y privados. |
| Funciones | <ul style="list-style-type: none"> • Elaboración de presupuesto. • Presentación de expedientes a las contrataciones. |

| | |
|--------------|--|
| Cargo | Área informática |
| Perfil | <ul style="list-style-type: none"> • Ingeniero de sistema titulado • Experiencia mínima de 3 años • Especialización en redes e instalación. |
| Funciones | <ul style="list-style-type: none"> • Elaboración de planos para la instalación de internet. • Mantenimiento de las computadoras. |

| | |
|--------------|---|
| Cargo | Asesoría legal |
| Perfil | <ul style="list-style-type: none"> • Abogado titulado • Experiencia mínima de 1 año |
| Funciones | <ul style="list-style-type: none"> • Revisión de contratos públicos y privados • Control y cumplimiento de los derechos laborales. • Elaboración de contratos de alquiler de maquinarias |

| | |
|--------------|---|
| Cargo | Gerencia administrativa |
| Perfil | <ul style="list-style-type: none"> • Administrador titulado • Experiencia mínima de 1 año • Diplomado en gerencia o gestión |
| Funciones | <ul style="list-style-type: none"> • Control del personal. • Toma de decisiones laborales y económicas • Organizar el plan de trabajo según obra |

| | |
|--------------|--|
| Cargo | Área administrativa |
| Perfil | <ul style="list-style-type: none"> • Administrador titulado o técnico • Experiencia mínima de 1 año |
| Funciones | <ul style="list-style-type: none"> • Realizar informes mensuales del personal. • Apoyo y trabajo directo con la gerencia administrativa. |

| | |
|--------------|--|
| Cargo | Gerencia de minas y ambientales |
| Perfil | <ul style="list-style-type: none"> • Ingeniero ambiental o ingeniero de minas. • Experiencia mínima de 1 año |
| Funciones | <ul style="list-style-type: none"> • Estudio de suelo. • Estudio de minerales en los yacimientos. |

| | |
|--------------|---|
| Cargo | Gerencia operativa |
| Perfil | <ul style="list-style-type: none"> • Administrado o contador • Experiencia mínima de 1 año |
| Funciones | <ul style="list-style-type: none"> • Control de asistencia del personal. • Realizar supervisión de trabajo. |

| | |
|--------------|--|
| Cargo | Gerencia de desarrollo sostenible |
| Perfil | <ul style="list-style-type: none"> • Administrado o contador • Experiencia mínima de 1 año |
| Funciones | <ul style="list-style-type: none"> • Impacto ambiental. |

| | |
|--------------|--|
| Cargo | Gerencia exportación y importación |
| Perfil | <ul style="list-style-type: none"> • Ingeniero industrial, contador o administrador • Experiencia mínima de 1 año • Especialización en importación y exportación. |
| Funciones | <ul style="list-style-type: none"> • Localización de contacto para la exportación de minerales. • Control y salida de productos. |

6.2. Diagnostico general

| | Oportunidades | Amenazas |
|--|---|--|
| ANÁLISIS FODA | <p>O1: Nuevos avances tecnológicos.</p> <p>O2: Crecimiento de la población.</p> <p>O3: Presupuesto económico 2022.</p> <p>O4: Lanzamiento de licitación vía web.</p> | <p>A1: Alza del dólar.</p> <p>A2: Nuevas constructoras.</p> <p>A3: Fenómenos naturales.</p> <p>A4: Sin capacidad de contratación.</p> |
| Fortalezas | Estrategias F-O | Estrategias F-A |
| <p>F1: Posee calidad, cumple con el plazo estimado.</p> <p>F2: Tiene un equipo de trabajo especializado.</p> <p>F3: Tenemos confianza con nuestros clientes.</p> <p>F4: Es una empresa prestigioso nunca tuvo investigación.</p> | <p>F1, O1: Crear una página mostrado el tipo de servicio.</p> <p>F2, O4: Tener un equipo que está constantemente revisando las licitaciones.</p> <p>F3, O3: Mejorar en cuanto al tiempo de trabajo ser me eficaces.</p> <p>F4, O2: Mostrar e nuestras redes la transparencia de empresa que somos.</p> | <p>F1, A1: Elaborar un presupuesto que este a la vanguardia al alza del dólar.</p> <p>F2, A2: Fidelización con nuestro equipo de trabajo.</p> <p>F3, A3: Realizar apoyo social y anticiparnos a los desastres naturales.</p> <p>F4, A4: Crecer en record de obras para poder concursar y crecer en la capacidad de contratación.</p> |
| Debilidades | Estrategias D-O | Estrategias D-A |
| <p>D1: Mal designio de funciones.</p> <p>D2: No se adapta a los cambios tecnológicos.</p> <p>D3: Contratación del personal sin pasar una prueba.</p> <p>D4: El gerente no supervisa las obras.</p> | <p>D1, O2: Formar un equipo de trabajo que vea las necesidades de un sector designado.</p> <p>D2, O3: Capacitar a los colaboradores en el nuevo uso de tecnologías.</p> <p>D3, O4: Contratar a un personal identificado con las metas de la empresa.</p> <p>D4, O1: Contratar a un supervisor de confianza y transparente para informar los avances de las obras.</p> | <p>D1, A3: Prever cualquier contingencia y actuar de respuesta inmediata ante un desastre.</p> <p>D2, A2: Brindar oportunidad al crecimiento al personal.</p> <p>D3, A4: Considerar que en formar un equipo de trabajo con un margen de prueba de 3 meses.</p> <p>D4, A1: Buscar nuevos inversionistas ante un alza del dólar.</p> |

7. Indicadores de la gestión

| Indicadores | Evaluación de indicadores de la MYPE |
|---|--|
| Niveles de ventas (ingresos económicos) | Los niveles de ventas varia cada año, en esto todavía no se plantea una estrategia para poder mantener el nivel de venta estable o en crecimiento. |
| Participación en el mercado | Se desconoce la participación de la constructora en el mercado ya que no contamos con una página web o redes sociales. |
| Satisfacción de los clientes | En nuestros servicios recibimos una carta de agradecimiento y excelencia en nuestro servicio. |
| Posicionamiento en el mercado | Se viene brindando más de 15 años de servicio en ámbito constructora. |
| Nivel de endeudamiento | Durante todo estos años la empresa se vino solventando y tiene capacidad de endeudamiento. |
| Cumplimiento de entrega de obras | Durante muchos años se vino entregando las obras de acuerdo al proyecto planeado. |
| Rentabilidad de la empresa | El nivel de rentabilidad es considerable ya que se viene manteniendo durante más de 15 años. |

8. Problemas

| Indicadores | Problema | Seguimiento del problemas |
|---|---|---|
| Niveles de ventas (ingresos económicos) | Se observa que varía baja o se mantiene. | No cuenta con un equipo que este a la vanguardia de los cambios económicos. |
| Participación en el mercado | No se aplicó una evaluación | Los colaboradores desconocen cómo encontrar participación en el mercado. |
| Satisfacción de los clientes | No se aplicó una evaluación | La empresa no cuenta con buzón de sugerencia. |
| Posicionamiento en el mercado | Se encuentra posicionado | Se podrían aplicar la técnica de marketing digital para mostrar el tipo de servicios que brindamos. |
| Nivel de endeudamiento | Calificación normal | La empresa cuenta con un crédito que podría ayudar para la nueva inversión. |
| Cumplimiento de entrega de obras | Proyecto entregados en el tiempo estimado | Se requiere más capacitaciones para mantener el cumplimiento. |
| Rentabilidad de la empresa | Rentabilidad sostenible | Se tiene un planeamiento con capacidad de desarrollo y competitividad. |

