



**FACULTAD DE INGENIERÍA Y NEGOCIOS
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE INGENIERÍAS**

**Propuesta de optimización de operaciones para el área
administrativa en la Inmobiliaria Tambo de Monterrico S.A.,
2017**

**Para optar el título profesional de Ingeniero Industrial y de
Gestión Empresarial**

AUTOR

Br. Pampañaupa Enciso Lai Keli

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN DE LA UNIVERSIDAD

Ingeniería Industrial y de Gestión Empresarial

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN DEL PROGRAMA

Desarrollo y Optimización de Procesos

LIMA - PERÚ

2017

**“Propuesta de optimización de operaciones para el área
administrativa en la Inmobiliaria Tambo de Monterrico S.A.,
2017”**

Miembros del Jurado

Presidente del Jurado

Maestro Alfredo Marino Ramos Muñoz

Secretario

Mg. Rafael Félix Ramos

Vocal

Maestro Nicolás Fedeberto Ortiz Vargas

Asesor metodólogo

Mg. (Dr.) Fernando Alexis Nolazco Labajos

Asesor temático

Mg. (Dr.) Edgar Alan Ku Navarro

Dedicatoria

A mi madre Martha por su apoyo incondicional por ser mi guía y fuente de fortaleza, en todas las etapas de mi vida.

Agradecimiento

A mi madre Martha, a mis hermanos Yuri, Felix, Laura, Vladimir, Martín, Pilar y Carla, por ayudarme a cumplir con una meta tan importante en mi vida, por cuidarme, por acompañarme y estar presentes siempre.

A las buenas personas que se cruzaron en mi vida dejándome lecciones de aprendizaje y motivándome a seguir siendo cada día mejor, algunas que se encuentran hoy presente desde antes y ojalá para siempre.

A mis queridos Maestros que muchas veces fueron como unos verdaderos padres, dándome ánimos para seguir adelante, por sus palabras sabias que fueron la razón para seguir adelante muchas veces en tiempo de rendición, los llevo presente en cada momento de mi vida y en mi corazón, muchas gracias.

Presentación

Señores miembros del Jurado:

Dando cumplimiento al Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Privada Norbert Wiener con el propósito de optar el Título de Ingeniero Industrial y de Gestión Empresarial, se presenta el trabajo de investigación holística titulada: “Propuesta de optimización de operaciones para el área administrativa en la Inmobiliaria Tambo de Monterrico S.A., 2017”. La investigación tiene como propósito mejorar el proceso administrativo de la empresa.

La investigación consta de VIII capítulos, estructuralmente relacionados de manera secuencial expresos en el reglamento de la Universidad Privada Norbert Wiener: el capítulo I corresponde al problema de la investigación comprendiendo la identificación y formulación del problema, así como los objetivos y la justificación de la investigación; el capítulo II corresponde al marco teórico metodológico, conceptualizando las categorías y subcategorías apriorísticas y emergentes, así como los antecedentes de la investigación, la descripción de la unidad de análisis, los instrumentos y técnicas, así como los procedimientos y métodos de análisis de datos; el capítulo III corresponde a explicar el contexto de la empresa en estudio; en el capítulo IV se desarrolló el trabajo de campo, los diagnósticos cuantitativos, cualitativos y la triangulación de datos; el capítulo V, se desarrolla la propuesta de la investigación indicando el desarrollo del sistema de gestión de calidad mediante la presentación de los fundamentos, objetivos, plan de acción, viabilidad y validación de la propuesta; el capítulo VI contiene la discusión, el capítulo VII contiene las conclusiones y sugerencias y finalmente en el capítulo VIII, se detalla las referencias bibliográficas de la presente investigación. En los anexos se presenta la la

descripción de la investigación, así como la etapa de categorización, los instrumentos empleados, las fichas de validación de instrumentos, así como las fichas de validación de la propuesta y el manual de procesos para el sistema de gestión de calidad propuesto.

El Autor

Lai Keli Pampañaupa Enciso

DNI: 42228468

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo, Lai Keli Pampañaupa Enciso identificada con DNI Nro 42228468, domiciliado en calle 18, Mz. 19 Lt. 1 Zona 5 Laura Caller Iberico, Distrito de los Olivos, egresada de la carrera profesional de Ingeniería Industrial y de Gestión Empresarial, he realizado la Tesis titulada “Propuesta de optimización de operaciones para el área administrativa en la Inmobiliaria Tambo de Monterrico S.A., 2017” para optar el título profesional de Ingeniero Industrial y de Gestión Empresarial, para lo cual Declaro bajo juramento que:

1. El título de la Tesis ha sido creado por mi persona y no existe otro trabajo de investigación con igual denominación.
2. En la redacción del trabajo se ha considerado las citas y referencias con los respectivos autores.
3. Después de la revisión de la Tesis con el software Turnitin se declara 15% de coincidencias.
4. Para la recopilación de datos se ha solicitado la autorización respectiva a la empresa u organización, evidenciándose que la información presentada es real.
5. La propuesta presentada es original y propia del investigador no existiendo copia alguna.
6. En el caso de omisión, copia, plagio u otro hecho que perjudique a uno o varios autores es responsabilidad única de mi persona como investigador eximiendo de todo a la Universidad Privada Norbert Wiener y me someto a los procesos pertinentes originados por mi persona.

Firmado en Lima el día 25 de Junio del 2018

Pampañaupa Enciso Lai Keli
DNI 42228468

Índice	Pág.
Miembros del jurado	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Presentación	vi
Declaración de autenticidad y responsabilidad	viii
Índice	ix
Índice de tablas	xiii
Índice de figuras	xiv
Resumen	xvi
Abstract	xvii
Introducción	xviii
CAPITULO I - PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	20
1.1 Problema de investigación	21
1.1.1 Identificación del problema ideal	21
1.1.2 Formulación del problema	22
1.2 Objetivos	23
1.2.1 Objetivo General	23
1.2.2 Objetivos Específicos	23
1.3 Justificación	23
1.3.1 Justificación metodológica	23

1.3.2	Justificación práctica	24
-------	------------------------	----

CAPITULO II - MARCO TEÓRICO METODOLÓGICO	25
---	-----------

2.1	Marco teórico	26
-----	---------------	----

2.1.1	Sustento teórico	26
-------	------------------	----

2.1.2	Antecedentes	37
-------	--------------	----

2.1.3	Marco conceptual	42
-------	------------------	----

2.2	Metodología	48
-----	-------------	----

2.2.1	Sintagma	48
-------	----------	----

2.2.2	Enfoque	48
-------	---------	----

2.2.3	Tipo	49
-------	------	----

2.2.4	Diseño	49
-------	--------	----

2.2.5	Categorías y subcategorías apriorísticas emergentes	50
-------	---	----

2.2.6	Unidades de análisis	51
-------	----------------------	----

2.2.7	Instrumentos y Técnicas	54
-------	-------------------------	----

2.2.8	Procedimiento y método de análisis	57
-------	------------------------------------	----

2.2.9	Método de análisis de datos	58
-------	-----------------------------	----

2.2.10	Mapeamiento	60
--------	-------------	----

CAPITULO III – EMPRESA	61
-------------------------------	-----------

3.1	Descripción de la empresa	62
-----	---------------------------	----

3.2	Marco legal de la empresa	62
-----	---------------------------	----

3.3	Actividad económica de la empresa	63
3.4	Proyectos actuales	64
3.5	Perspectiva empresarial	64
CAPITULO IV – TRABAJO DE CAMPO		65
4.1	Diagnóstico cuantitativo	66
4.2	Diagnóstico cualitativo	72
4.3	Triangulación de datos: Diagnóstico final	80
CAPITULO V – PROPUESTA DE LA INVESTIGACIÓN		84
5.1	Fundamentación de la propuesta	85
5.2	Objetivos de la propuesta	86
5.3	Problema	87
5.4	Justificación	87
5.5	Resultados esperados	88
5.6	Plan de actividades	89
5.7	Evidencias	94
5.8	Presupuesto	108
5.9	Diagrama de Gantt	109
5.10	Flujo de caja	110
5.11	Viabilidad económica de la propuesta	113
5.12	Validación de la propuesta	113

CAPITULO VI – DISCUSIÓN	114
CAPITULO VII – CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS	117
7.1 Conclusiones	118
7.2 Sugerencias	121
CAPITULO VIII – REFERENCIAS	124
ANEXOS	132
Anexo 1: Matriz de la investigación	133
Anexo 2: Matriz metodológica de categorización	134
Anexo 3: Instrumento cuantitativo	139
Anexo 4: Instrumento cualitativo	141
Anexo 5: Fichas de validación de los instrumentos cuantitativos	142
Anexo 6: Fichas de validación de la propuesta	151
Anexo 7: Evidencia de la visita a la empresa	155
Anexo 8: Procedimiento para la aplicación de un sistema de gestión de calidad en la empresa Inmobiliaria Tambo de Monterrico S.A., según la norma ISO 9001:2015	158

Índice de Tablas

	Pág.
Tabla 1. Tabla de categorías y subcategorías apriorísticas	50

Tabla 2. Población de la empresa	51
Tabla 3. Muestra cualitativa y cuantitativa de la empresa	53
Tabla 4. Instrumentos holísticos de la investigación	54
Tabla 5. Puntaje de calificación	55
Tabla 6. Tabla de validación de instrumento	56
Tabla 7. Análisis de confiabilidad	56
Tabla 8. Niveles de percepción de la sub categoría planificación	66
Tabla 9. Niveles de percepción de la sub categoría organización	67
Tabla 10. Niveles de percepción de la sub categoría dirección	68
Tabla 11. Niveles de la sub categoría control	69
Tabla 12. Niveles de percepción de la sub categoría satisfacción al cliente	70
Tabla 13. Niveles de percepción de la sub categoría general	71
Tabla 14. Ficha de entrevista	72
Tabla 15. Diagrama de actividades para la implementación del SGC	89
Tabla 16. Tabla de costos unitarios	108

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. Las cuatro funciones administrativas	34
Figura 2. Mapeamiento de la investigación holística	58
Figura 3. Gráfico de barras de los niveles de percepción de la sub categoría planificación	64
Figura 4. Gráfico de barras de los niveles de percepción de la sub categoría organización	65
Figura 5. Gráfico de barras de los niveles de percepción de la sub categoría dirección	66
Figura 6. Gráfico de barras de los niveles de percepción de la sub categoría calidad de control	67
Figura 7. Gráfico de barras de los niveles de percepción de la sub categoría satisfacción al cliente	68
Figura 8. Gráfico de barras de los niveles de percepción de la categoría general	69
Figura 9. Principales problemas de la empresa	85
Figura 10. Proceso de calidad	86

Figura 11. Mapa de procesos PHVA	91
Figura 12. Nuevo mapa de procesos enfocado a la satisfacción del cliente y la mejora continua, según la norma ISO 9001: 2015	92
Figura 13. Nuevo mapa de procesos de la empresa	107
Figura 14. Diagrama de actividades de Proyecto	109
Figura 15. Oficina principal de la empresa	155
Figura 16. Personal del área administrativa	155
Figura 17. Personal de mantenimiento en sótanos	156
Figura 18. Personal administrativo realizando labores de supervisión	156
Figura 19. Personal de mantenimiento en edificio G	157
Figura 20. Personal de vigilancia en sótanos	157

Resumen

La presente investigación titulada “Propuesta de optimización de operaciones para el área administrativa en la Inmobiliaria Tambo de Monterrico S.A., 2017”. Tiene como objetivo proponer la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma Técnica ISO 9001:2015 en la empresa Inmobiliaria Tambo de Monterrico S.A con el objetivo de optimizar las operaciones en el proceso administrativo.

La investigación se desarrolló bajo la metodología holística y el enfoque mixto, ya que los eventos de estudio se dan de manera integrativa aplicando los métodos cuantitativos y cualitativos. El tipo de investigación realizada fue proyectiva, no experimental. Tuvo como unidad de análisis una población de 30 que son trabajadores de la empresa, en base a ello se realizó la recolección de información en donde se utilizó como instrumentos los cuestionarios que estuvieron orientados a recabar información acerca de cómo se desarrolla actualmente los procesos administrativos en la empresa.; asimismo se recurrieron a las entrevistas con la finalidad de conocer las perspectivas del sistema administrativo de la empresa.

Se concluyó que es importante implementar un sistema de calidad orientado a la satisfacción al cliente, ya que al tener un proceso planificado en donde los trabajadores se sientan comprometidos a crear una cultura de calidad, llevará a cumplir las expectativas de los clientes satisfaciendo sus necesidades y así cumplir con los objetivos de la empresa.

Palabras clave: Sistemas de Gestión de Calidad, Mejora continua de Procesos, Implementación del Sistema de Gestión de Calidad, Procesos.

Abstract

The present research entitled "Proposal of optimization of operations for the administrative area in the Inmobiliaria Tambo de Monterrico S.A., 2017". Its objective is to propose the implementation of a Quality Management System based on ISO 9001: 2015 in the company Tambo de Monterrico SA with the aim of optimizing operations in the administrative process.

The research was developed with the holistic methodology and mixed approach, since the study events are given in an integrative way applying the quantitative and qualitative methods. The type of research was projective, not experimental. It had as a unit of analysis a population of 30 who are workers of the company, based on this was the collection of information where the questionnaires were used as instruments that were geared to collect information about how the administrative processes are currently developed in the company.; also the interviews were used in order to know the perspectives of the administrative system of the company.

It was concluded that it is important to implement a quality system oriented to customer satisfaction, since having a planned process in which workers feel committed to creating a culture of quality, will meet the expectations of customers meeting their needs and thus fulfilling the objectives of the company.

Keywords: Quality Management Systems, Continuous Improvement of Processes, Implementation of Quality Management System, Processes

Introducción

El sistema de gestión de la calidad (SGC) implementado en una organización es estratégica ya que ayuda a dirigir y controlar las actividades relacionadas que conllevan directa e indirectamente al logro de los objetivos, asimismo constan de una estructura que organiza y planifica los procesos, los recursos y la información para alcanzar las metas establecidas y la satisfacción del cliente. La implementación de la Norma ISO 9001:2015, mejorara y mantendrá una mejora continua para todos los procesos de la organización ya que todos sus requisitos y diseño son genéricos y pueden ser aplicados en cualquier organización.

La presente investigación es de tipo proyectiva y de carácter holístico, en cuanto al análisis de la información se empleó la metodología de triangulación.

El trabajo de investigación se ha desarrollado en ocho capítulos distribuidos de la siguiente manera:

Capítulo I: Problema de investigación, identificación del problema ideal, formulación del problema, objetivos generales y específicos y justificación de la investigación.

Capítulo II: Marco y sustento teórico, antecedentes, marco conceptual, metodología, sintagma, enfoque, tipo, diseño, categorías y subcategorías, unidades de análisis, instrumentos, ficha técnica, análisis de datos, y mapeamiento de la tesis.

Capítulo III: Describe la empresa para la presente investigación, incluye actividad económica, información tributaria y proyectos actuales.

Capítulo IV: Contiene el trabajo de campo, donde se muestra el análisis descriptivo del diagnóstico cuantitativo y cualitativo y finaliza con el diagnóstico final o triangulación de datos.

Capítulo V: Contiene la Propuesta de la investigación, donde se plantean los fundamentos, la estructura y el plan de acción, así como la viabilidad y validación de la propuesta.

Capítulo VI: Muestra la discusión donde se toma en cuenta la propuesta, el diagnóstico final y el marco teórico para realizar la triangulación final de la investigación.

Capítulo VII: En donde se establecen las conclusiones y sugerencias.

Capítulo VIII: Aquí van las referencias bibliográficas de toda la investigación.

y Finalmente van los anexos.

CAPITULO 1
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Problema de investigación

1.1.1 Identificación del problema ideal

La optimización de la gestión de los procesos de una compañía están orientado en rediseñar los procedimientos actuales de una organización, con el objetivo de aminorar los costos y mejorar la eficiencia, utilizando para ello una herramienta de mejora que se adecue a sus expectativas, con ello obtendrán como resultado un ambiente laboral óptimo. Es indispensable que toda organización tome decisiones técnicas, organizacionales y procedimentales para que garanticen el funcionamiento de la empresa con un proceso óptimo de forma integral.