9. Establecer soluciones

9.1. Establecer acciones

| Indicadores | Problema | Acción de mejora |
|---|---|--|
| Niveles de ventas (ingresos económicos) | Se observa que varía baja o se mantiene. | Invertir en un sistema que nos permita medir mensualmente nuestro ingreso. |
| Participación en el mercado | No se aplicó una evaluación | Realizar encuesta para determinar el porcentaje de participación. |
| Satisfacción de los clientes | No se aplicó una evaluación | Realizar una encuesta que tan satisfecho se encuentra nuestro clientes. |
| Posicionamiento en el mercado | Se encuentra posicionado | Pagar a Facebook y Instagram, ya promocionarnos. |
| Nivel de endeudamiento | Calificación normal | Solicitar préstamos e invertirlos. |
| Cumplimiento de entrega de obras | Proyecto entregados en el tiempo estimado | Capacitación al personal encargado. |
| Rentabilidad de la empresa | Rentabilidad sostenible | Realizar una comparación en los estados financiero con el año anterior. |

9.2. Estrategias que desean implementar

| Nº | Acciones de mejorar a llevar a cabo | Dificultad | Plazo | Impacto | Priorización |
|-----------|---|--|--------------|--|--|
| 1 | Implementación e incorporar en el programa tecnológicos en la empresa C.PROVICSA L&S S.A.C. | Falta adaptación a los cambios tecnológicos. | 6 meses | Excelente servicio más eficiente y un contacto directo con el cliente. | Realizar una inspección en cuanto al uso de las nuevas programas. |
| 2 | Realizar una encuesta con un cuestionario para medir la participación en el mercado y tomar acciones al asunto. | Falta de diseño de funciones. | 7 meses | Saber el porcentaje de participación en mercado, realizando reinversiones. | Conformar un equipo de trabajo para estudiar el porcentaje de participación en el mercado. |

| | | | | | |
|---|--|---|----------|--|---|
| 3 | Supervisar a los colaboradores para medir la capacidad laboral. | Falta de evaluación a la capacidad de los colaboradores antes de su contratación. | 3 meses | Capacidad de respuesta ante las fechas programadas de trabajo. | Realizar constante capacitación mostrando nuestros objetivos que proyecta como empresa. |
| 4 | Realizar un presupuesto para la implementación de marketing digital, promocionando nuestro servicio. | Desconocimiento de la estrategia marketing digital. | 10 meses | Para llegar a más capacidad de personas a nivel nacional como internacional. | Elaborar un plan y presupuesto para su ejecución. |
| 5 | Solicitar préstamo a entidades financieras para nuevas inversiones. | Calificamos para un préstamo, pero no piensan en reinvertir en otras actividades relacionados con la empresa. | 1 mes | Al tener este préstamo podemos invertir en materiales de construcción y ser nosotros mismos los proveedores para la obra. | Elaborar un plan y ejecutarlo con previo estudio de capacidad de abastecimiento. |
| 6 | Implementar capacitación para el cumplimiento de entrega de obra propuesto, demostrando la calidad de trabajo y la eficacia. | No hay interés y no contamos con un capacitador especializado en motivación. | 12 meses | Garantía con nuestro contratistas y confianza para proyectos futuros. | Evaluar la fidelización de los colaboradores y supervisor en cuanto al cumplimiento del proyecto. |
| 7 | Considerar en invertir en un programa de control de trabajo bajo supervisión en cuanto al designio de roles para cada área. | No tienen mucho interés en control a sus colaboradores y jefes de áreas. | 12 meses | Con la tecnología de programación se podrá observar y tomar decisiones en cuanto a la capacidad de respuesta de los colaboradores. | Examinar cada área para ver el compromiso que tienen con el rendimiento laboral. |

9.3. Recurso para la implementación de las estrategias

| Nº | Estrategias | Recursos humanos | Recursos económicos | Recursos tecnológicos | Tiempo |
|----|--|-------------------------|---------------------|---|---------|
| 1 | Implementación e incorporar en el programa tecnológicos en la empresa C.PROVICSA L&S S.A.C. | Representante | S/. 700.00 | -Programación -Computadora -Capacitación | 2 meses |
| 2 | Realizar una encuesta con un cuestionario para medir la participación en el mercado y tomar acciones al asunto. | Representante | S/. 300.00 | -Computadora -Software | 7 días |
| 3 | Supervisar a los colaboradores para medir la capacidad laboral. | Representante | S/. 300.00 | -Computadora -Software | 7 días |
| 4 | Realizar un presupuesto para la implementación de marketing digital, promocionando nuestro servicio. | Asesoría y capacitación | S/. 1000.00 | -Software | 3 meses |
| 5 | Solicitar préstamo a entidades financieras para nuevas inversiones. | Representante | S/. 50.00 | -Declaraciones mensuales -Entidad financiera | 10 días |
| 6 | Implementar capacitación para el cumplimiento de entrega de obra propuesto, demostrando la calidad de trabajo y la eficacia. | Representante | S/. 600.00 | -Computadora -Proyector multimedia | 5 meses |

| | | | | | |
|---|---|---------------|------------|---------------------------|--------|
| 7 | Considerar en invertir en un programa de control de trabajo bajo supervisión en cuanto al designio de roles para cada área. | Representante | S/. 180.00 | -Computadora -Software | 5 días |
|---|---|---------------|------------|---------------------------|--------|

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 es su propia empresa, cumpliendo los objetivos y desarrollándose en crecimiento económico como en el mercado, poniendo en práctica la motivación y la gestión 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 satisfacer 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 la misma familia como personas comunes, la empresa durante su constitución tuvo como objetivo suplir toda necesidad de sus clientes.

Respecto a la motivación de los colaboradores para la gestión de calidad:

- En su mayoría el representante de la empresa C. provicsa L&S S.A.C. conoce poco que es la motivación, conoce la automotivación una de las técnicas modernas de la motivación, no se adapta a los cambios que se requiere para la implementación de la motivación, test emocional es la técnica que usa para medir el rendimiento de los colaboradores, el representante afirma que la motivación si contribuye a mejorar

el rendimiento de la empresa, la motivación si coopera alcanzar los objetivos, la empresa tiene idea de algunas características de la motivación 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.
- Se elabora el plan de mejora como aporte de la investigación para la solución de la problemática encontrado.

Estrategia para la mejora

Aspectos complementarios

Recomendaciones

- Implementar una política de motivación que se realiza todos los años, cumpliendo las exigencias que nos pide el mercado satisfaciendo las necesidades de nuestros clientes.
- Asesorar en temas de motivación y poder implementar nuevos métodos que actualmente se están usando en muchas empresas como la motivación emocional y el control de estrés en cada trabajador, preocupándonos por ello para que los colaboradores se preocupen por la empresa, otro sería como guardar las informaciones en la nube y no trabajar de forma tradicional con archivadores, esto ayudara a innovar y facilitar en cuando el rendimiento y creando un impacto ambiental a minimizar el uso de las hojas y optimizando el uso de la computadora.
- Supervisar el desempeño de los colaboradores tanto como en el campo de trabajo o en la propia oficina que vela por el cumplimiento de las metas propuestas y complementando con un informe semanal.
- Diseñar nuevos cargos o 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 y con apoyo de un Software de control laboral 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

- 28015, L. N. (2003). *Ley de promoción y formalización de la micro y pequeña empresa*. Lima. Obtenido de <https://www.sunat.gob.pe/orientacion/mypes/normas/ley-28015.pdf>
- 30056, L. N. (2013). *Ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversion, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial*. Lima: EL peruano. Obtenido de <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/ley-que-modifica-diversas-leyes-para-facilitar-la-inversion-ley-n-30056-956689-1/>
- 9001:2015, I. (2020). *Gestion de Calidad*. Obtenido de <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2020/08/que-es-la-gestion-de-la-calidad/>
- Arevalo Guerra, L. (2020). *Propuesta de mejora de motivación laboral como factor relevante para la sostenibilidad de los emprendimientos en la mypes del sector servicio, rubro restaurantes del distrito de Juanjui, provincia de mariscal Cáceres, región San Martín, 2019*. Lima. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/22732/MOTIVACION_LABORAL_MYPES_AREVALO_GUERRA_LUIS.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Casana, R. (2021). *Mypes presente y futuro*. Lima: El Peruano. Obtenido de <https://elperuano.pe/noticia/123434-mypes-presente-y-futuro>
- ComexPerú. (2019). *Las micro y pequeñas empresas en el Perú en 2019*. Lima. Obtenido de <https://www.comexperu.org.pe/upload/articles/reportes/reportemype-001.pdf>
- ComexPerú. (2019). *Las micro y pequeñas empresas en el Perú resultados en 2019*. Lima. Obtenido de <https://www.comexperu.org.pe/upload/articles/reportes/reportemype-001.pdf>
- Cristian, P. (2013). *Tipos de motivación laboral: cómo conseguir equipos satisfechos*. Barcelona. Obtenido de <https://www.iebschool.com/blog/tipos-motivacion-laboral-relaciones-laborales/>
- CUERVO, N. F. (2020). *Motivación académica en tiempos de Covid-19, de estudiantes vinculados a universidades de villavicencio: A partir de la teoría de Deci y Ryan*. Colombia. Obtenido de <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/32001/2021jaimevela1.pdf?sequence=9>
- Dictionary, O. E. (2020). *Liderazgo*. Online Etymology Dictionary. Obtenido de <https://www.etymonline.com/word/lead>
- Duran, P. (2017). *Microempresas, Pymes y objetivos de desarrollo sostenible*. Lima. Obtenido de <https://www.sdgifund.org/es/microempresas-pymes-y-objetivos-de-desarrollo-sostenible>

8dSICA_NECESIDADES_MEJIA_BUSTILLOS_LUIS_ANGEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Norma Internacional, I. 9. (2015). *Sistemas de gestión de la calidad*. Suiza. Obtenido de <http://www.itvalledelguadiana.edu.mx/ftp/Normas%20ISO/ISO%209001-2015%20Sistemas%20de%20Gesti%C3%B3n%20de%20la%20Calidad.pdf>
- Palma Guevara, J. E. (2020). *Propuesta de mejora de la capacitación del personal como factor relevante para la sostenibilidad de los emprendimientos en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro restaurantes, en la avenida los postes de la urbanización san Hilarión, dis.* Lima. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/18444/Gestion_Calidad_Motivacion_Persona_Palma_Guevara_Jose_Euler.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Penilla, D. S. (2018). *Técnica de gestión empresarial*. Colombia. Obtenido de <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/18027/FigueroaPenillaDavidSteven2018.pdf.pdf;jsessionid=DCFB8CF55C1BB56648B6649E3995B364?sequence=2>
- peruano, E. (19 de Agosto de 2021). *Economía de las mypes*. Lima. Obtenido de <https://elperuano.pe/noticia/123211-impulsan-economia-de-las-mypes>
- Rivera, R. A. (2020). *El concepto de gestión técnica y su importancia en los procesos técnicos industriales*. Obtenido de <https://sites.google.com/site/1draulriverast162/home/apuntes-del-2do-grado/bloque-1-informatica/bloque-4/leccion-1-la-gestion-en-los-sistemas-tecnicos/4-1---el-concepto-de-gestion-tecnica-y-su-importancia-en-los-procesos-tecnico-industriales>
- ROBLES, G. J. (2020). *La motivación y el desempeño laboral, en la empresa: Belén Motor's, Huánuco, 2020*. Huánuco. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/19041/MOTIVACION_DESEMPENO_LABORAL_ESPEJO_ROBLES_GILDA_JULY.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Samsing, C. (2019). *La importancia de las Pymes en Chile*. Chile. Obtenido de <https://blog.hubspot.es/marketing/la-importancia-de-las-pymes-en-chile>
- Sasale, M. (2020). *Incidencia de la motivación laboral, en indicadores productivos de pequeñas empresas de cría bovina, ubicadas en el partido azul. propuesta de capacitación*. Buenos Aires. Obtenido de <https://www.ridaa.unicen.edu.ar/xmlui/bitstream/handle/123456789/2355/LAA%20Tesis%20MATIAS%20SASALE.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Tafur Cisneros, C. (2019). *propuesta de mejora de trabajo en equipo como factor relevante para la sostenibilidad de los emprendimientos en las organizaciones del Perú en las micro y pequeñas empresas del sector servicios, rubro restaurantes de la urbanización paseo de la república.* Lima. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/21235/EMPREN>

DIMIENTOS_MYPES_TAFUR_CISNEROS_CHELY.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Tamayo, T. (2006). Obtenido de <http://virtual.urbe.edu/tesispub/0088963/cap03.pdf>

ULADECH. (2020). *Direccion*. Chimbote. Obtenido de [http://files.uladech.edu.pe/docente/32887828/ADMINISTRACION%20GENERAL/Sesion_4/DIRECCION\(4\).pdf](http://files.uladech.edu.pe/docente/32887828/ADMINISTRACION%20GENERAL/Sesion_4/DIRECCION(4).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 |
| 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/. 500.00 |
| Compra de una licencia de Microsoft | S/. 30.00 |
| Taller de tesis | S/. 2,500.00 |
| Servicio Anti plagio | S/. 100.00 |
| Total | S/. 3,280.00 |

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: PROPUESTA DE MEJORA DE LA MOTIVACIÓN DE LOS COLABORADORES PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LA PEQUEÑA EMPRESA C. PROVICSA L&S S.A.C RUBRO CONSTRUCTORA Y CONSULTORÍA EN LA CIUDAD DE HUÁNUCO, AÑO 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 ocupa en la empresa

a) Gerente

b) Contador

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 – La motivación

2.1 La motivación

11. ¿Conoce que es la motivación?

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

12. ¿Qué técnica moderna de la Motivación conoce?

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

13. ¿Dificultades para la implementación de la motivación?

- a) No se adaptan a los cambios
- b) Problemas familiares
- c) 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) Test emocional

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

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

16. ¿La motivación 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

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

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS (Ciencias Sociales)

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

La presente investigación se titula PROPUESTA DE MEJORA DE LA MOTIVACIÓN DE LOS COLABORADORES PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LA PEQUEÑA EMPRESA C. PROVCSA L&S S.A.C RUBRO CONSTRUCTORA Y CONSULTORÍA EN LA CIUDAD DE HUÁNUCO, AÑO 2021. y es dirigido por VELEZ DE VILLA VELASQUEZ FILERD EDSON investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: DETERMINAR LAS CARACTERÍSTICAS DE LA MOTIVACIÓN DE LOS COLABORADORES Y COMO SE PODRÍAN MEJORAR LA GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA PEQUEÑA EMPRESA C. PROVCSA L&S S.A.C RUBRO CONSTRUCTORA Y CONSULTORÍA EN LA CIUDAD DE HUÁNUCO, AÑO 2021.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 10 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de 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 está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: Juan Calderón Ramírez

Fecha: 08 setiembre 2021

Correo electrónico: juancalderonramirez@gmail.com

Firma del participante: _____

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



C. PROVCSA L&S S.A.C.
CONTRATISTAS GENERALES

Juan Calderón Ramírez
GERENTE GENERAL
RUC: 20489735238

Anexo 5: Hoja de resultados de trabajo

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.

| 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: Determinar las características de la motivación de los colaboradores para una gestión de calidad en la pequeña empresa C. PROVICSA L&S S.A.C rubro constructora y consultoría en la ciudad de Huánuco, año 2021.