La empresa Inmobiliaria Tambo de Monterrico es una empresa jurídica que tiene 40 años en el mercado, a partir del año 2000 la organización está enfocada en la administración de edificios (Actualmente tiene a su cargo la administración del edificio “G” del conjunto inmobiliario Tambo de Monterrico ubicada en Caminos del Inca 131-Surco, Lima Perú) y a los alquileres de depósitos y estacionamiento ubicados en la misma dirección.

Del análisis empírico realizado en los procesos administrativos se pudo observar que existen serias deficiencias; en el proceso administrativo y funciones de los colaboradores interno y externos de la empresa.

La empresa no cuenta con un sistema adecuado de contratación de personal, (exámenes psicológicos, antecedentes, y referencias), y sobre todo una adecuada colocación de puestos ya que en las áreas que maneja la empresa, el personal no tiene la capacidad de lograr con la meta, tampoco cuenta con capacitación del personal para el mejor desempeño de sus puesto, por ello no se sienten identificados con la institución y comenten faltas a la vista de sus superiores como realizar otras actividades ajenas al trabajo para su bien particular.

En la maquinaria de la empresa, como sistemas contra incendio, motores de bombas de agua y el sistema de presurización falta control de mantenimiento preventivo ya que solamente se arregla cuando se pasa algún control como fiscalización De la Municipalidad en Normas de Seguridad.

No hay políticas medio ambientales establecidas esto se refiere a que en los tres niveles de sótanos carece de ventilación y causando sofocamiento y malestar entre los usuarios que alquilan los estacionamientos y también en los trabajadores.

Se tiene escasos métodos de trabajo ya que no hay unas guías de políticas de la empresa por dónde empezar a cumplir con las tareas, los trabajos son realizados según las actividades que se presentan y según el criterio del encargado.

No cuenta con un cronograma de actividades para mantenimiento de las áreas comunes del edificio que administra, en las instalaciones de los sótanos y depósitos que corresponden a la Inmobiliaria, ya que el tiempo y el clima hace que se haya deterioro progresivo en los pisos, filtraciones en las vigas de los sótanos y paredes, oxidación de puertas de depósitos, rajaduras de tuberías, etc.

No se tiene un adecuado control de los materiales y archivo, falta un control de inventarios, así como nombrar un responsable para que lleve a cabo esta labor.

1.1.2 Formulación del problema

Luego de haber descrito el planteamiento del problema y encontrado las dificultades Administrativas de la empresa Inmobiliarias Tambo de Monterrico S.A, nos formulamos la siguiente interrogante:

¿Cómo se podría optimizar el proceso administrativo en la Inmobiliaria Tambo de Monterrico S.A., 2017?

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo general

Propuesta para optimizar las operaciones en el proceso administrativo en la Inmobiliaria Tambo de Monterrico S.A., 2017.

1.2.3 Objetivos específicos

Diagnosticar la situación actual del proceso administrativo.

Teorizar las categorías y subcategorías.

Diseñar un modelo del proceso administrativo.

Validar los instrumentos de evaluación del modelo propuesto.

Evidenciar la propuesta del nuevo sistema de gestión de calidad.

1.3 Justificación

La presente investigación científica se justifica porque mejorara el desempeño administrativo y la rentabilidad de la empresa.

1.3.1 Justificación metodológica

El proyecto de investigación asume una justificación metodológica porque tiene como objetivo diseñar un nuevo modelo metodológico del proceso administrativo para

optimizar el desempeño y las relaciones laborales en la Inmobiliaria Tambo de Monterrico S.A.

Al utilizar la metodología holística proyectiva concurrente podemos tener un mejor alcance en la resolución del problema ya que el proceso investigativo cubriría aquellos aspectos subjetivos como objetivos que ocasionan el problema a investigar.

1.3.2 Justificación práctica

Tiene una justificación práctica porque al optimizar los procesos administrativos se podrá mejorar la rentabilidad de la empresa, se podrá reducir los cuellos de botellas, se podrán reducir los recursos y los movimientos innecesarios dentro de la organización. Asimismo es importante el desarrollo de la investigación porque es requisito de la nueva Ley Universitaria para la obtención de mi título profesional.

CAPITULO II
MARCO TEÓRICO METODOLÓGICO

2.1 Marco Teórico

2.1.1 Sustento teórico

La teoría de la optimización

Optimizar es un término que se usa con modelos matemáticos pero también es aplicado en mejoramiento de los sistemas organizacionales de las compañías para mejorar la calidad de sus servicios y/o productos y llegar a la satisfacción del cliente.

Según Rodríguez, Pérez y Alonso (1997)

Richard Bellman definió la teoría del control óptimo como “una cierta disposición de la mente, más que como un conjunto de teorías y modelos matemáticos”. El objetivo, en sentido amplio, de esta teoría es conseguir que un sistema funcione del modo “más conveniente”; se trata de intentar optimizar el comportamiento de un sistema, cuando ello sea posible (p. 2).

Un análisis de la empresa será fundamental para que haya una buena toma de decisiones, teniendo en cuenta la realidad actual y la experiencia para que se pueda mejorar o implementar algo nuevo.

Según Singer (2013)

El óptimo está en la frontera de lo factible. Quién no está restringido por recursos insuficientes o sus propias limitaciones, no está haciendo las cosas lo mejor que puede. Si pensamos sus recursos como restricciones, varios de estos deberían utilizarse al máximo (p. 33).

Para lograr la optimización en la empresa es necesario que los directivos tengan buena predisposición en donde los límites sean nulos, ya que para mejorar los procesos, tienen que empezar por los recursos que posean, ya que sean pocos o muchos siempre deben ser usados estratégicamente.

Según Casanovas, Bertrán (2013)

Para instrumentar una política financiera óptima hay que analizar las diferentes fuentes de financiación disponibles que están al alcance de la empresa, su coste y su riesgo, a fin de conseguir una estructura financiera óptima. (p. 23)

Las empresas según su tamaño deben buscar acceder a buscar fuentes de confianza en entidades financieras que les pueda facilitar una inversión con el objetivo de mejorar los recursos de la empresa.

Según Lozano (2002)

Optimizar algo es conseguir los máximos objetivos con el mínimo esfuerzo. Por optimización de costes debe entenderse cualquier acción que vaya dirigida, más allá de una simple reducción de los costes, a hacer máximo el beneficio de la empresa. (p. 31)

Para optimizar una empresa ya sea sus gastos, sus procesos y/o su personal es correcto hacerlo no necesariamente disminuyendo los costos sino teniendo en cuenta las decisiones que se toma buscando la mejor opción.

Según Singer (2013)

Mejorar el proceso de transformación de una empresa u optimizar su logística genera valor económico de inmediato a sus accionistas. Configurar de manera

óptima un servicio de salud o de intermediación laboral tiene efectos concretos en los cuidados. Al tomar las mejores decisiones a su alcance, el administrador cumple de manera real y efectiva con su responsabilidad de beneficiar a quienes han depositado su confianza en el (p. 40).

El crecimiento de una empresa muchas veces está en las manos de los jefes y administradores quienes tendrán que tomar decisiones certeras para conseguir un buen resultado de crecimiento y así lograr sus resultados esperados.

Gestión por procesos

Toda organización debería estar enfocada a la integración de toda la información que sus áreas reportan, con el fin de trabajar de forma armonizada para un solo fin que es cumplir con sus objetivos planificados y la satisfacción al cliente.

Según Pérez (2012):

El esfuerzo de todos en la empresa tiene que estar destinado al cliente mediante un proceso adecuado, y los objetivos de mejora sería la búsqueda de la gestión.

Las técnicas y herramientas de gestión de la calidad pueden y deben ser usados para las tareas en todos los ámbitos de la empresa. Orientación de la empresa al cliente, eficacia y mejora son conceptos bien desarrollados y estructurados en ISO 9001 (p. 14).

Según lo descrito anteriormente, la gestión de procesos tiene como finalidad la mejora de la organización ya que para ello existen herramientas como el ISO 9001 que contiene las técnicas necesarias para llevar a cabo un desarrollo constante.

Según Singer (2013)

A la actividad que transforma insumos en productos y servicios se le denomina proceso y son producidos según el requerimiento del cliente. La actividad se caracteriza por los recursos a utilizar y por los flujos de entrada y salida que son los llamados input y output (p.12, 13).

Los procesos de una organización están caracterizadas por los ingresos que son la información, la materia prima y/o personas que luego van a ser procesadas para que salga como un producto, un bien y/o una formación.

La Teoría Neoclásica de la Administración

La administración es el conjunto de actividades que están dirigidas por el administrador para lograr los objetivos en la organización para cumplir principalmente con las expectativas de crecimiento.

Para Chiavenato (2014)

Según la teoría Neoclásica, es una técnica social básica todo proceso administrativo. El administrador tiene que ser una persona preparada en los aspectos técnicos y específicos de la empresa al igual tener conocimiento en dirección personal. El proceso administrativo como la planeación, la organización, la dirección y el control, son las principales funciones en las cuales se centra esta teoría. (p. 135)

De lo mencionado anteriormente, el administrador no solamente se va a enfocar a desarrollar su trabajo específicamente, también tendrá la responsabilidad de crear un buen

ambiente laboral para los trabajadores en conjunto ya que el factor humano es un elemento fundamental en el crecimiento de la organización, es por ello que guiándose de las funciones principales va a poder planear los proyectos, organizar los grupos de trabajo, dirigir las acciones de cada grupo y controlar los trabajos realizados.

Planeación

Para Louffat (2015)

La planeación es el elemento que determina el rumbo de la empresa, determina el hacia donde debe ir, propone las mejores opciones y las alternativas más adecuadas para llegar al destino. Como primer elemento es quién se encarga de diagnosticar la empresa y analizar las mejores propuestas para que en el futuro la empresa sea sostenible con las mejores estrategias planteadas en esta parte del proceso administrativo. (p. 3).

Mediante la planeación en la organización se deben establecer los cimientos de la organización mediante las políticas bien establecidas en donde la misión, la visión, y las políticas de calidad sean definidas favorablemente desde la creación de la empresa.

Para Chiavenato (2014)

Igualmente de la jerarquía de los objetivos, existe un rango de la planeación. En este punto, esta función está conforma por tres niveles: el estratégico, el táctico y el operacional (p. 127).

La planeación estratégica está definida por los miembros principales de la dirección de la empresa ya que será el plan que va guiar a la empresa para el futuro, la planeación táctica es la que será dirigida en plazos determinados pueden ser semestralmente, anualmente, etc. y la planeación operacional como su nombre lo dice es

quién va dirigido a las labores en corto plazo ya que son las tareas específicas que se realizan.

La Organización

Según Blandes (2014)

Consiste en asignar el trabajo entre el conjunto de personas; para establecer y reconocer los vínculos y la autoridad que se necesita, implica:

Un plan de labores y puestos.

Elegir a las personas capaces para ocupar los cargos.

La organización de la empresa.

Los conocimientos e instrucciones que se emplearán (p.6).

En La organización se van a desarrollar la distribución y asignación de los trabajos a las personas encargadas según los niveles que tiene la empresa como por ejemplo el diseño organizacional, el diseño de las áreas y el diseño de los puestos, que estarán que trabajarán de manera integrativa.

Según Louffat (2015)

El segundo elemento del proceso administrativo es la organización que es la fase que se encarga de diseñar el orden intrínseco de la empresa que va de la mano con la planeación (p.38).

La organización se fundamenta en el modelo de la organización, realizando su organigrama y su reglamento interno en donde serán establecidas las políticas de la empresa.

La Dirección

Para Chiavenato (2014)

Dirigir significa interpretar para otros lo que dicen los planes y girar instrucciones sobre cómo ejecutarlos a efecto de que se alcancen la meta trazada. Los directores dirigen a los gerentes, los gerentes dirigen a los supervisores y los supervisores dirigen a los trabajadores u obreros. La dirección se puede presentar en tres diferentes niveles:

Dirección a nivel global. Abarca a la empresa como un todo. Es la dirección propiamente, que se encuentre en manos del presidente y de cada jefe de dirección en su respectiva área. Este es el nivel estratégico e importante de la empresa.

Dirección a nivel de las áreas. Abarca cada área o unidad de la empresa. Es la llamada gerencia. Considera al personal de los mandos medios, es decir, el plano intermedio del organigrama. Corresponde al nivel de la organización.

Dirección a nivel de operaciones. Comprende cada conjunto de individuos o de tareas. Es la supervisión. Concentra al personal de la base del organigrama. Pertenece al nivel operacional de la organización (p. 130, 131).

El tercer elemento del proceso administrativo es la dirección es y es donde se van a dirigir lo que se ha planeado y organizado anteriormente, la dirección cuenta con tres niveles en uno de ellos es la dirección global en donde la dirección recae en un miembro de la alta dirección, en la dirección departamental serán los jefes encargados de cada área que tendrá la responsabilidad de dirigir y por ultimo está la dirección a nivel de operaciones que está dirigida a los trabajadores que realizan las labores diarias.

Para Louffat E. (2015)

La Dirección es fundamental ya que en esta fase se trata de establecer y llevar a la práctica lo que se ha planeado y organizado, por medio de los actores principales que son los que laboran en la empresa. Es de importancia entender el comportamiento del personal que trabaja en distintas áreas ya sea en equipos o de manera individual, en este sentido es de importancia tener conocimientos técnicos para negociar, para motivar, para comunicar y para liderar. Todo ello será imprescindible para que los trabajadores se sientan ligados e identificados con la empresa (p. 150).

En este punto el administrador debe ser una persona preparada en gestión del talento humano ya que el trato con el personal muchas veces es una función compleja porque todas las personas tienen diferentes maneras de asimilar las órdenes, además de también saber motivarlos para que puedan cumplir con las expectativas.

Control

Para luna (2015)

Siendo la última fase del proceso de la administración, esta es la etapa principal según los expertos en el tema, es la que va evaluar todo lo que ya se hizo en la planeación, en la organización, y en la dirección, el jefe encargado del control es quién revisará correctamente las tareas que la empresa ha planificado desde un principio y que estos se encuentren de acuerdo a la realidad de los objetivos determinados e implementados. (p. 117).

Es una etapa definitoria ya que va a evaluar mediante indicadores e informes los resultados de los trabajos que fueron designados a cada quién, con el fin de solucionar las fallas y tomar acciones correctivas para un continuo proceso de servicio de la calidad en toda la empresa y permitiendo la satisfacción al cliente.

Para Louffat (2015)

Es el elemento del proceso administrativo que identifica la eficacia y eficiencia de lo previamente planeado, organizado y dirigido en el uso racional de los recursos administrativos y en las diversas áreas administrativas de la empresa es el control.

El control se da en todas las áreas de la organización y sirve para identificar los posibles problemas que se presentan durante y al final del proceso, es la etapa donde se va a medir si los resultados son idóneos para continuar con la mejora continua.

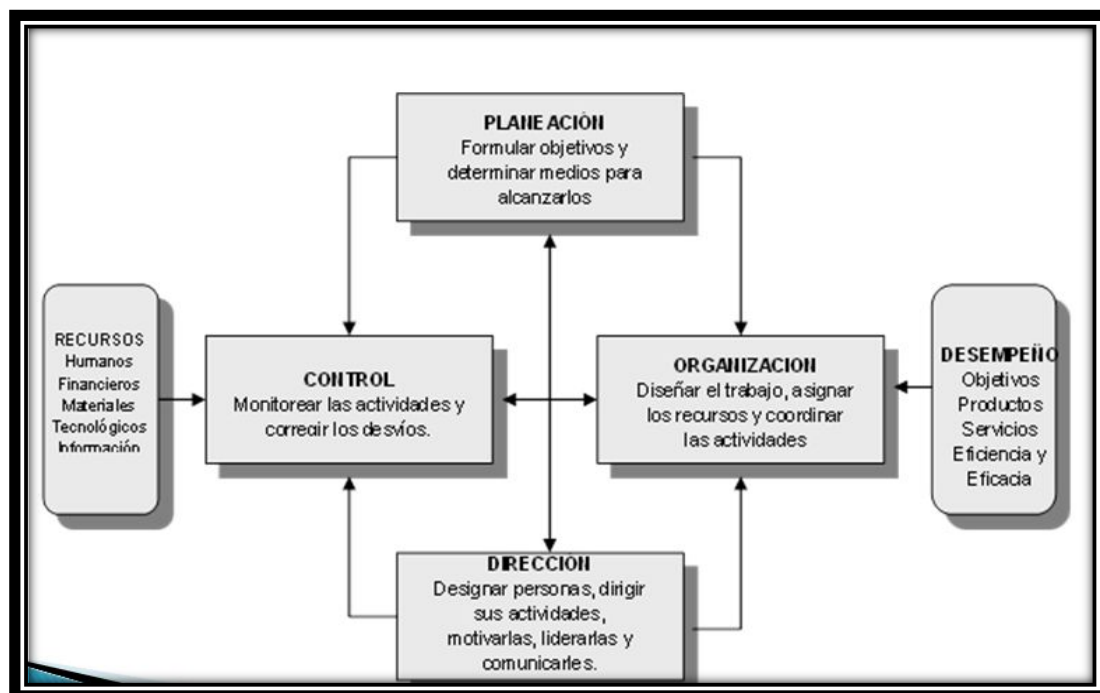


Figura 1. Las cuatro funciones administrativas. Fuente: Chiavenato (2014) p. 125

Calidad Total

Para Salvio (2015)

La calidad es cumplir con los requisitos; cuando pedimos a una persona: “Hágalo bien desde la primera vez”, es decir, que cumpla con la tarea a realizar. Si la dirección no es capaz de explicar a los empleados, con claridad y de manera entendible, en qué consiste “hágalo”; entonces será imposible cumplir con los requisitos en forma consecuente y satisfactoria (p. 44, 45).

Calidad es la denominación que se designa a ciertos estándares de comodidad que hay en la vida, que nos causan bienestar y satisfacción específicamente para diferenciar los productos y/o servicios que no nos son útiles y necesarios.

Para Crosby (1979)

El creer que la calidad es significado de lujo, brillo es sinónimo de excelencia es un error. Muchas veces se emplea la palabra calidad para mostrar el valor de algunas cosas con frases como “buena calidad”, “mala calidad” y “calidad de vida”.

La frase “calidad de vida” es un patrón para llegar a las personas como si fuera lo mejor de lo mejor, sin siquiera tomarse el tiempo de analizar el significado en sí, es por eso que se define la calidad como “cumplimiento de los requisitos”.

Asimismo las personas que buscan y quisieran tener una “calidad de vida” tienen que especificar a qué se refieren exactamente, ya que para individuo hay una situación propia que los llevará a la satisfacción según sus propios requerimientos.

El autor indica que el término de calidad es utilizado según el entendimiento y adaptación de cada persona para referirse a sus propias necesidades, propios intereses y propios gustos.

Sistemas de Gestión de la Calidad

Para ISO/TC 176 (2017)

El modo en que la organización dirige y vigila todas las actividades para lograr los resultados esperados se le conoce como sistema de gestión de la calidad; la cual está constituido por una estructura organizacional, esto quiere decir que involucra las políticas de calidad, los planes estratégicos establecidos y los objetivos que se dirigen a la satisfacción al cliente; todo ello con el fin de mejorar los procesos administrativos continuamente. (p. 17).

La implementación de un sistema de gestión de la calidad está específicamente diseñado para mejorar la gestión de la organización con un modelo que le permitirá tener competitividad y calidad, ya que los procesos se enfocan a la satisfacción al cliente.

Para Salvio (2015)

Las responsabilidades, los procedimientos, los procesos y los recursos que se necesitan para gestionar las tareas en base a la calidad deben entenderse como un una estructura enfocado al sistema de la empresa; Asimismo este sistema tiene que reunir ciertos requisitos propios de la empresa en donde se vean las necesidades reales para implementar la mejor.

Es decir que al implementar un modelo de gestión bajo cualquier norma, esta debe ser en función a su estructura organizacional, teniendo en cuenta las estrategias planteadas por los directivos y también los recursos.

Para Cortes (2017)

Un sistema de gestión puede ser aplicado a distintas áreas en la empresa como en el área de finanzas, el área de operaciones y el área administrativa y al ser aplicado, se debe proceder teniendo en cuenta de que cada área tiene sus propias directivas y sus funciones y deben ser analizados con detalle para que su aplicación sea eficiente ya que establecer políticas, objetivos en los procesos es una tarea que será trascendental para la empresa. (p. 73).

Una vez que la organización cuente con un sistema de gestión de la calidad debe continuar con la política de mejora continua ya que como cualquier otro sistema nuevo tiene que ser constante su mantenimiento para que siga cumpliendo con las metas establecidas y diagnosticar algunos errores que pueden surgir antes, durante y después de la implementación y realizar las acciones correctivas necesarias.

2.1.2 Antecedentes

En los antecedentes que van a sustentar nuestra propuesta tenemos a las siguientes tesis:

Antecedentes Internacionales

Cortés, García, Ochoa (2015), En la Investigación titulado Reingeniería de los Procesos Administrativos como estrategia para optimizar el desempeño del personal de la Dirección Departamental de Educación ubicada en San Salvador, tiene objetivo principal es establecer un diagnóstico de la situación actual sobre el funcionamiento

administrativo y nivel de aceptación de la reingeniería de procesos en la Dirección Departamental de Educación, siendo el método de estudio el método científico, las conclusiones de la investigación señala que los procesos administrativos ejecutados actualmente en la Dirección Departamental de educación están obsoletos y dispersos en diferentes documentos dificultando el acceso oportuno a los mismos por parte de los empleados como medio de consulta de sus funciones.

Torres (2013), En la investigación titulado Diseño Plan de Negocios de Gestión Inmobiliaria, tiene como objetivo es el Diseño de un Plan de Negocios que permita evaluar la factibilidad y viabilidad de una empresa de corretaje de propiedades, enfocada en el sub mercado de arriendo de propiedades, la metodología empleada en la primera parte consiste en un proceso declarativo, en la segunda parte es un proceso analítico interno y del entorno, la tercera busca diseñar modelo de negocios, la cuarta es modelo de gestión, el investigador dio como resultado que es posible llevar a cabo este plan de negocios e indicar que es factible realizar un proyecto de corretaje de propiedades y que la viabilidad del negocio pasa por el cumplimiento de metas de ventas mínimas.

Valencia (2014), En la Investigación titulado Diseño e Implementación de nuevos métodos de trabajo para la optimización del flujo de proceso de producción en el área de pintura de la empresa MAGNETRON S.A.S. tiene como objetivo Construir un diseño para la Optimización del flujo de proceso y aumentó de la capacidad en el área de pintura de la empresa MAGNETRON S.A.S. siendo su método de estudio con base en la integración del método cualitativo y cuantitativo, dado que este requiere tanto de la observación, como del procesamiento de la información como la tabulación de los datos recolectados en el proceso de pintura y como conclusión del trabajo que permitió una

convivencia entre los resultados obtenidos y los recursos utilizados, con grandes avances en materia de productividad, reducción de tiempos y movimientos en el proceso, reducción de costos y rentabilidad valorada desde la inversión,.

Orozco (2012), En la investigación titulado Optimización de Recursos en una empresa de manufactura de empaques flexibles extruidos utilizando algunas de las herramientas de la manufactura esbelta (Lean Manufacturing), tiene como objetivo Implementar a través de manufactura esbelta una filosofía de mejora continua que permita a la compañía reducir sus costos, mejorando proceso y eliminando desperdicios para aumentar la satisfacción de los clientes y mantener el margen de utilidad, siendo su método de estudio cuantitativo en su estudio, obtuvo como conclusión de la investigación que la aplicación de manufactura esbelta se ha dejado plasmada gracias a la capacitación cruzada, lo cual ha logrado empleados multifuncionales, como también la aplicación continua, que surge del seguimiento de la aplicación de la manufactura esbelta.

Trujillo (2014), En la investigación titulada Diseño de una herramienta administrativa integral de indicadores de gestión, financieros y de control, como nuevo producto del portafolio de servicios de Finance Vizcaya LTDA., tuvo como objetivo Diseñar una herramienta administrativa, de gestión, financiera y control, con el fin de medir en empresas industriales y/o comerciales, las actividades de estas en términos de su visión, programación y estrategia, para proporcionar a la gerencia y directivos un desarrollo global del desempeño del negocio, siendo su método de estudio cuantitativo el estudio tuvo como conclusión de lograr integrar el direccionamiento estratégico de la organización al establecer y diseñar un sistema que permitió monitorear el desempeño de

la organización, estableciendo una estrategia de seguimiento del desempeño organizacional.

Antecedentes Nacionales

Samaniego (2013), En la Investigación titulada Incidencias del control interno en la optimización de la Gestión de las Micro Empresas en el Distrito de Chaclacayo, Universidad San Martín de Porres, se tiene como objetivo, evaluar la incidencia del Control Interno en la optimización de la Gestión de las Micro Empresas en el distrito de Chaclacayo , para esta investigación el tipo de metodología reúne las características necesarias para ser denominado en la modalidad como investigación aplicada y explicativa; la cual luego de su aplicación y un riguroso análisis va a dar el siguiente resultado, las actividades de control repercuten en la eficiencia y eficacia de la producción. A mayor control menor error, además de la obtención de mejores resultados.

Reinoso (2016), en la investigación titulada Propuesta de mejora para la reducción de productos defectuosos en una planta de producción de neumáticos aplicando la metodología Six sigma, se ha tenido como objetivo Aplicar la metodología Six Sigma como herramienta para la reducción de neumáticos nuevos defectuosos enviados hacia el cliente, la cual origine una reducción de costos de no calidad y mejora de la satisfacción del cliente. La metodología del trabajo utilizado fue cuantitativo. Una vez finalizado el proyecto se concluyó que Six sigma como un sistema de gestión permitió establecer un proceso claro, estructurado y ordenado para la la identificación de oportunidades de procesos la cual llevó a un listado de potenciales proyectos y mediante la posterior evaluación de proyectos se estableció a “reducción de neumáticos defectuosos como el

proyecto a realizar; de esta forma teniendo una estructura de mejora, se definió el equipo y sus responsabilidades para el desarrollo de la metodología DMAIC.

Sandivar (2016), en la investigación titulada Propuesta de mejora del proceso de una línea de producción de parabrisas para autos usando herramientas de manufactura esbelta, en donde el objetivo principal fue presentar propuestas de uso de herramientas en los sistemas esbeltos aplicado en la producción de parabrisas para autos, la cual es un proceso complejo y no tan conocido en el Perú, la metodología del trabajo fue cualitativo y como conclusión de la investigación se determina que con el apoyo y compromiso de la alta dirección involucrando a todas las áreas administrativas y de producción se lograrán los objetivos propuestos luego de implementar las herramientas de manufactura esbelta en la empresa.

Rosales (2015), en su investigación que lleva por nombre Gestionar la calidad por procesos para mejorar la competitividad en la empresa global Plastic S.A.C. Los Olivos 2015, se tiene como objetivo general Determinar en qué medida la calidad del proceso mejora la competitividad del área de Inyectado en la empresa Global Plastic S.A.C. 2015. , siendo su método de estudio según la finalidad, investigación aplicada, según su carácter descriptivo y explicativo, según su naturaleza investigación cuantitativa y según su alcance temporal investigación longitudinal (diacrónico), como conclusión de la investigación se tiene que ha quedado demostrado que la competitividad del área de inyectado se ha incrementado por el uso de la herramienta de la calidad del proceso.

Llanos (2012), en su investigación titulada Programa Six Sigma para mejorar los procesos de selección de personal y de ventas en la empresa Inmobiliaria MasterHouse –

Lima 2012, tuvo como objetivo Desarrollar un programa de Six Sigma el cual ayudara a mejorar los procesos de ventas y de selección de personal en la Empresa Inmobiliaria Masterhouse – Lima 2012, la metodología utilizada en el presente trabajo fue La investigación es pre –experimental, de tipo descriptiva ya que está orientada para mejorar procesos de selección de personal y de ventas, luego de aplicar el programa Six Sigma, se notó una mejoría tanto en los procesos de ventas como en los de selección de personal. Se redujo la deserción laboral, y los clientes comenzaron a notar cambios positivos en el servicio.

2.1.3 Marco conceptual

Según Andía (2015) la administración:

Se dice que la administración es un arte (ya que se realizan varios sucesos que son específicos de acuerdo a una situación). La administración son los pasos que se dan para plantear un ambiente adecuado para que las personas se desempeñen eficazmente alcanzando las metas establecidas; se puede llamar ciencia ya que la administración es la aplicación del entendimiento ordenado. (p. 36).

Según la Real Academia de la Lengua (2017) la administración:

Gestión y consecuencia de administrar. Quiere decir que es la acción de dirigir y gestionar los recursos que se tienen para buscar la mejora continua, Cargo o actividad del administrador. Conjunto de los organismos de gobierno de una nación o de una entidad política inferior.

Según Cortés (2017) Calidad:

Es la disposición de corresponder adecuadamente cubriendo las perspectivas de los clientes, mediante un precio, midiéndose por el grado de satisfacción de los mismos. Según la ISO 9001:008, es el nivel en el que un conjunto peculiar de características satisface las exigencias determinadas que en la mayoría son imprescindibles.

Según Andía (2015) Calidad:

La calidad de un artículo se determina por una serie de particularidad que le confiere su actividad o capacidad para satisfacer necesidades explícitas o implícitas.

Teniendo en cuenta desde un enfoque institucional, la calidad se ha desarrollado más allá de la aptitud al uso de un producto, está íntimamente relacionada con la cultura que adopta la organización; por lo tanto, la calidad centrada en el producto se refiere al control de la calidad, la calidad basada en el proceso, se refiere al Aseguramiento de la calidad – ISO 9000, y la calidad sustentada en el ser humano, considerado como gestor de calidad, en referencia a la Gestión de la Calidad total (TQM) (p. 73).

Según la Real Academia de la Lengua (2017) el proceso:

Acto de dirigirse siempre adelante. Son conjuntos de periodos continuados de una situación original o de una situación compuesta. Es decir que es lo sucesivo a acciones que van a corregir un proceso malo o implementar uno nuevo.

Según Valderrama, Navarrete, Díaz, Cáceres y Tovalino (2016) Proceso:

Conjunto de acciones o actividades sistematizadas en torno a un fin (p. 311).

Según Lareau (2003) Gestión de proyectos:

Conjunto de herramientas y técnicas organizadas flexiblemente que se emplea para la eliminación de despilfarros en la gestión de una iniciativa. En el mejor de los casos, funciona de manera muy similar a un equipo de cambio dotado de estatutos que informa a un comité ejecutivo de seguimiento. Normalmente, en gran medida está mucho menos estructurado y depende mucho menos de complejo software de elaboración y seguimiento de programa. V.t. equipo de cambio, estatutos, comité ejecutivo de seguimiento (p. 250).

Según Andía (2015) la administración de recursos humanos:

Es una gestión que realiza el área administrativa para contar con el personal idóneo para los puestos de la empresa.

Esta gestión se encarga de que sea un proceso constante en donde también se dé la capacitación a los miembros ya elegidos y que son parte de la institución, todo ello encabezado por los jefes y/o gerentes. (p. 286).

Según la Real Academia de la Lengua (2017) los recursos:

Es un grupo de componentes favorables para resolver una necesidad o llevar a cabo una empresa. Es el capital que tiene apto para utilizarlo en un bien o servicio.

Según la International Organization for Standardization (2017) ISO:

ISO (Organización Internacional de Normalización) es una asociación en donde los miembros son los organismos nacionales de normalización de todo el mundo. (Miembros de ISO). La función principal consiste en que los comités técnicos tienen que preparar normas técnicas internacionales. Cada ente es responsable de una materia designada por el comité técnico a la cual también tiene que representar. Asimismo participan y cooperan en todo lo relacionado con las nuevas normas los organismos ya sean internacionales, privadas o públicas. ISO también forma parte de la Comisión Electrotécnica Internacional (IEC) la cual se encarga de normalización electrotécnica en todas las materias.

Según Andía (2015) la ISO 9000:

El sistema de normas ISO 9000 está constituida por las siguientes normas:

ISO 9000: Sistema para la gestión y aseguramiento de la calidad, lineamientos para su selección y uso.

ISO 9001: Sistema de calidad. Modelo para el aseguramiento de calidad de diseño/desarrollo, producción instalación y servicio.

ISO 9002: Sistema de calidad. Modelo para el aseguramiento de calidad en producción e instalación.

ISO 9003: Sistema de calidad. Modelo para el aseguramiento de la calidad en inspección final y ensayo,

ISO 9004: Lineamientos para la gestión de calidad. Elementos del sistema de calidad (p. 196).