| Preguntas | Respuestas | Tabulación | Frecuencia Absoluta | Frecuencia Relativa |
|---|--|------------|---------------------|---------------------|
| Objetivo de la constitución 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 motivación? | Si conozco | 0 | 0 | 0.00 |
| | Conozco poco | I | 1 | 100.00 |
| | No conozco | 0 | 0 | 0.00 |
| | Total | I | 1 | 100.00 |
| ¿Qué técnica moderna de la Motivación conoce? | Control de estrés laboral | 0 | 0 | 0.00 |
| | Automotivación | I | 1 | 0.00 |
| | Auto liderazgo emocional | 0 | 0 | 0.00 |
| | Total | I | 1 | 100.00 |
| ¿Dificultades para la implementación de la motivación? | No se adaptan a los cambios | I | 1 | 100.00 |
| | Problemas familiares | 0 | 0 | 0.00 |
| | Mal diseño 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 |
| | Test emocional | I | 1 | 100.00 |
| | total | I | 1 | 100.00 |
| ¿La motivación 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 |

Tabla 3: Determinar las características de la motivación de los colaboradores para una gestión de calidad en la pequeña empresa C. PROVICSA L&S S.A.C rubro constructora y consultoría en la ciudad de Huánuco, año 2021.

| Preguntas | Respuestas | Tabulación | Frecuencia Absoluta | Frecuencia Relativa |
|--|--|------------|---------------------|---------------------|
| ¿La motivación 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 6: Figuras