Según Valderrama, Navarrete, Díaz, Cáceres y Tovalino (2016) Pequeña empresa:

Es un ente económico establecido ya sea en el marco de persona natural o persona jurídica según las leyes vigentes que establezca el sitio donde se inscribirá su fundación, asimismo puede dedicarse a cualquier actividad extractiva, productiva, y/o de prestación de servicios. Este ente va a generar rentas tributarias y ventas anuales que no superen 1700 UIT (p. 273).

Según la Real Academia de la Lengua (2017) Optimizar:

Investigar una manera destacada de ejecutar una función.

Según la International Organization for Standardization (2017) Satisfacción al cliente:

Opinión del cliente sobre el valor en que se han cumplido con sus expectativas.

Según Andía (2015) el proyecto:

Es una plantilla (grupo de tareas relacionadas y sincronizadas entre sí) que permite evaluar las ventajas y desventajas que se originan luego de asignar ciertos requerimientos para la creación de bienes y servicios aptos para complacer las exigencias de un determinado plan. (p. 272).

Según la International Organization for Standardization (2017) Sistema de gestión:

Es un grupo de componentes recíprocos y que interactuar para constituir las políticas y los objetivos en una organización, y para ello la empresa puede contar con distintos sistemas de gestión ya que la institución tiene varias áreas en donde

se va aplicar tecnologías para la mejora continua, los sistemas de gestión podrían ser de calidad, ambiental y/o financiera.

Según Andía (2015) Gestión de la calidad:

Es una postura de la situación general de gestión que comprueba y establece las políticas y hace plasmar los objetivos de la calidad en toda la organización. Se consideran las siguientes diligencias: planificación estratégica de la calidad, la asignación de recursos, y la evaluación de la calidad.

Ello también entiende tanto el control de calidad como el fortalecimiento de la calidad, así como las percepciones incrementados sobre las políticas de la calidad, organización de la calidad y aumento de la calidad (p. 173)

Según la International Organization for Standardization (2017) Gestión de la calidad:

Son actividades ordenadas para administrar y controlar una organización en lo referente a la calidad. Generalmente incluye el instaurar las políticas de la calidad y los objetivos de la misma, llevando una buena planificación de la calidad, el control de la calidad, el aseguramiento de la calidad y la mejora de la calidad.

Según Cortés (2017) Política de calidad:

Son las intenciones y dirección global de una sociedad inherentes a la calidad, tal como se pronuncian adecuadamente por la alta dirección. La política de la calidad debería ser relacionada con la política global de la organización y proporcionar un sistema de referencia llevar la medición de lo referente en el establecimiento de los objetivos de la calidad.

2.2 Metodología

2.2.1 Sintagma

Según Hurtado J. (2011) En metodología de la Investigación Holística utiliza el término “Sintagma gnoseológico, pues se considera que esta expresión es mucho más incluyente y se corresponde más con sentido de lo que se quiere expresar”.

El término Sintagma en holística destina una composición de corrientes, teorías, posturas o paradigmas la cual permite aproximarse a los acontecimientos de estudio de manera integrativa.

2.2.2 Enfoque

El enfoque del presente trabajo está basado en el método mixto ya que para lograr un análisis completo es necesario utilizar los métodos cuantitativos y cualitativos.

Según Hernández R. Fernández C., Baptista P. (2014) Un componente adicional que ha saltado la necesidad de recurrir a los métodos mixtos es la entorno complejo de la gran mayoría de los fenómenos o problemas de exploración topados en las distintas ciencias. Estos significan o está formados por dos realidades, una objetiva y la otra subjetiva.

Los métodos mixtos representan un conjunto de técnicas consecuentes, experimentales y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de dato cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias producto de toda la investigación conseguida (metainferencias) y lograr un mayor alcance del fenómeno bajo estudio (Hernández Sampieri y Mendoza, 2010).

2.2.3 Tipo

Al ser una propuesta se considera que la investigación es proyectiva.

Según Hurtado J. (2011) Pretende plantear soluciones a una circunstancia definida a partir de un desarrollo previo de investigación. También compromete indagar, explicar y sugerir las alternativas de mejora, no necesariamente ejecutando el propósito inicial. Se puede decir que dentro de esta posición se encuentran los “proyectos realizables”. Las indagaciones que llevan al diseño o a la creación de algo, que tenga origen de investigación, igualmente acceden a esta categoría.

2.2.4 Diseño

El diseño que se empleará en el presente trabajo es no experimental

Para Hurtano J. (2011)

El proyecto de una búsqueda o investigación hace un claro manifiesto de los aspectos eficaces del mismo. Cuando el tipo de investigación determina con base en el propósito, el diseño de investigación tendrá su explicación con base al procedimiento de todo ello. Se describe a donde y cuando se reúne la información a seleccionar como una manera de dar respuesta a la pregunta investigativa de manera más adecuada posible.

La información recogida de las fuentes vivas son las que se recogen en el ambiente natural llamado también diseño de campo, y la información recopilada de un ambiente artificial es llamada diseño de laboratorio, estas son las fuentes que se deben mencionar en una investigación.

El “cuando” de diseño, sugiere a la representación temporal. Un diseño puede estar dirigido a componer hechos ocurridos, a la que entonces se denomina histórico o retrospectivo; si el propósito es conseguir información de un evento existente, el diseño es presente.

Para Según Hernández R. Fernández C., Baptista P. (2014) La investigación no experimental es una separación de varios estudios cuantitativos, como las encuestas de opinión, los estudios retrospectivos y prospectivos, etc.

En la investigación no experimental las variables independientes ocurren y no es posible manejarlas, no se tiene control inmediato sobre dichas variables ni se puede intervenir en ellas, porque ya acontecieron, al igual que sus efectos.

2.2.5 Categoría y subcategorías apriorísticas

Tabla 1

Tabla de Categorías y subcategorías apriorísticas

Categoría
Optimización de Operaciones
Sub Categorías
Planificación
Organización
Dirección
Control
Satisfacción del cliente
Sub Categoría Emergente
Optimización de Recursos
Motivación de Personal

Fuente: Elaboración Propia

2.2.6 Unidades y análisis

Población

Es el conjunto de personas que laboran en la empresa son miembros activos del trabajo que se desarrolla en la entidad, incluido el Presidente y el Director Gerente, siendo un total de 30 personas.

Según Tamayo y Tamayo (1997) indica que: “La población se denomina como la integridad del fenómeno a instruir en donde cada unidad de población conserva una peculiaridad común que al trabajarse dan origen a los datos de la investigación” (P.114).

Tabla 2

Población total de la empresa.

Área	Trabajadores
Gerente General	1
Presidente	1
Directores	3
Administración	4
Contabilidad	3
Cobranzas	3
Archivo	1
Mantenimiento	4
Vigilancia	6
Arquitectos	5
Ingenieros	2

Fuente: Elaboración propia

Muestra

La muestra estará representada por el personal del Directorio, personal admirativo, y operativo que labora en I Inmobiliaria.

Según Arias (2006) define la muestra como: “un subconjunto de elementos representativos y determinados que se extrae de una población viable” (p. 83).

La muestra es un grupo de unidades que constituyen parte de una población.

Muestreo

Según Bisquerra (2009)

La clase de muestreo de la que se ha utilizado en la investigación es de tipo no probabilístico. Ya que para llevar a cabo la selección de la muestra no se ha tomado en cuenta la probabilidad, más bien se ha tomado otras razones coherentes con las particularidades de la investigación (p. 145).

Según Bisquerra (2009). Nos indica que en el muestreo son seleccionados sujetos particulares de manera intencional, ya que expertos en temas de mayor implicancia según su criterio y con ello ser fuentes de información importantes.

Tabla 3*Población total de la empresa.*

Muestra Cualitativa		Muestra Cuantitativa	
Jefe de personal	1	Gerente General	1
Jefe de créditos y cobranzas	1	Presidente	1
Jefe de mantenimiento	1	Administrativos	4
		Contabilidad	3
		Cobranzas	3
		Archivo	1
		Mantenimiento	4
		Vigilancia	6
		Arquitectos	5
		Ingenieros	2
Total	3	Total	33
Total de la muestra	33		

Fuente: Elaboración propia

2.2.7 Instrumentos y técnicas

Las encuestas serán un cuestionario de preguntas tipo cuantitativo y también se usará fichas para las entrevistas que será el factor cualitativo.

Para Hernández R., Fernández C., y Baptista P. (2014), Una herramienta de medición es aquel que conserva datos que se pueden observar y que simboliza los datos que han sido observados y que representan efectivamente los conceptos y las variables que en este caso es según el criterio del investigador (Grinnell, Williams Y Unrau, 2009) (Pag. 199).

Tabla 4

Instrumentos holísticos de la investigación

Técnicas		Instrumentos
Tc Cualitativa:	Entrevista	Ficha de entrevista
Tc Cuantitativa:	Encuesta	Cuestionario

Fuente: Elaboración propia

Ficha Técnica del Cuestionario

Ficha Técnica de encuestas y entrevistas del clima administrativo y de calidad en la Inmobiliaria Tambo de Monterrico S.A.

Nombre

Propuesta de implementación de un sistema de gestión de calidad basada en la norma ISO 9001:2015 para optimizar las operaciones administrativas.

Autor

Elaboración propia.

Procedencia

Lima – Perú

Objetivo

Mejorar los procesos administrativos de la empresa.

Lugar de aplicación

La empresa Inmobiliaria Tambo de Monterrico S.A.

Forma de aplicación

De Manera presencial

Duración de la aplicación

20 minutos

Descripción del Instrumento

El cuestionario consta de 24 preguntas, estructurados en 5 categorías.

Puntaje de calificación**Tabla 5***Puntaje de calificación*

Calificación	Puntuación
Nunca	1
A veces	2
Normalmente	3
Casi siempre	4
Siempre	5

Fuente: elaboración propia

Validación

Tabla 6

Tabla de validación de instrumento

N	Expertos	Criterio
1	José Antonio Espinal Teves	Aplicable
2	Edgar Alan Ku Navarro	Aplicable
3	Fernando Alexis Fernando Labajos	Aplicable

Fuente: elaboración propia

Confiabilidad

Tabla 7

Análisis de Confiabilidad

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	Nº de elementos
,927	18

Fuente: elaboración propia

2.2.8 Procedimientos y método de análisis

En el actual trabajo de investigación se ha desarrollado bajo los siguientes procedimientos y métodos de análisis de datos:

Recolección de datos

En principio se recoge la información bibliográfica para elaborar los instrumentos como son el cuestionario y las preguntas de entrevista los cuales van a pasar por un proceso de validación por parte de los expertos, luego se solicita permiso a las máximas autoridades de la empresa para la aplicación de los instrumentos.

Análisis de datos

En cuanto al análisis cuantitativo de los datos se manejará el programa estadístico SPSS 22 la cual va a procesar la información para la obtención de medidas de frecuencia.

Análisis descriptivo

Se revisará los datos obtenidos luego de la aplicación en el programa estadístico, y de acuerdo a las categorías y sub categorías se realizará su posterior análisis.

Triangulación

Se tomará en cuenta los resultados de los análisis cuantitativo y cualitativo para realizar la redacción de la triangulación, para ello en la primera fase se tomará las conclusiones de las entrevistas ejecutadas, en la segunda fase se realiza el cotejo y se relaciona los enfoques cualitativos y cuantitativos, y en la fase final se realiza la discusión que permitirá la comprobación del diagnóstico y la propuesta.

2.2.9 Método de Análisis de Datos

Datos Cuantitativos

La selección de datos se realizó en las distintas fases:

Fase 1.- Se diseñó la ficha técnica, y se formuló las preguntas según las 5 categorías.

Fase 2.- Una vez terminado la redacción de las 24 preguntas, se procedió a la revisión por los expertos quienes indicaron algunas observaciones, para que las preguntas tengan el sentido deseado.

Fase 3.- Se Realizaron las modificaciones y correcciones de las preguntas, la cual fueron validadas por los expertos por considerarlas aplicables.

Fase 4.- En esta fase tocó ir a la empresa en principio para pedir autorización para la aplicación de las encuestas la cual fue aceptada y se procedió a realizar las encuestas a todos los trabajadores de la empresa.

Fase 5.- Todos los resultados se procesaron en un Excel preparado para poder sacar resultados por cada subcategoría, luego esos datos se pasaron al SPSS, y realizar los gráficos y tablas por cada categoría realizada, y así llegar a obtener el resultado de la encuesta.

Datos Cualitativos

La entrevista se realizó por fases, el cual fue de la siguiente manera:

Fase1.- Se diseñó la Ficha técnica, y luego se empezó a formular las preguntas.

Fase 2.- Una vez terminada la formulación de las preguntas que fueron abiertas, pero siempre con la tendencia a los indicadores ya establecidos.

Fase 3.- El Profesor temático, indicó algunas observaciones respecto a las preguntas, la cual una vez modificadas y revisadas, ya se encontraban listas para poder entrevistar.

Fase 4.- En esta fase se tuvo que ir a la empresa en principio para solicitar la autorización para entrevistar a los jefes de área, una vez aceptado el permiso se procedió a coordinar los horarios para iniciar con las entrevistas ya que se tuvo que adecuar a la disponibilidad de cada uno por sus labores.

Fase 5.- Una vez obtenidos los datos del resultado, estos se colocaron en una tabla, para proceder a la comparación de las respuestas que dieron los entrevistados, lo cual a pesar que fueron cortas las respuestas, dieron información sobre cómo está el área y como se puede dar una propuesta que se verá después, una vez hallada también las categorías que emergieron y su codificación, se realizó una conclusión que se aproxima a la realidad, una vez hecho ello, se procedió a triangular los datos obtenidos de las encuestas con las entrevistas, con el objetivo ya cumplido.

2.2.10 Mapeamiento

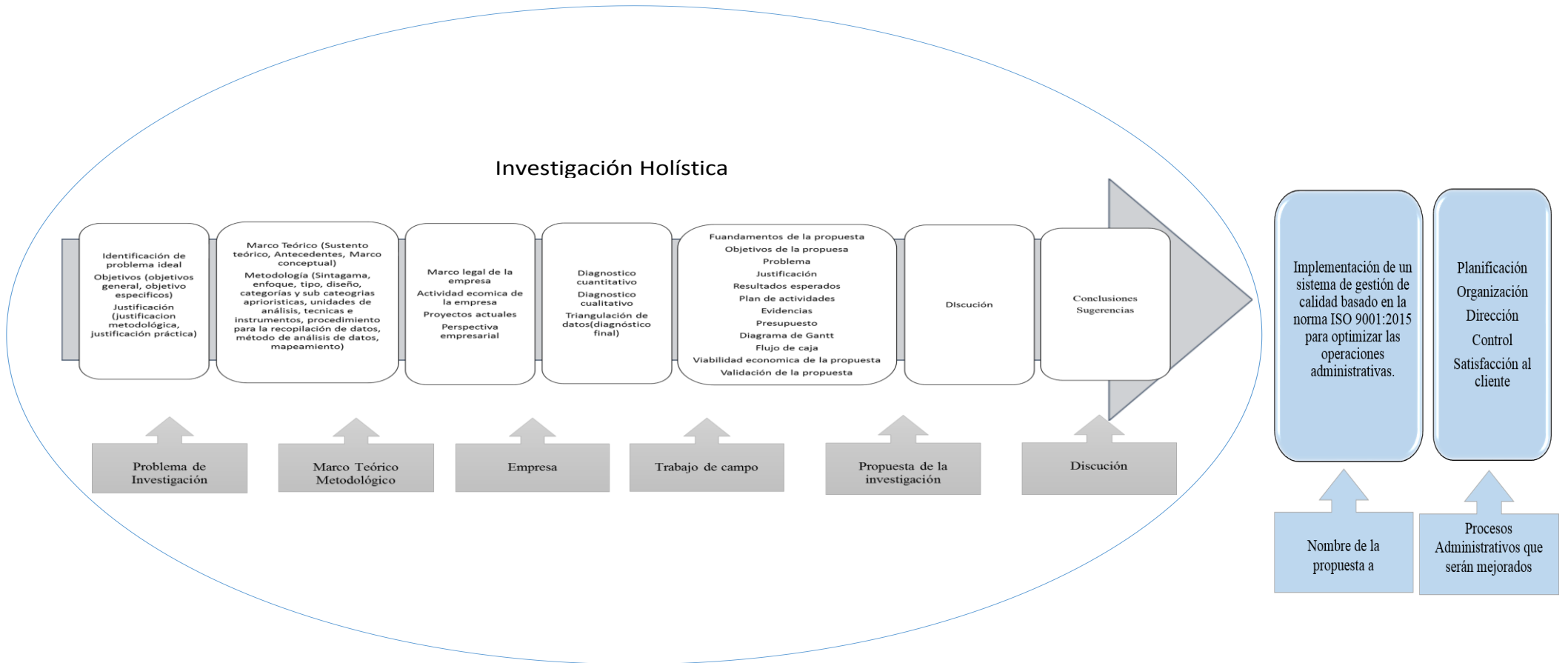


Figura 2 Mapeamiento de la investigación holística, Fuente: Elaboración propia

CAPITULO III

EMPRESA

3.1 Descripción de la empresa

La empresa motivo de estudio tiene por nombre Inmobiliaria Tambo de Monterrico S.A. fue fundada el 20 de julio de 1972, por 59 accionistas, todos ellos ingenieros en distintas especialidades, siendo su centro de actividades en calle Intihuatana S/N en el Distrito de Santiago de Surco.

La empresa empezó sus actividades el 7 de diciembre de 1972; fue inscrita el 9 de marzo de 1993 y se encuentra afiliado al PLE (programa de libros electrónicos) desde el 1 de enero de 2015. La empresa está conformada actualmente por 100 accionistas los cuales tienen derecho al cobro de dividendos, en proporción según la cantidad de acciones que mantiene en la empresa y según la aprobación de las Junta General Ordinaria que se celebra todos los años.

Actualmente el directorio está conformado por un presidente, un director Gerente y tres directores, de los cuáles los dos primeros son socios mayoritarios.

3.2 Marco legal de la empresa

Es una Sociedad Anónima

Según el Art. 3°.- de la Ley General de Sociedades “La constitución de una empresa de sociedad anónima se realiza en un solo evento por los socios fundadores o también de manera sucesiva mediante oferta a terceros que sea parte de un programa de fundación que haya sido concedido por los fundadores”.

Es una Pequeña Empresa

Según el Art. 2° .- Definición “Se entiende por pequeña y micro empresa a la unidad económica operada que se distingue al tener personería natural o jurídica, que se encuentre en cualquier representación ya sea como una organización que desarrolla actividades de transformación, producción y comercialización, o prestación de servicios, siempre y cuando se encuentren dentro de los parámetros establecidos en el reglamento de la presente ley.”

Según el Art. 3° Características.- de la Ley General de la Pequeña y Micro empresa “El número de trabajadores de la pequeña empresa no excede de 40 personas”.

3.3 Actividad económica de la empresa

Desde su creación la empresa se ha dedicado a la adquisición de terrenos eriazos, rústicos o urbanos; a la ejecución de licitaciones urbanas para los distintos usos; a la realización de toda clase de edificaciones y construcciones; a la compra venta, alquiler o administración de inmuebles; y en general a toda índole de operaciones inmobiliarias o de cualquier otro tipo, ya sea industriales, comerciales o financieras permitidas por Ley que acuerde su Directorio.

Actualmente se dedica al alquiler de estacionamientos, depósitos y a la administración temporal de un edificio de oficinas denominado “G”.

Según la Clasificación Internacional Industrial Uniforme (CIIU), se encuentra ubicado con el código 6810 “Actividades inmobiliarias realizadas con bienes propios o arrendados”.

3.4 Proyectos actuales

El Directorio considera la futura construcción de seis pisos adicionales en el Edificio G, más dos niveles subterráneos de estacionamiento, cuyo proyecto realizado por un Arquitecto encargado se encuentra en Proceso de aprobación, la que se espera lograr a corto plazo.

3.5 Perspectiva empresarial

Ser una empresa líder en su rubro, ya que la creación de nuevos proyectos nos llevará a ser más competitivos y estratégicos a nivel empresarial, la experiencia es un factor clave, por ello la empresa cuenta con más de 40 años de creado en el rubro, la idea de efectuar un sistema de calidad en todo el sistema de gestión administrativa será un valor agregado para crecer con los modelos de tecnologías que vayan al ritmo de la actualidad, enfocados en la satisfacción del cliente brindando un servicio de primera.

CAPITULO IV
TRABAJO DE CAMPO

4.1 Diagnóstico cuantitativo

Análisis descriptivo

Tabla 8

Niveles de percepción de la sub categoría planificación.

Niveles	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Ineficiente	14	46.7
Regular	15	50.0
Eficiente	1	3.3
Total	30	100.00

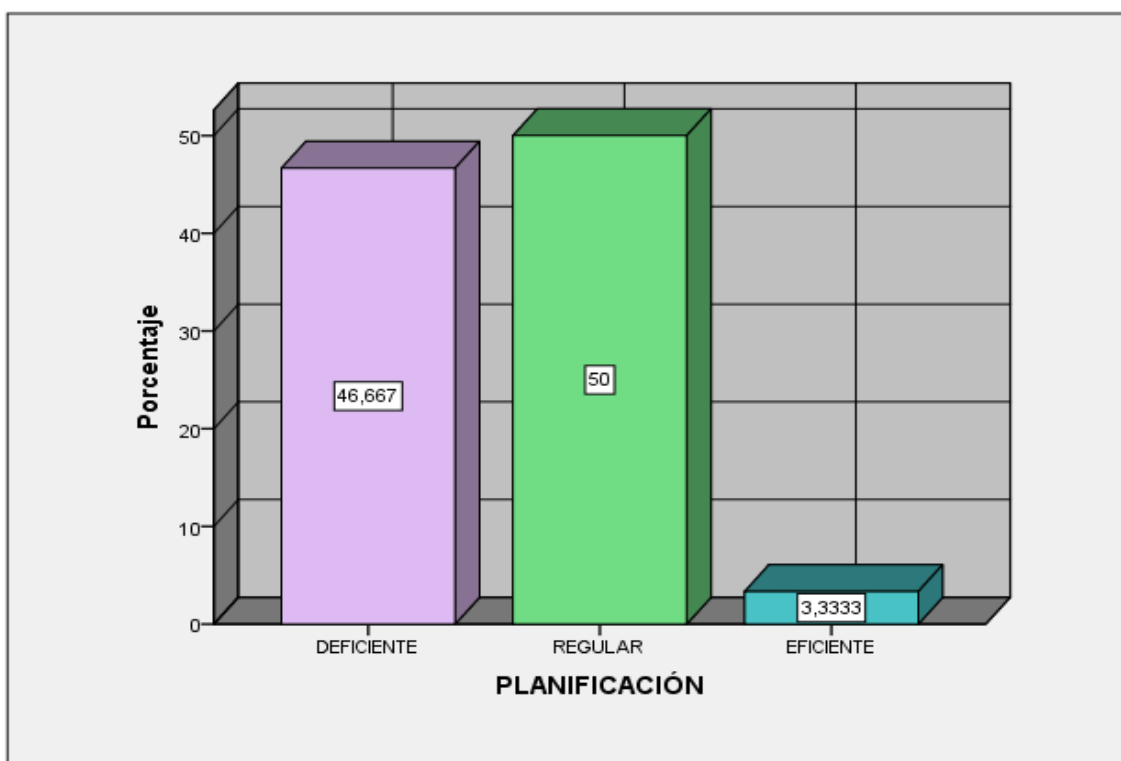


Figura 3. Gráfico de barras de los niveles de percepción de la sub categoría calidad de servicio.

En la tabla 6 y figura 2 se observa que el 46,667% de los encuestados afirma que en la organización hay una deficiente planificación, el 50 % opina que la planificación es regular y solamente el 3,3333 % de los encuestados atribuye que la planificación de la empresa es eficiente.

Tabla 9

Niveles de percepción de la sub categoría organización.

Niveles	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Ineficiente	6	20.0
Regular	21	70.0
Eficiente	3	10.0
Total	30	100.00

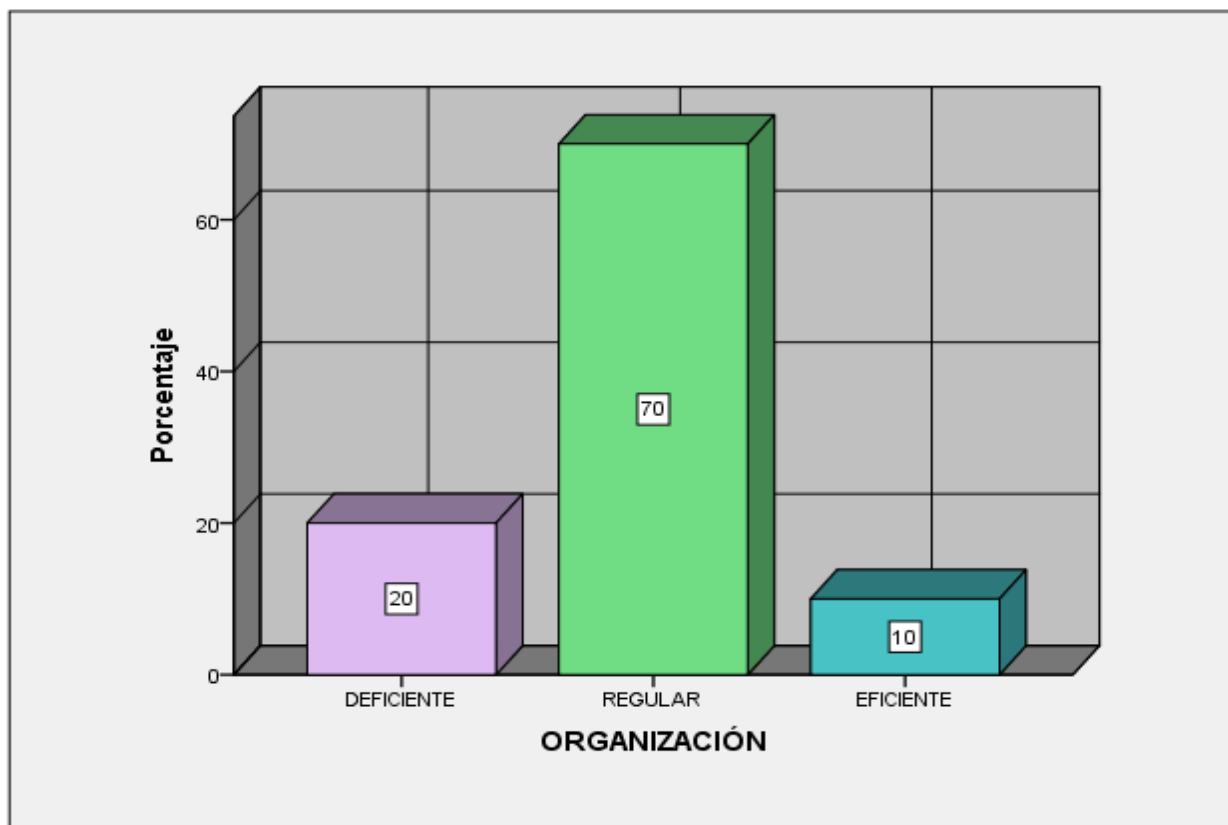


Figura 4. Gráfico de barras de los niveles de percepción de la sub organización.

En la figura 3 y tabla 7 se observa que el 20% de los encuestados ha señalado que la Organización de la empresa es deficiente, el 70% de las personas encuestadas indica que es regular y tan solo el 10% de los encuestados indica que la organización es eficiente.

Tabla 10

Niveles de percepción de la sub categoría dirección.

Niveles	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Ineficiente	8	26.7
Regular	17	56.7
Eficiente	5	16.7
Total	30	100.00

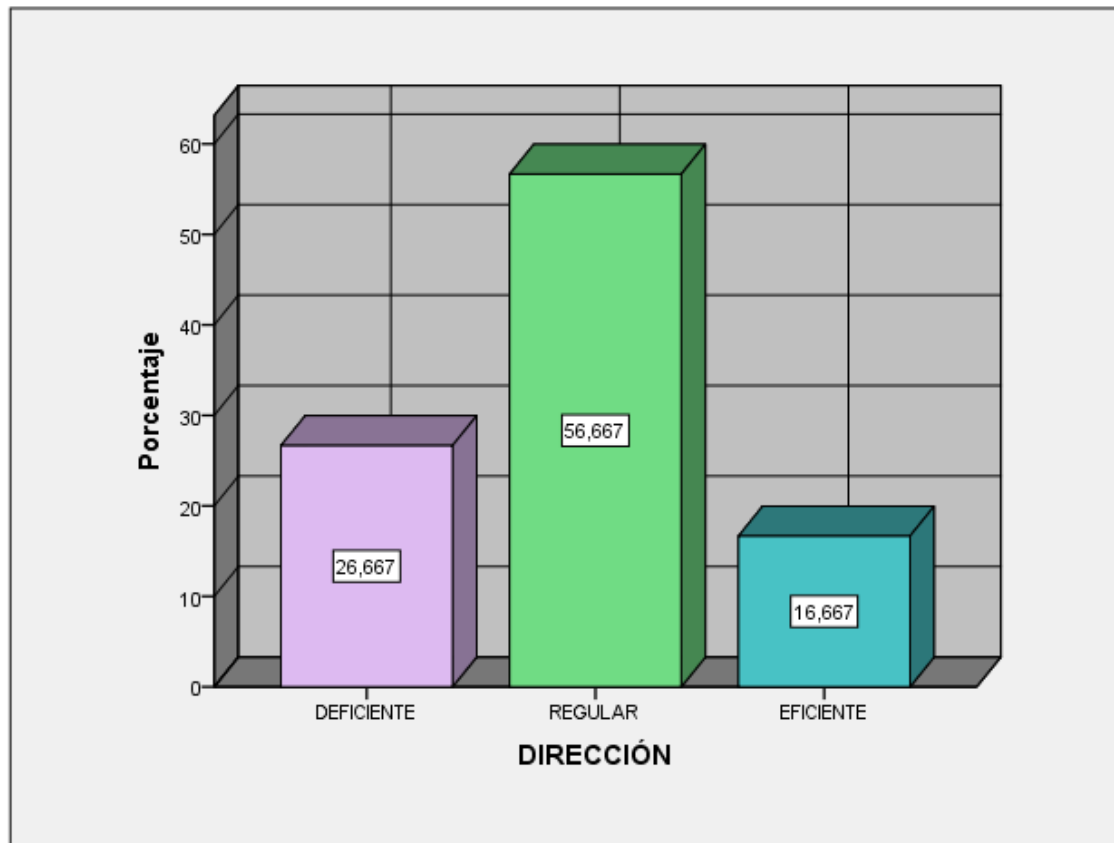


Figura 5. Gráfico de barras de los niveles de percepción de la sub categoría calidad de dirección.

En la tabla 8 y figura 4 se analiza que el 26,667% del total de los encuestados opina que la Dirección de la empresa es deficiente, en tanto el 56,667% indica que la planificación es regular y el 16,667% que la planificación es eficiente.

Tabla 11

Niveles de percepción de la sub categoría control.