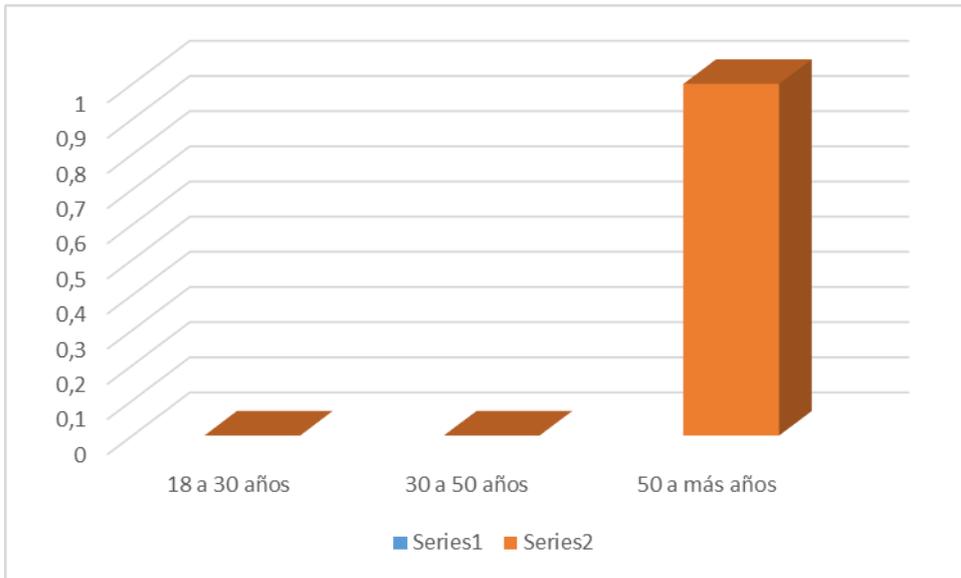


Figura 1: Edad encuestado

Fuente: Tabla 1

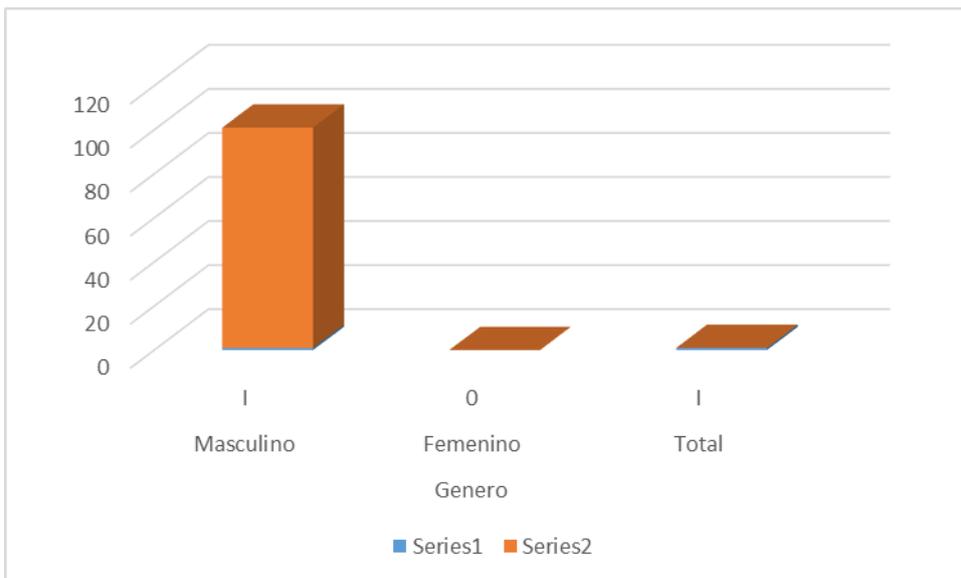


Figura 2: Genero del encuestado

Fuente: Tabla 1

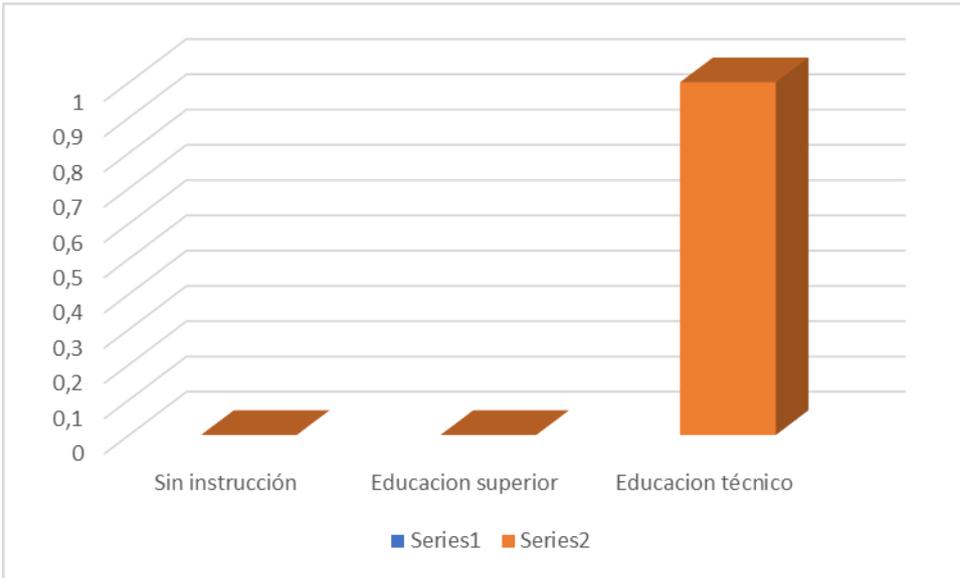


Figura 3: Grado de instrucción del encuestado
Fuente: Tabla 1

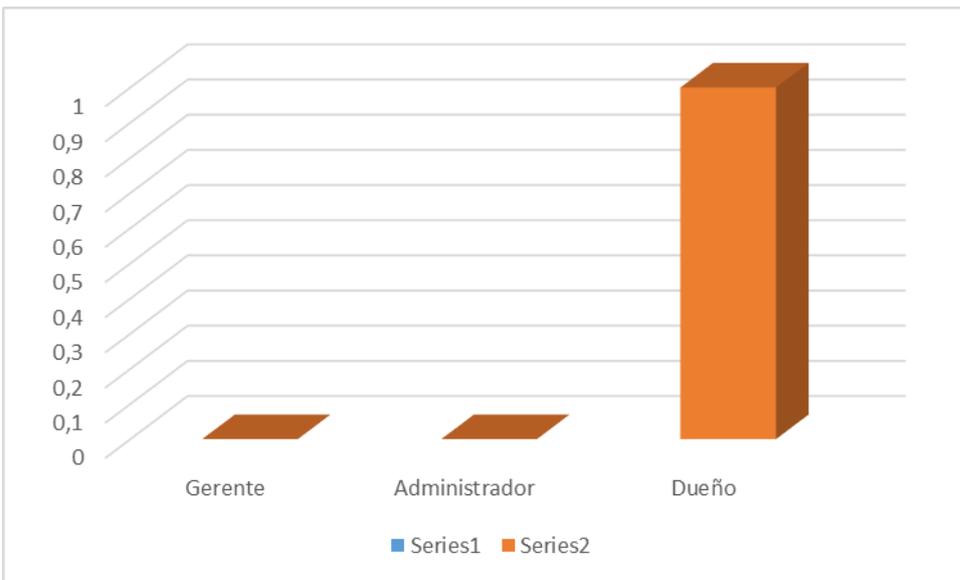


Figura 4: Cargo que desempeña el encuestado
Fuente: Tabla 1

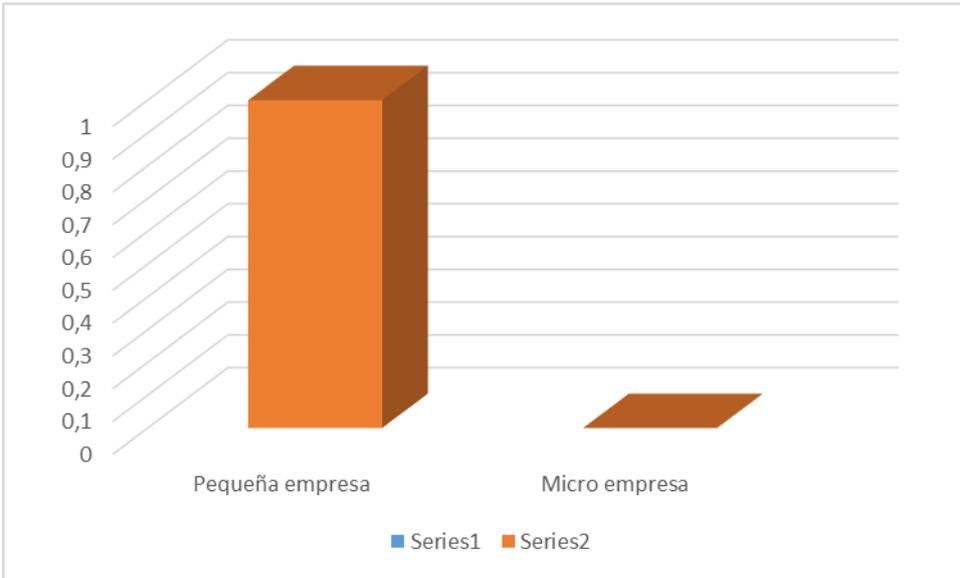


Figura 5: Tamaño de la Mype
Fuente: Tabla 2

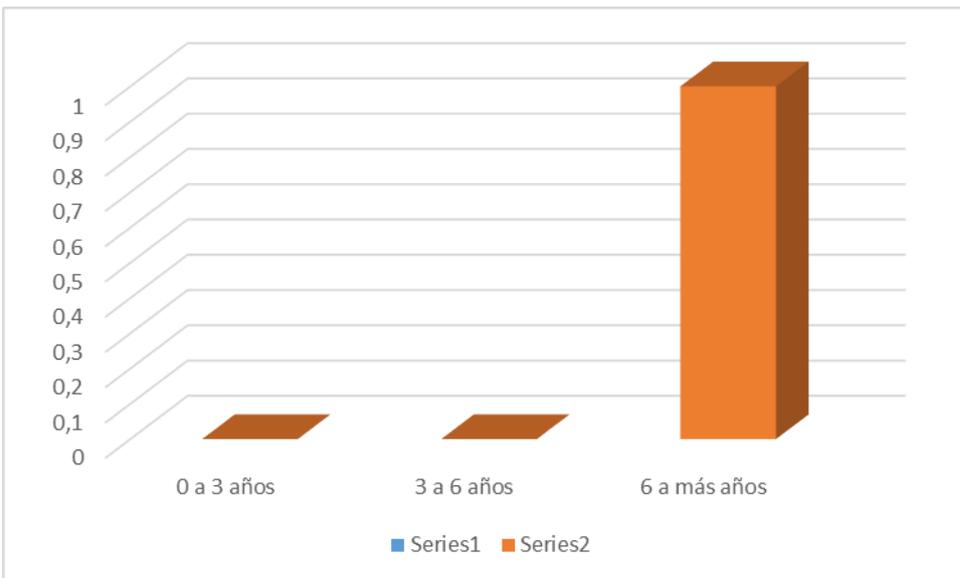


Figura 6: Experiencia en el cargo
Fuente: Tabla 2