Niveles	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Ineficiente	11	36.7
Regular	18	60.0
Eficiente	1	3.3
Total	30	100.00

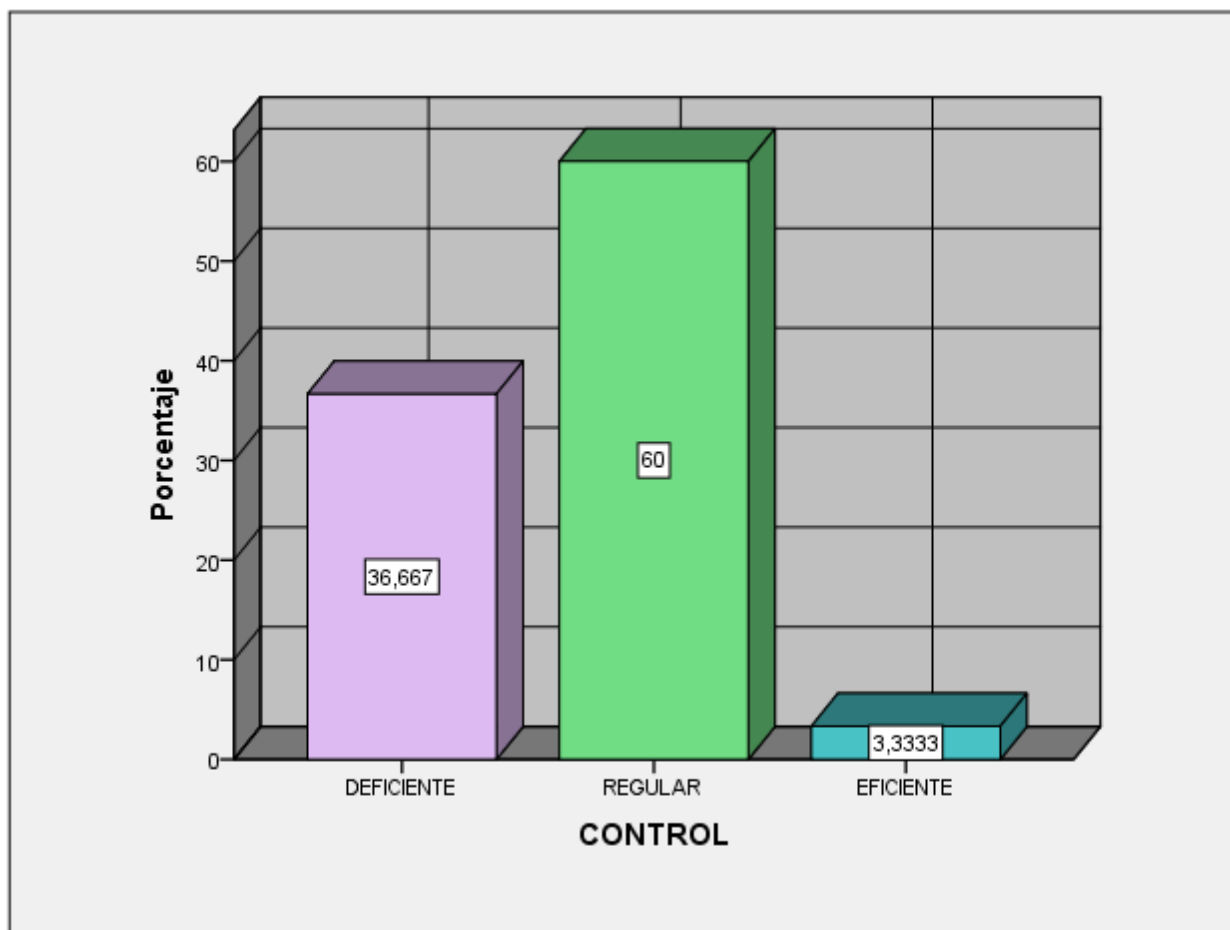


Figura 6. Gráfico de barras de los niveles de percepción de la sub categoría calidad de control.

En la tabla 9 y figura 5, el 36,667% de los encuestados señala que el control en la empresa es deficiente, el 60% del control es regular y tan solo el 3,3333% de los encuestados indica que el control es eficiente.

Tabla 12

Niveles de percepción de la sub categoría satisfacción al cliente.

Niveles	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Ineficiente	3	10.0
Regular	21	70.0
Eficiente	6	20.0
Total	30	100.00

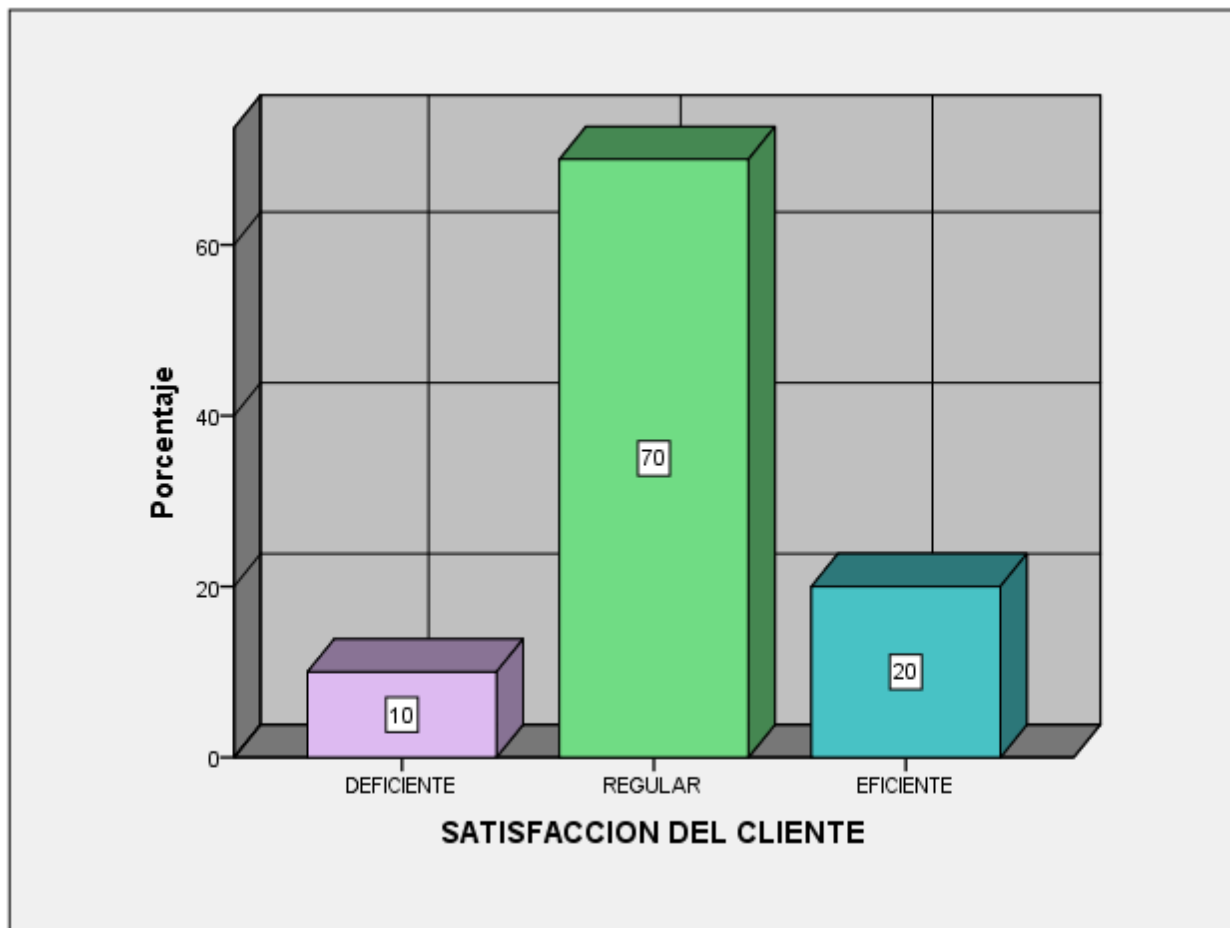


Figura 7. Gráfico de barras de los niveles de percepción de la sub categoría calidad de control.

En la tabla 10 y figura 6, el 10% de los encuestados indica que la satisfacción es deficiente, el 70% de los encuestados indica que la satisfacción al cliente es regular y tan el 20% de los encuestados señala que la satisfacción al cliente se da de manera eficiente.

Tabla 13

Niveles de percepción de la sub categoría general.

Niveles	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)
Ineficiente	17	56.7
Regular	13	43.3
Eficiente	0	0
Total	30	100.00

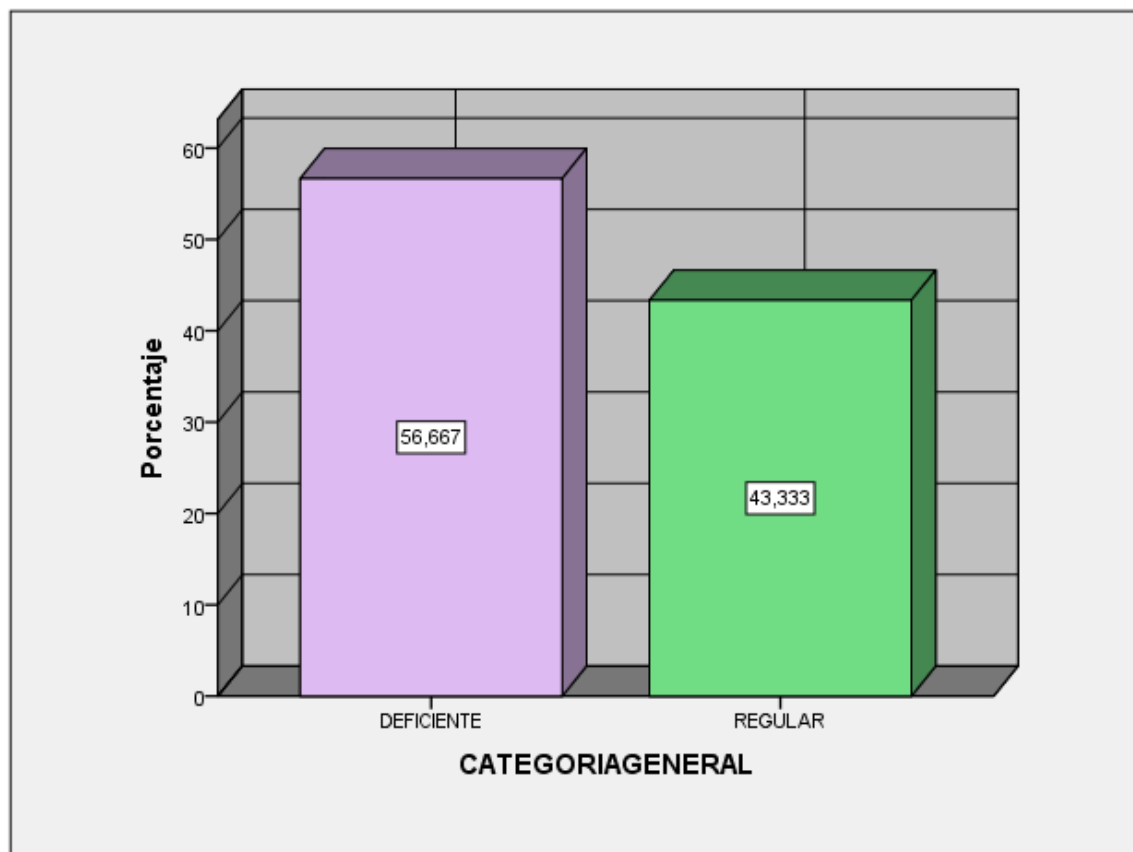


Figura 8. Gráfico de barras de los niveles de percepción de la sub categoría general.

En la sub categoría general se puede observar que el 56,667% de los encuestados señala que la organización tiene una deficiente administración en tanto que el 43,333% indica que la administración es regular.

4.2 Diagnóstico cualitativo

Tabla 14

Ficha Entrevista

<p>1. ¿Cree usted, qué la filosofía empresarial de la organización, es importante?</p> <p>¿Le parece adecuado la forma como se lleva actualmente?</p>	<p>Claro que es importante porque engloba sus procesos de administración y de gestión. Actualmente pienso que la empresa no está llevando una buena filosofía, ya que para empezar la empresa no tiene una filosofía establecida por lo cual no hay un orden de conducción y no tiene un lineamiento en la cual guiarse.</p>	<p>Me parece que sí, es importante que las empresas puedan contar con una filosofía una política que designe sus metas a donde se quiere llegar.</p> <p>Actualmente no se está llevando adecuadamente ya la empresa carece de ello.</p>	<p>Claro que sí, no me parece adecuado porque falta una comunicación más estratégica más directa con el empleador y los trabajadores.</p>	<p>C2: Organización</p> <p>C3: Dirección</p>	<p>Organización y Dirección.</p>	<p>Una empresa con políticas establecida, con filosofía que respalden su mejora continua, es bien considerada por sus clientes ya que tiene sus objetivos y metas claras para el buen desempeño de la organización a fin de que todos se encuentren comprometidos en una sola dirección.</p>
---	--	---	---	--	----------------------------------	--

Pregunta de la entrevista	Sujetos encuestados	Sujeto 1 Jefe de personal	Sujeto 2 Jefe de Créditos y cobranzas	Sujeto 3 Jefe de mantenimiento	Codificación	Categoría Emergente	Conclusiones aproximativas
2. ¿Considera usted, qué la información del Plan Estratégico debiera ser compartida a todos los trabajadores?, ¿Por qué?		Considero que si porque la información de la empresa debe ser transparente asimismo los trabajadores deben ser involucrados en los objetivos de la empresa, para ellos sepan hacia donde se está conduciendo la empresa y se sientan comprometidos, además sabrán que los logros de la empresa depende de ellos y se sentirán motivados a realizar una mejor labor.	Es primordial que los trabajadores conozcan desde un principio los objetivos de la empresa, por medio de sus directivos, ya que eso sería un plus en el desenvolvimiento del personal ya que estarían más enfocados en su trabajo.	Claro que sí, porque mediante un plan estratégico se pueden alcanzar los objetivos que la empresa ha trazado.	C1: PLANIFICACIÓN	Objetivos de la planificación	El plan que maneja los directivos deberían extenderlo para el conocimiento del personal en general así ellos se sientan identificados con los objetivos de la planificación de la empresa.

Pregunta de la entrevista	Sujetos encuestados	Sujeto 1 Jefe de personal	Sujeto 2 Jefe de Créditos y cobranzas	Sujeto 3 Jefe de mantenimiento	Codificación	Categoría Emergente	Conclusiones aproximativas
3. Respecto a los documentos de gestión, los considera importantes para la organización, ¿Por qué?		Es importante para una organización porque es en ellos donde se puede llevar un control y un registro de todas las actividades que se realizan en la empresa, es así que se pueden tomar decisiones y realizar análisis por medio de ellas.	Claro es importante contar con modelos documentarios en donde vamos a plasmar las tareas que la empresa gestiona.	Es importante, porque un documento de gestión serviría para regular un modelo de gestión interna en la empresa para mantener un adecuado control de calidad.	C4: CONTROL	Registro de control	Es importante seguir una política de registro de actividades con fichas de control según el área de desempeño en la organización.

Pregunta de la entrevista	Sujetos encuestados	Sujeto 1 Jefe de personal	Sujeto 2 Jefe de Créditos y cobranzas	Sujeto 3 Jefe de mantenimiento	Codificación	Categoría Emergente	Conclusiones aproximativas
4. ¿Considera importante con el abastecimiento de los recursos (humanos y materiales) de manera oportuna?, ¿Por qué?	usted, contar el recursos y de	Por supuesto que es importante, el abastecimiento en sí de los recursos nos puede generar una optimización en los procesos y en los gastos ya que una demora en los materiales nos puede generar un retraso en todo un cronograma planificado y a su vez generar mayores costos, asimismo los recursos humanos, el personal en si debe ser el más óptimo para cumplir con las tareas de la manera más cabal posible.	Creo que contar con un grupo de proveedores eficientes nos ahorraría tiempo y dinero en buscar nuevas ofertas.	Claro que sí, porque cuando hay mejores proveedores, hay un mejor equipamiento y así la empresa pueda contar con un mejor servicio, sería bueno contar con una buena cadena de abastecimiento.	C3: DIRECCIÓN	Optimización de recursos	Es importante manejar un sistema de abastecimiento de materiales y/o útiles de oficina, para optimizar los recursos, asimismo es necesario tener profesionales capacitados y sobre todo que hayan sido contratados pasando los exámenes psicológicos.

Pregunta de la entrevista	Sujetos encuestados	Sujeto 1 Jefe de personal	Sujeto 2 Jefe de Créditos y cobranzas	Sujeto 3 Jefe de mantenimiento	Codificación	Categoría Emergente	Conclusiones aproximativas
5. ¿Considera usted, importante contar con el liderazgo en la gestión de los procesos administrativos?, ¿Por qué?		El liderazgo es muy importante en general, porque si no existe un liderazgo adecuado los trabajadores en si no van a trabajar motivados, el liderazgo en si es llevar al personal hacia los objetivos claros de la empresa.	Es importante ya que es la pieza clave para contar con un personal motivado, y agradecido y sobre todo capaz de entregar su trabajo al 100%.	Claro, porque una persona líder sería capaz de dirigir un equipo a fin de que todo el personal vaya en una sola dirección y brindar su mejor servicio.	C3: DIRECCIÓN	Motivación del personal	Es importante hacerle sentir al personal que es parte de una familia, eso se lograría realizando programas de motivación periódicamente así como capacitaciones.