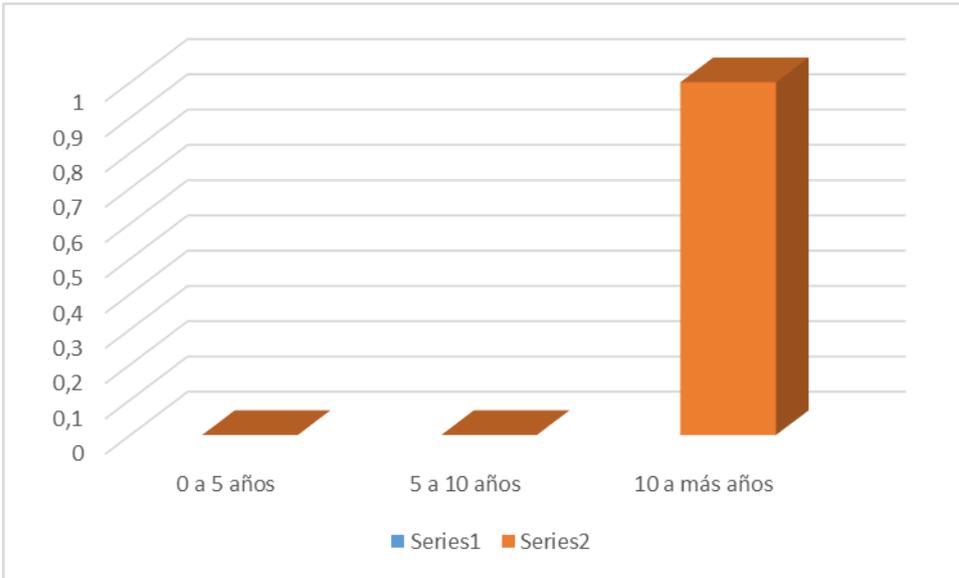


Figura 7: Tiempo en el rubro
Fuente: Tabla 2

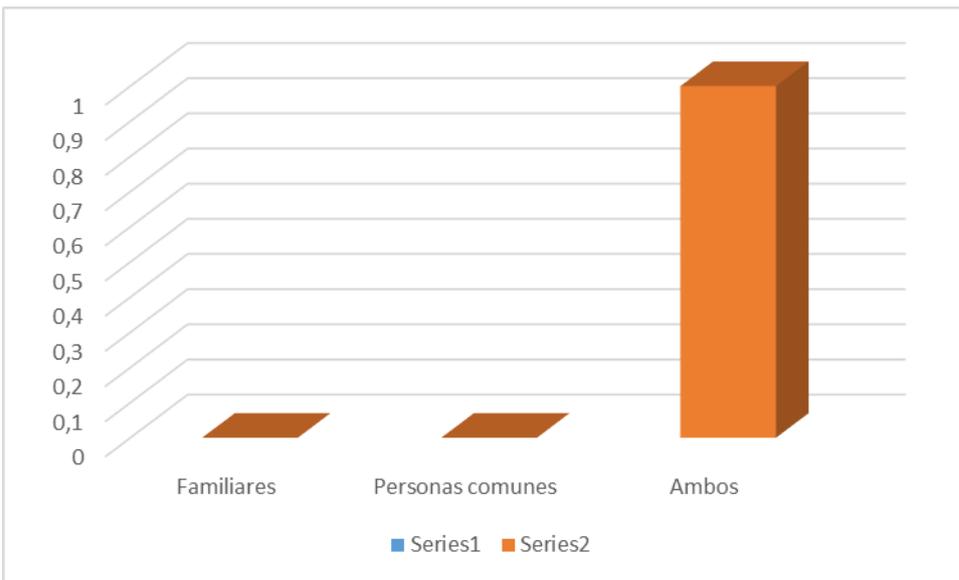


Figura 8: Personas que trabajan en la empresa
Fuente: Tabla 2

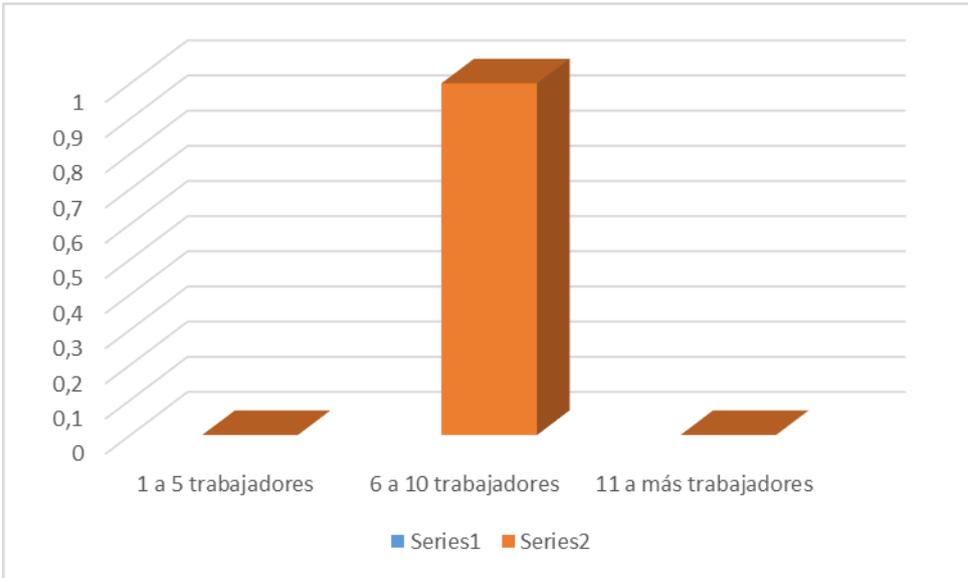


Figura 9: Número de trabajadores

Fuente: Tabla 2

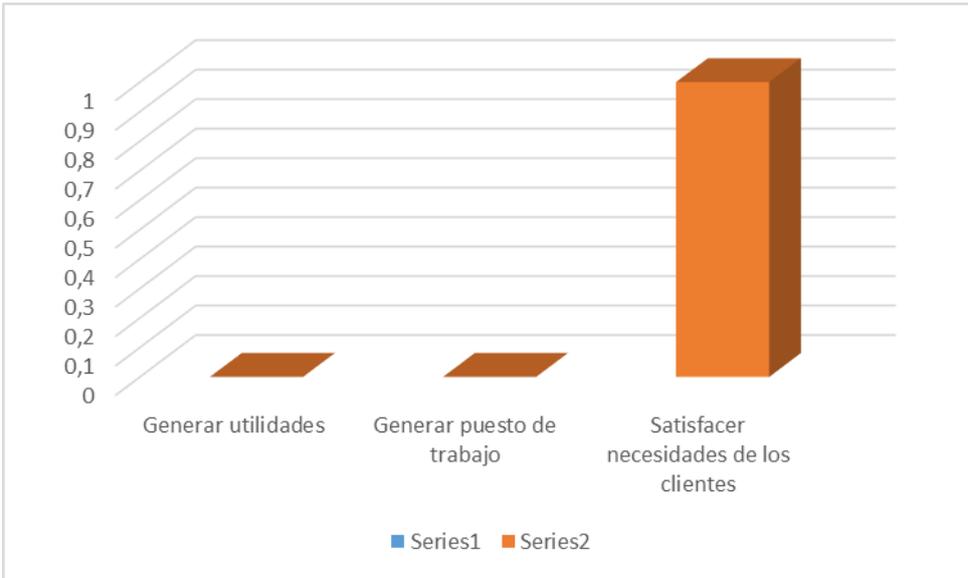


Figura 10: Objetivo de la constitución de la Mype

Fuente: Tabla 2

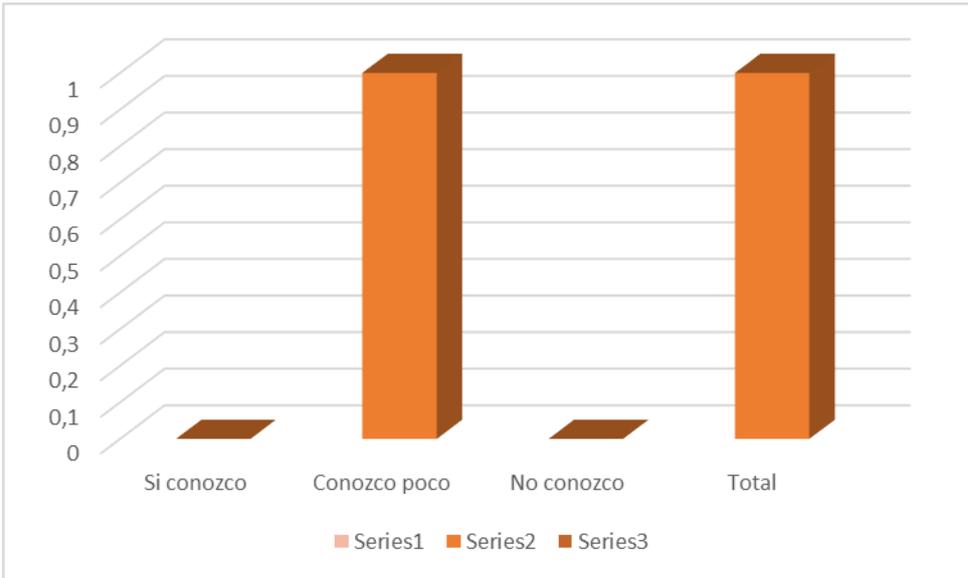


Figura 11: Conoce la motivación
Fuente: Tabla 3

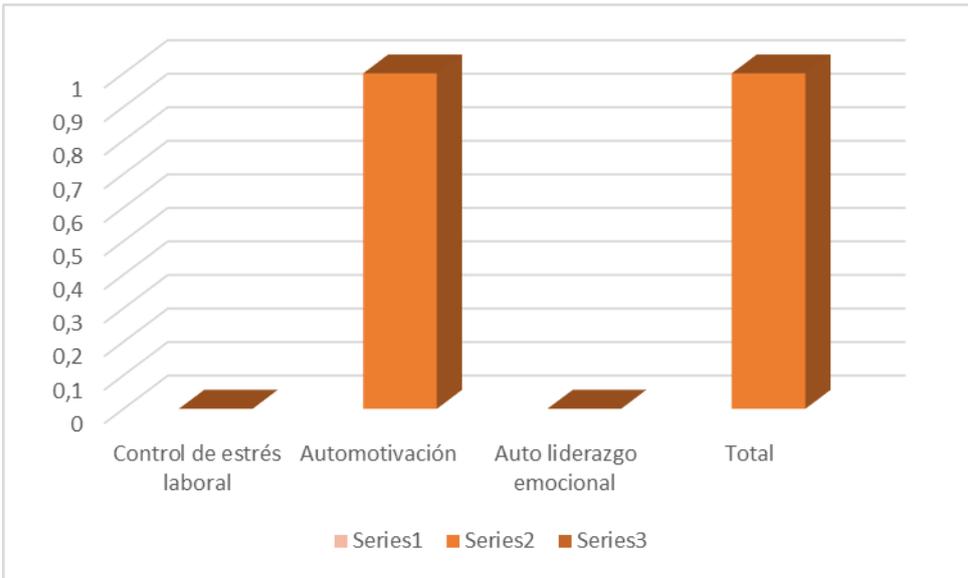


Figura 12: Técnica moderna que conoce de la motivación