Pregunta de la entrevista	Sujetos encuestados	Sujeto 1 Jefe de personal	Sujeto 2 Jefe de Créditos y cobranzas	Sujeto 3 Jefe de mantenimiento	Codificación	Categoría Emergente	Conclusiones aproximativas
6. ¿Cree que la apertura al cambio mejoran el desempeño en los procesos administrativos?, ¿Por qué?	la	Estar abierto al cambio es muy importante ya que el cambio significa un avance actualmente el mundo avanza muy rápido entonces al estar abierto a estos cambios va a generar una mayor competitividad lo cual va a generar que la empresa siga mejorando.	Creo que si se daría cambios que van de la mano con la actualidad ya sea en tecnología o en relaciones públicas, la empresa tendría mejor competitividad.	Sí, porque un proceso de cambio en la organización mejora sus procedimientos para que sea la mejor.	C3: DIRECCIÓN	Competitividad	Las empresas actuales se manejan mediante la competitividad en lo sofisticado de sus sistemas y sus lineamientos, ya que una empresa que está en la vanguardia es competitiva.

Pregunta de la entrevista	Sujetos encuestados	Sujeto 1 Jefe de personal	Sujeto 2 Jefe de Créditos y cobranzas	Sujeto 3 Jefe de mantenimiento	Codificación	Categoría Emergente	Conclusiones aproximativas
7. ¿Considera importante.se realicen controles; antes, durante y después de las actividades?, ¿Por qué?		El control es muy importante ya que antes, durante y después te va generar minimizar los errores al máximo.	Si es importante realizar controles, con personas especialistas en cada tema, esto sería para prevenir las fallas en las actividades que normalmente se desarrollan,	Claro sería oportuno porque con un correcto control el servicio sería mejor.	D4: CONTROL	Prevención	Realizar mantenimientos preventivos en la organización siempre va ser una ventaja ante cualquier problema que se pueda presentar de manera desprevendida, y muchas veces pueden evitar realizar los mantenimientos correctivos, en fin tener una prevención del mantenimiento de las áreas en la organización es un plus.

Pregunta de la entrevista	Sujetos encuestados	Sujeto 1 Jefe de personal	Sujeto 2 Jefe de Créditos y cobranzas	Sujeto 3 Jefe de mantenimiento	Codificación	Categoría Emergente	Conclusiones aproximativas
8. ¿Considera importante la satisfacción del cliente? ¿Por qué?	la del	Por supuesto que sí, en si la empresa se debe al cliente, sin ellos la empresa no existiría.	Si es muy importante ya que un cliente se fideliza con la empresa cuando los servicios son de calidad y superan sus expectativas.	Así es, porque un cliente satisfecho puede volver a necesitar de nuestros servicios otra vez y tener un cliente leal.	D5: SATISFACCIO N DEL CLIENTE	Fidelización del cliente	La empresa debe capacitar al personal en temas de satisfacción al cliente ya que muchas veces los clientes son exigentes y es difícil lograr su fidelización la cual tiene que ser la meta.

Fuente: Elaboración propia

4.3 Triangulación de datos: Diagnostico final

Teniendo en cuenta los resultados del Análisis Cuantitativo y Cualitativo se puede indicar lo siguiente:

Un primer aspecto es en la planificación del Área Administrativa, es importante que se dé una buena planificación ya que las tareas designadas con anterioridad se van a realizar con tiempo y estarán bien hechas, tanto el personal como los jefes de puestos necesitan planificar los tiempos en que se van a realizar cada tarea, también ver los costos que ello implica así como solicitar cotizaciones y para materiales y/o servicios, el trabajo bien planificado va resultar muy positivo para la empresa además de ello generará cultura de hacer las cosas bien. En el estudio cuantitativo con respecto a los 30 encuestados, el 46,667% revelan que la planificación es deficiente, el 50% de los encuestados afirma que es regular y tan solo el 3,3333 % de los encuestados menciona que es eficiente, siendo los mismos trabajadores de la empresa quienes dieron estas calificaciones, para ello la empresa deberá someterse a un cambio para mejorar el sistema de planificación, implementando un sistema de gestión de calidad que esté basado en el ISO 9001:2015. Esta idea podrá llevarse a cabo siempre y cuando los directivos se pongan de acuerdo, para ello deberán revisar la situación actual y verificar que si es necesario un cambio para mejorar la cultura organizacional.

Para el análisis cualitativo, las conclusiones aproximativas indicaron que es necesario que la planificación de la empresa tiene que llegar a los trabajadores para que ellos se sientan comprometidos desde el principio y que sientan que la mejora continua dependerá de todos.

Concluyendo ambos análisis tanto los jefes como los trabajadores concuerdan con una mejora en el tema de planificación de tareas, asimismo la delegación asertiva y el compromiso de todos los trabajadores, para que la empresa tenga una cultura organizacional de calidad.

Como segundo aspecto podemos verificar que la Organización de la empresa no alcanza los estándares que debiera ser para que sea óptimo, según el análisis cuantitativo de los 30 encuestados el 20.5 afirma que la organización es deficiente, el 70% de los encuestados afirma que la organización es regular y tan solo el 10 % afirma que la organización es eficiente, teniendo en cuenta los resultados es importante conocer las razones que reflejan una mala organización, ya que muchas veces los empleados se sienten vinculados y acostumbrados a sus cargos actuales y no tienen la motivación al cambio sintiéndose muchas veces estancados en sus labores, para ello el compromiso con la empresa, el conocer las políticas, los procedimientos establecidos por los directivos sería un gran paso a la mejora continua.

Según el análisis cualitativo el resultado es positivo ya que afirma que una empresa con políticas establecidas, con una filosofía será bien considerada por sus clientes ya que tienen objetivos establecidos y metas claras todo ello para que se desarrolle un buen compromiso en una sola dirección.

Concluyendo ambos análisis es importante la implantación de políticas en la empresa ya que teniendo una misión y visión definidas el destino de la empresa estará definido por metas y para ello se generará un compromiso global de todos los involucrados en la institución.

Como tercer aspecto, se puede verificar que la Dirección de la empresa se encuentra aún con déficit de aprobación por sus trabajadores, según el análisis cuantitativo de los 30 encuestados el 26,667% afirma que es eficiente, el 56,667 menciona que la Dirección es regular y tan solo el 16,667% indica que la dirección es eficiente, en los resultados se refleja que el liderazgo de la empresa tiene deficiencia ya que no hay políticas establecidas solamente se realizan las operaciones del día a día, asimismo no existe un plan estratégico para lograr los resultados, falta dedicación al crecimiento del equipo de trabajo, orientación hacia los objetivos y valoración de las tareas alcanzadas.

Según el análisis cualitativo los resultados son positivos ya que mencionan que es importante manejar un sistema de abastecimiento de materiales y/o útiles de oficina, para optimizar los recursos, asimismo es necesario tener profesionales capacitados y sobre todo que hayan sido contratados pasando los exámenes psicológicos y no tan solo por recomendación, es importante contar con profesionales con buena salud emocional y también es importante hacerle sentir al personal que es parte de una familia empresarial para tener su compromiso.

Concluyendo los dos análisis se resalta que la Dirección organizacional tiene que tener objetivos a la par de los sistemas de trabajo actuales, todo ello para ser competitivos y tener una mejora continua y alcanzar los temas trazadas, para el crecimiento de la empresa.

Como cuarto aspecto tenemos al Control de la empresa , considerando los resultados del análisis cuantitativo se verifica que de los 30 trabajadores encuestados, el 36,667% afirma que el control es deficiente, el 60% de los encuestados afirma que el control es regular y el 3,3333 afirma que el control es eficiente, esto es debido a que no existe un plan de control, ya que cuando se realizan los trabajos y actividades extraordinarias en la empresa, no hay un control adecuado siendo las razones porque el personal no está capacitado para

verificar ciertas tareas que se encuentran bajo las normas específicas, en todo caso es necesario capacitar al personal según las áreas de desempeño para que cuando tengan que controlar trabajos sepan si es correcto o no y tener un buen desempeño.

Según el análisis cualitativo verificamos que los entrevistados coinciden que la importancia de seguir políticas de registro físico de las actividades a desarrollar, asimismo es de interés realizar los mantenimientos preventivos de los equipo tener cronogramas de actividades para evitar problemas imprevistos.

En conclusión tener un adecuado control en la organización es indispensable ya que ayudará que las actividades se llevan bajo unas fichas que se guardarán para su análisis cuando se desarrollen los mantenimiento en las etapas que se han de implementar.

Como cuarto aspecto tenemos a la satisfacción al cliente, según el análisis cuantitativo, de los 30 encuestados e 10% afirma que la satisfacción al cliente es incompleto, el 70% indica que es regular y el 20% indica que es eficiente, según estos datos estimados se nota que hace falta trabajar en la calidad del servicio, ya que este punto es importante ya que las empresas se deben a los clientes.

Según los resultados del análisis cualitativo se considera que la empresa debe tener un programa para la fidelización de los clientes, y para ello capacitar al personal para que ellos presten una atención de calidad.

En conclusión de los dos análisis es importante crear cultura de una buena atención de calidad ya que muchas veces las expectativas de los clientes son altas y cuando ellos no encuentran lo que esperan, se sienten decepcionados, la bienestar del cliente es la base de la gestión de la calidad es por ello que al efectuar un sistema de calidad en la estructura de la empresa va estar orientado hacia el logro de la satisfacción del cliente.

CAPITULO V

PROPUESTA DE LA INVESTIGACIÓN

“IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADA EN LA NORMA ISO 9001:2015 PARA OPTIMIZAR LAS OPERACIONES ADMINISTRATIVAS”

5.1 Fundamentación de la propuesta

La implementación de un sistema de gestión de la calidad en la organización es beneficioso ya que va a aumentar la competitividad y con ello la productividad, sistematizando sus operaciones, generando confianza en todos los niveles, y mejorando la dirección de la empresa. El sistema de gestión de calidad que se ha propuesto se desarrolla bajo los requisitos técnicos de la norma ISO 9001:2015 que mediante su implementación la empresa tendrá como política la mejora continua y con ello un desarrollo sostenible

Siendo la globalización una de las brechas que nos dirigen a mercados más competitivos y de mayor avance tecnológico llevando con ello los enfoques comerciales que imponen nuevos desafíos de competitividad en las organizaciones, vemos que la empresa también tiene que estar en el mismo nivel para seguir asegurando la calidad de sus servicios a los clientes.

Para tener complacido al cliente es fundamental para mantener la competitividad en el mercado, y esto va para los clientes internos que son los trabajadores y por supuesto los externos, es por ello que al involucrar y comprometer a todo el personal con la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001/2015 va a ser una forma de que ellos se sientan comprometidos con la empresa.

5.2 Objetivos de la propuesta

La siguiente propuesta tiene como objetivo proponer un diseño y ejecución de un sistema de gestión de la calidad basada en las Normas Técnicas ISO 9001:2015 para optimizar las operaciones administrativas en la Inmobiliaria Tambo de Monterrico S.A., con el propósito de perfeccionar las carencias y deficiencias de la servicio actual.

Entre los principales objetivos se encuentran:

Establecer lineamientos para la Propuesta Técnica y Económica.

Exponer el Diagnostico actual de la empresa.

Definir y instituir las políticas y objetivos de calidad.

Presentar el cronograma de la ejecución de un sistema de Gestión de Calidad.

5.3 Problema

EL no contar con un sistema de gestión con la cual la empresa pueda direccionar sus metas claras, resulta que sea más lento llegar a los objetivos, y con ello muchas veces no se pueda satisfacer las necesidades del cliente, asimismo la falta de capacitación constante de los trabajadores, refleja su deficiente labor en cuanto al trabajo en todas las áreas, ausencia de compromiso e insatisfacción.

Entre algunos de los problemas se encuentran:

Falta de capacitación

Políticas ambientales nulas

Falta de manual de procedimientos

Falta de mantenimiento preventivo

Falta de cronograma de actividades

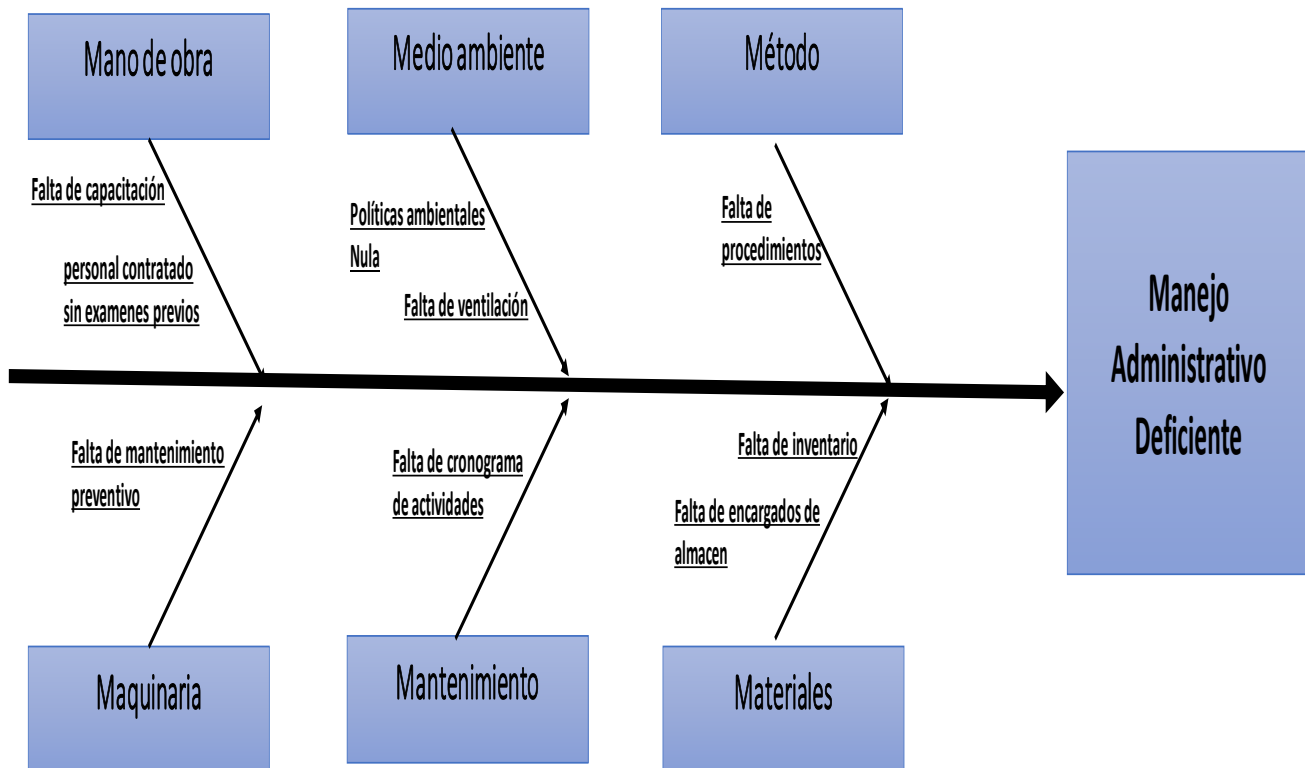


Figura 9. Diagrama Causa Efecto. Principales problemas de la empresa Fuente: Elaboración propia

5.4 Justificación

En la actualidad los constantes cambios tecnológicos influyen a que cada vez más las empresas quieran contar con modelos sofisticados de gestión para estar a la vanguardia, es por ello que proponer la ejecución de un Sistema de Gestión de la Calidad basado en las Normas ISO 9001:2015, permitirá que la organización puedan desarrollar sus objetivos basándose en un modelo de calidad cumpliendo con la satisfacción al cliente y asegurar el desarrollo y permanencia de la compañía en el mercado.



Figura 10. Proceso de calidad Fuente: Elaboración propia

5.5 Resultados esperados

La expectativa que se esperan luego de implementar la propuesta es que todo el sistema administrativo de la empresa funcione de manera eficiente, realizando actividades de forma ordenada y consecuente, organizando y supervisando el cumplimiento de las tareas asignadas llevando a cumplirse los tiempos establecidos.

Asimismo el personal estará más capacitado para resolver cualquier situación, tendrá información al día para poder guiar a los clientes, para ello se les otorgará herramientas necesarias para promover el buen desempeño y por ende el buen trato al público.