Fuente: Tabla 3

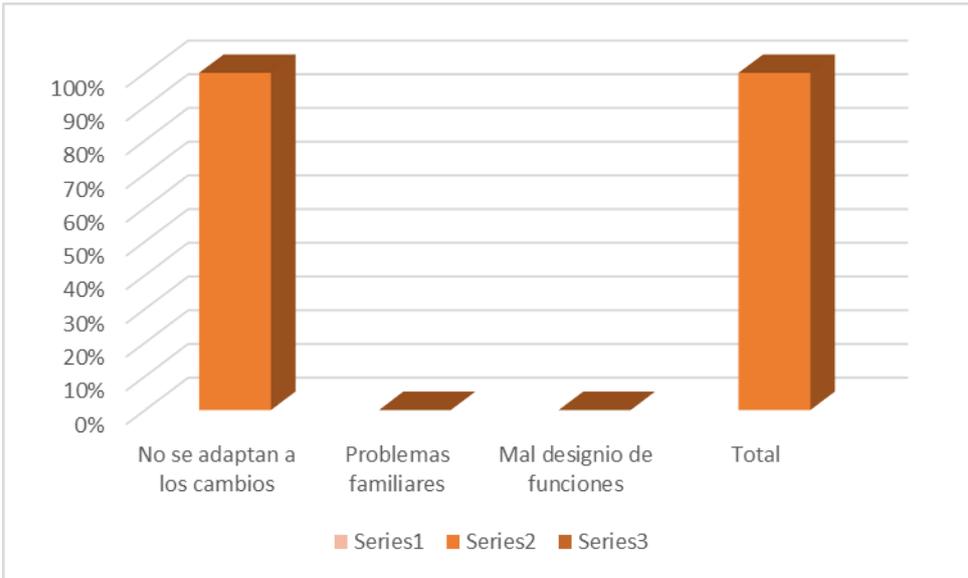


Figura 13: Dificultad para la implementación de la motivación
Fuente: Tabla 3

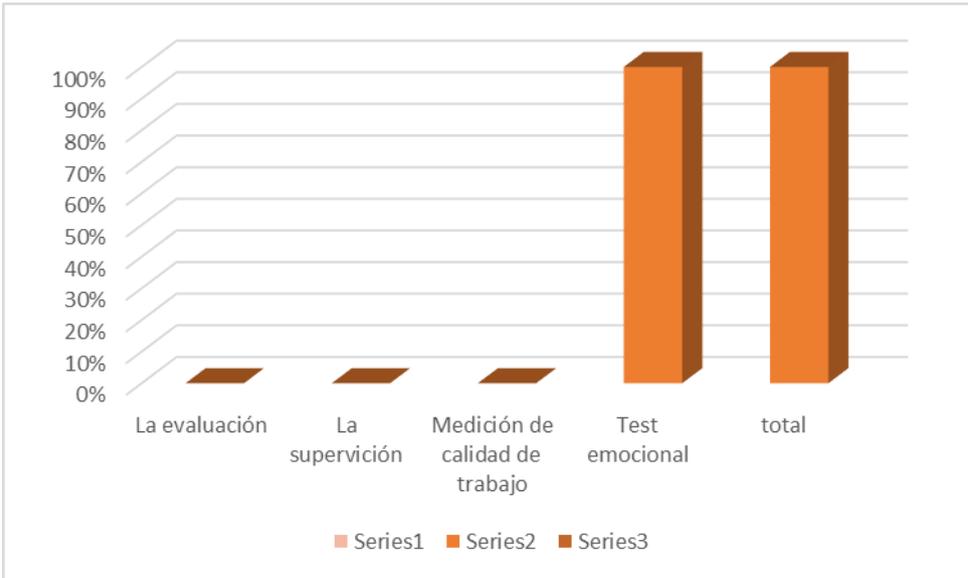


Figura 14: Técnica que aplica para medir el rendimiento de sus colaboradores
Fuente: Tabla 3

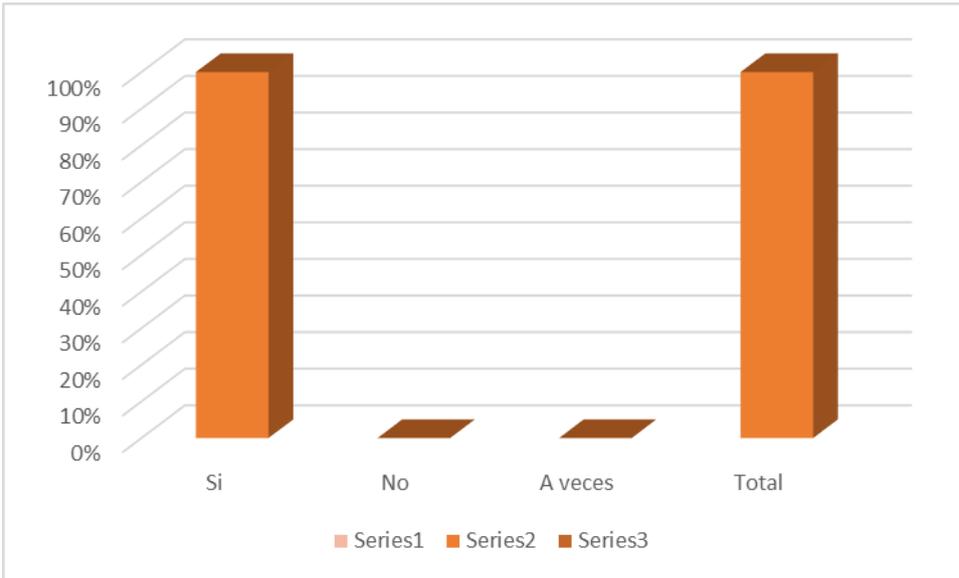


Figura 15: La motivación contribuye a mejorar el rendimiento de la empresa
Fuente: Tabla 3

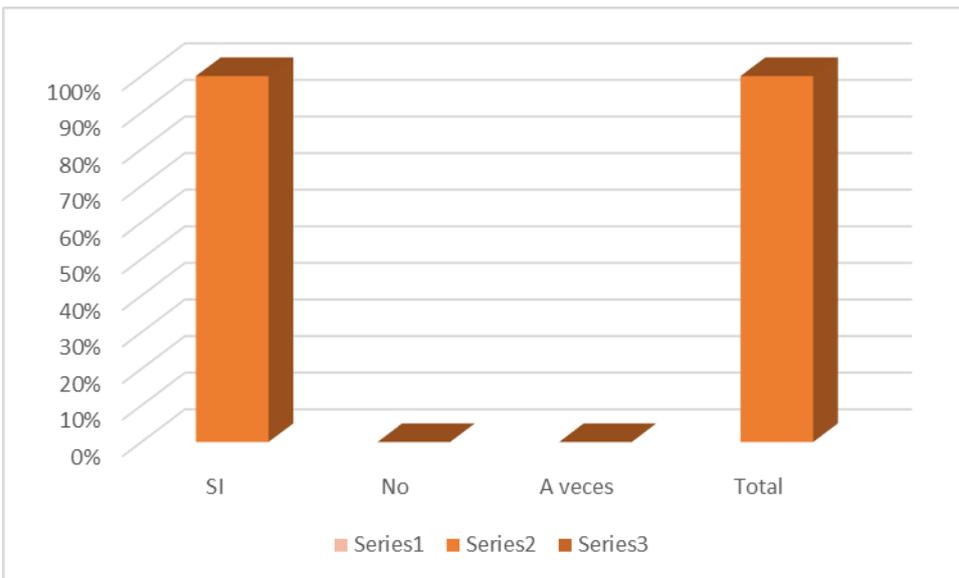


Figura 16: La motivación ayuda alcanzar los objetivos planeados por la empresa
Fuente: Tabla 3

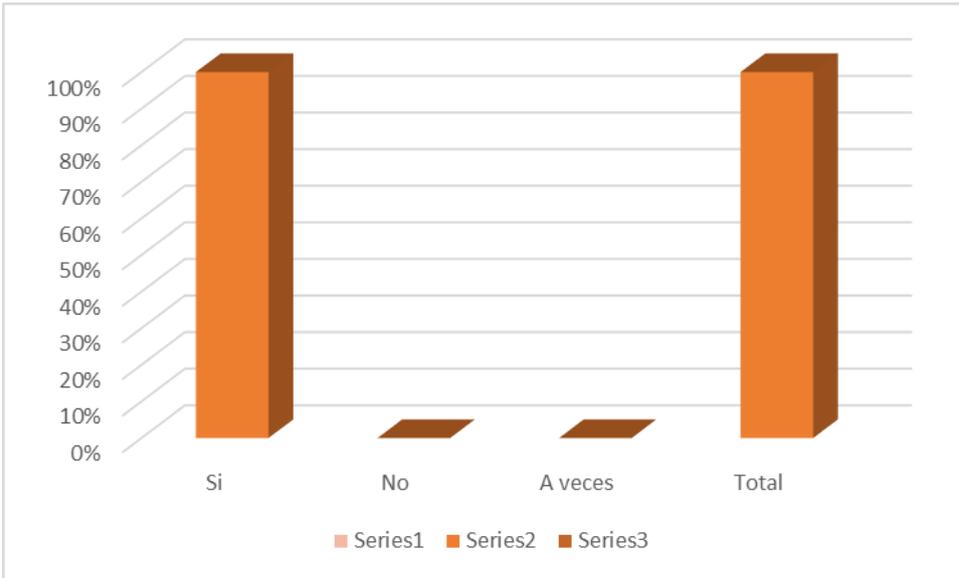


Figura 17: Conoce la gestión de calidad

Fuente: Tabla 3

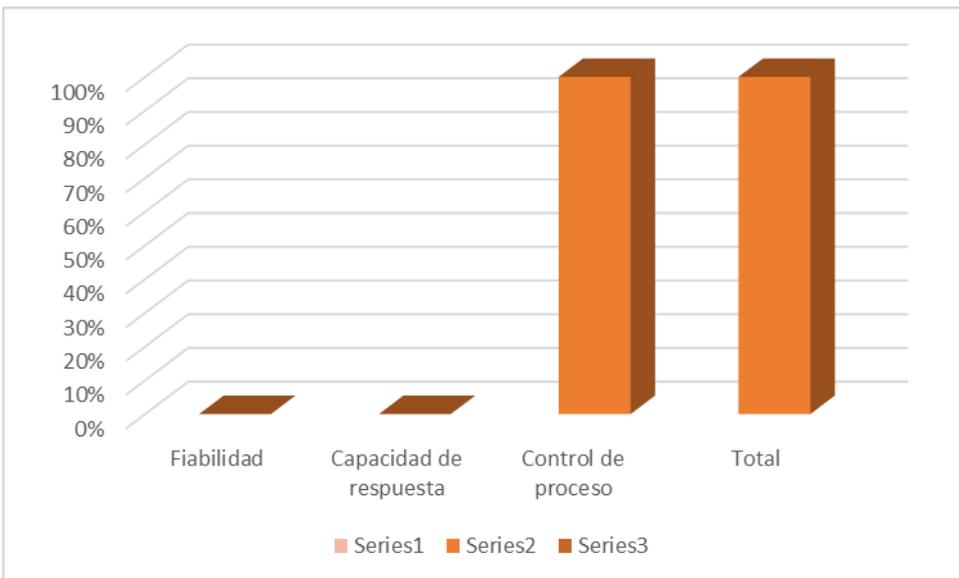


Figura 18: Conoce alguna característica de la gestión de calidad

Fuente: Tabla 3

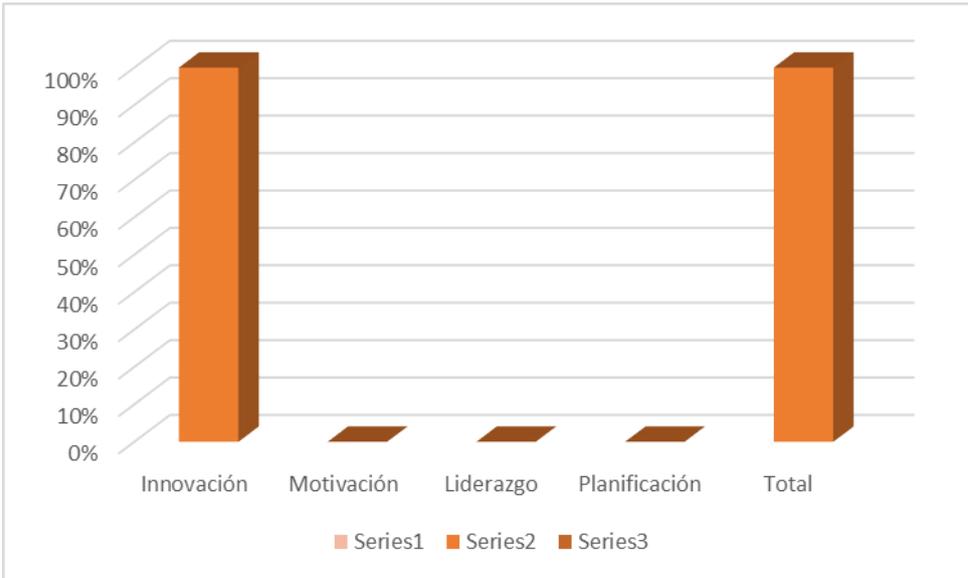


Figura 19: Que factores de la gestión de calidad que considera usted que influya positivamente a la empresa

Fuente: Tabla 3

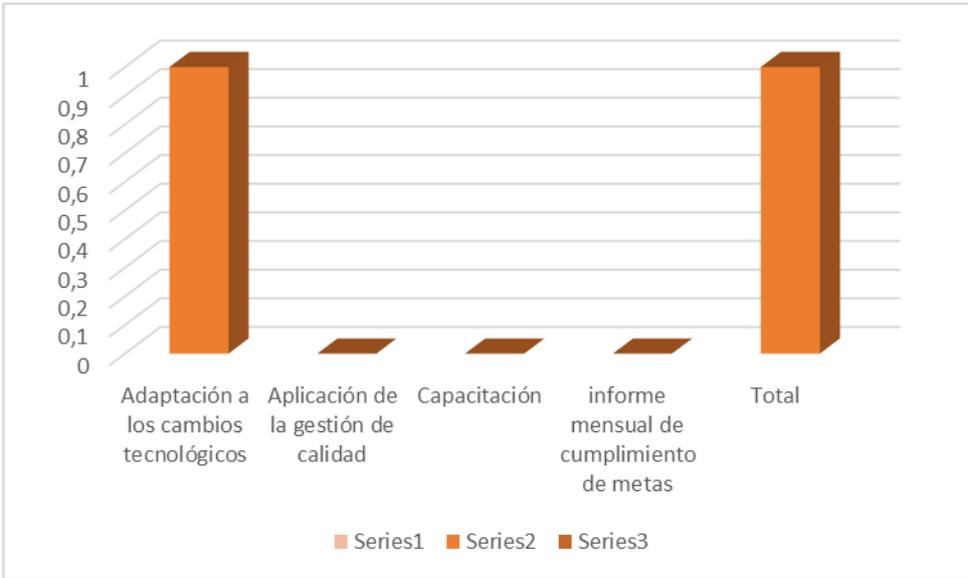


Figura 20: Que tipo de fortaleza considera que necesita su empresa

Fuente: Tabla 3