5.6 Plan de actividades

Tabla 15

Diagrama de actividades para la implementación del SGC

N°	ETAPA	Actividades	Responsable	Fecha de Inicio	Fecha de Finalización	Indicadores para evaluar cumplimiento
1	Diagnostico	Planificar el diagnostico	Comité de coordinación de control interno	01/11/17	30/11/17	Tiempo estimado vs el tiempo real
2		Realizar el diagnostico		01/11/17	30/11/17	Tiempo estimado vs el tiempo real
3		Elaborar el informe de diagnostico		01/11/17	30/11/17	Tiempo estimado vs el tiempo real
4		Revisar el informe y hacer la entrega		01/11/17	30/11/17	Tiempo estimado vs el tiempo real
5	Planificación	Determinar el alcance del SGC	representante de la dirección	01/12/17	15/12/17	Tiempo estimado vs el tiempo real
6		Definir los roles del proyecto		01/12/17	15/12/17	Tiempo estimado vs el tiempo real
7		Designar los miembros de la estructura		01/12/17	15/12/17	Empleados antiguos vs empleados nuevos
8		Conformar grupos de trabajo		01/12/17	15/12/17	Según grado de instrucción
9		Definir responsabilidades de cada rol		16/12/17	31/12/17	Según el área de cada miembro
10		Elaborar plan detallado de las actividades		16/12/17	31/12/17	Según necesidades actuales y necesidades de mejora
11	Validar y ajustar el plan detallado	16/12/17	31/12/17	Según necesidades actuales y		

						necesidades de mejora
12		Elaborar plan de comunicaciones para el proyecto		16/12/17	31/12/17	Entre los miembros de cada equipo y los asesores
13		Validar y ajustar el plan de comunicaciones		16/12/17	31/12/17	Tiempo estimado vs el tiempo real
14	Diseño	Identificación de procesos del SGC	Representantes de la Dirección y Equipo de calidad	01/01/18	31/01/18	Tiempo estimado vs el tiempo real
15		Definir modelo de procesos del SGC		01/01/18	31/01/18	Tiempo estimado vs el tiempo real
16		Identificar la secuencia e interacción de procesos		01/01/18	31/01/18	Tiempo estimado vs el tiempo real
17		Elaborar fichas de caracterización de procesos		01/01/18	31/01/18	Tiempo estimado vs el tiempo real
18		Definir guía para la elaboración de documentos		01/01/18	31/01/18	Tiempo estimado vs el tiempo real
19		Revisar guía para la elaboración de documentos		01/01/18	31/01/18	Tiempo estimado vs el tiempo real
20		Aprobar guía para la elaboración de documentos		01/01/18	31/01/18	Tiempo estimado vs el tiempo real
21		Establecer plan de acción para alcanzar los objetivos		01/01/18	31/01/18	Tiempo estimado vs el tiempo real
22		Definir procedimientos que requieren ser documentados		01/01/18	31/01/18	Tiempo estimado vs el tiempo real
23		Elaborar calendario de documentación		01/01/18	31/01/18	Tiempo estimado vs el tiempo real
24		Ejecutar calendario de documentación	01/01/18	31/01/18	Tiempo estimado vs el tiempo real	

25		Designar el representante de la dirección del SGC		01/01/18	31/01/18	Según el orden de méritos de la empresa y la experiencia
26		Definir estructura organizativa		01/01/18	31/01/18	Cantidad de empleados motivados vs empleados conformistas
27		Establecer responsabilidad y autoridad		01/01/18	31/01/18	Según la responsabilidad de la persona designada
28		Elaborar matriz de comunicaciones		01/01/18	31/01/18	Tiempo estimado vs el tiempo real
29		Revisar los perfiles del personal cubierto por el SGC		01/01/18	31/01/18	Tiempo estimado vs el tiempo real
30		Definir metodología para identificar necesidades de capacitación		01/01/18	31/01/18	Tiempo estimado vs el tiempo real
31		Elaborar plan de capacitación		01/01/18	31/01/18	Tiempo estimado vs el tiempo real
32		Identificar los productos/servicios		01/01/18	31/01/18	Según la demanda de alquileres o ventas
33		Definir los requisitos aplicables al servicio/producto		01/01/18	31/01/18	Según la demanda de alquileres o ventas
34		Establecer metodología para su manejo y mejora		01/01/18	31/01/18	Verificar la cantidad de ventas y alquileres
35		Establecer metodología para evaluar la satisfacción del cliente		01/01/18	31/01/18	encuestas

36	Implementación	Plan de implementación	ASESORES Y EQUIPO DE CALIDAD	01/02/18	28/02/18	
37		Plan de sensibilización		01/02/18	28/02/18	Cantidad de rechazo pronosticado vs rechazo real
38		Implementación de la documentación		01/02/18	28/02/18	Tiempo estimado vs el tiempo real
39		Evaluar el grado de asimilación de política y objetivos de calidad		01/02/18	28/02/18	Tiempo estimado vs el tiempo real
40		Verificar el cumplimiento de los perfiles definidos		01/02/18	28/02/18	Tiempo estimado vs el tiempo real
41		Aplicar metodología de capacitación		01/02/18	28/02/18	Tiempo estimado vs el tiempo real
42		Efectuar evaluación de proveedores		01/02/18	28/02/18	Tiempo estimado vs el tiempo real
44	Verificación	Seleccionar equipo auditor	CONTROL INTERNO, ASESORES Y EQUIPO DE CALIDAD	01/03/18	14/03/18	Tiempo estimado vs el tiempo real
45		Elaborar plan de auditorias		15/03/18	20/03/18	Tiempo estimado vs el tiempo real
46		Realizar auditorías internas		21/03/18	25/03/18	Cantidad de observaciones planificadas vs cantidad de observaciones halladas
47		Elaborar informes de auditoria		26/03/18	31/03/18	Tiempo estimado vs el tiempo real
48		Establecer plan de acciones sobre hallazgos		01/04/18	10/04/18	Tiempo estimado vs el tiempo real

49		Establecer plan de acciones de mejora		01/04/18	10/04/18	Tiempo estimado vs el tiempo real
52		Establecer plan de acciones sobre las observaciones		12/04/18	30/04/18	Cantidad de observaciones planificadas vs cantidad de observaciones halladas

Fuente: Elaboración propia

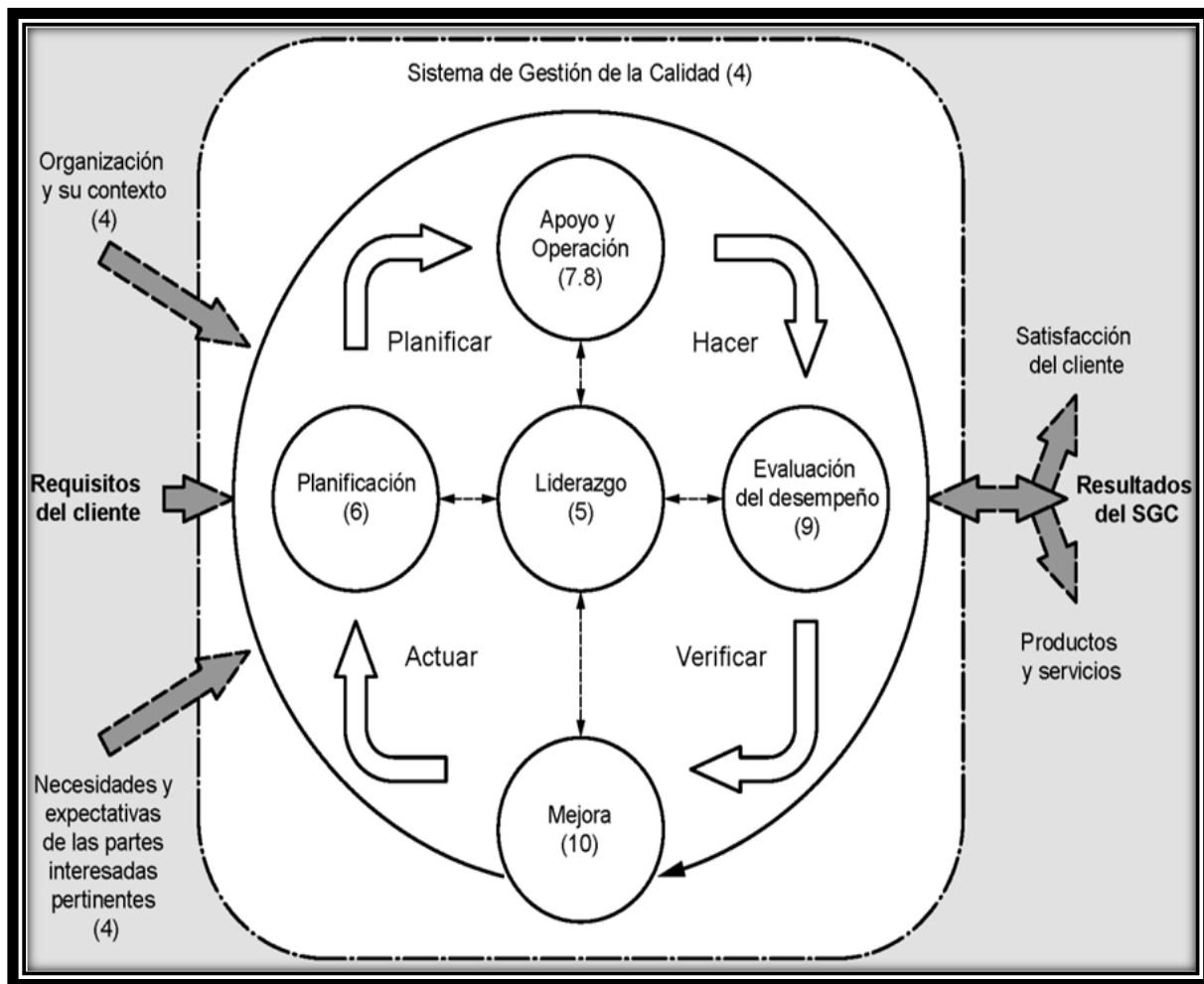


Figura 11. Mapa de procesos PHVA. Fuente: Elaboración propia

5.7 Evidencias

Como evidencias se mostrará el mapa de procesos de la empresa basado en el sistema de Gestión de la Calidad basado en la norma ISO 9001:2015, y en el anexo 8 se encuentra el manual de procedimiento para la aplicación del SGC, según modelo de las referencias.

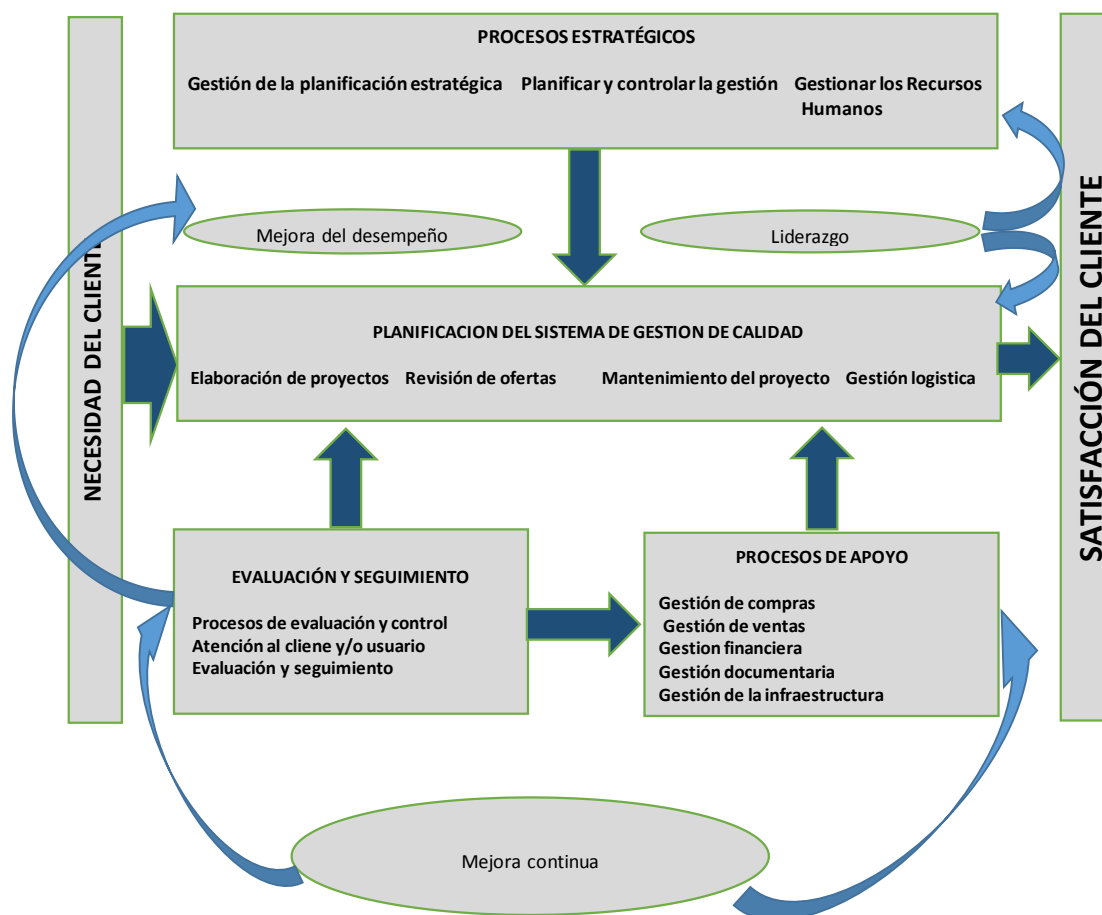
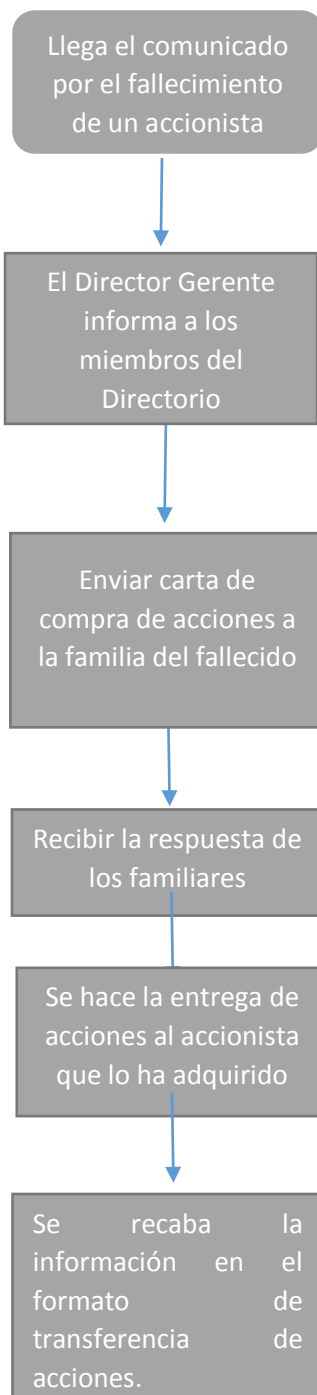


Figura 12. Nuevo mapa de procesos enfocado a la complacencia del cliente y a mejorar continuamente, según la norma ISO 9001:2015. Fuente: Elaboración propia

DIAGRAMA DE FLUJO DE LOS PROCESOS DEL DIRECTORIO

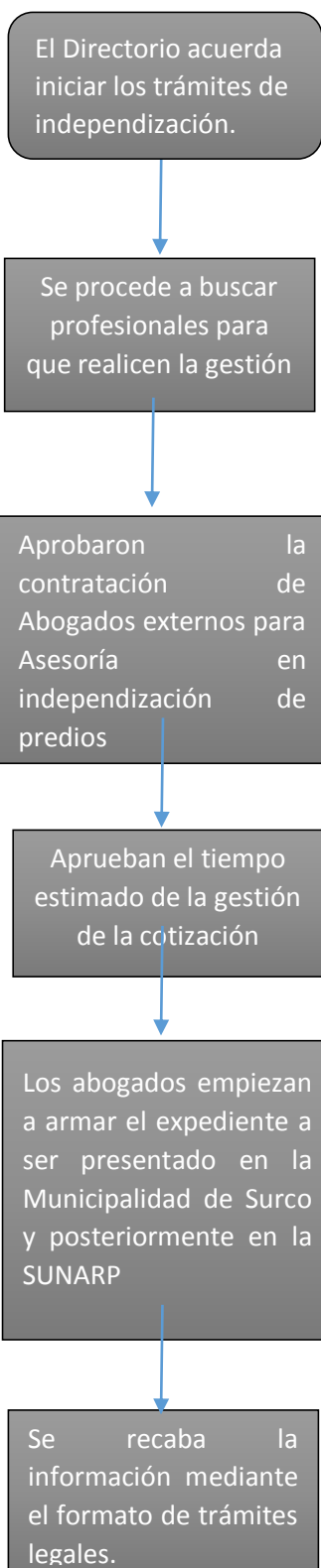
PROCESO DE COMPRA DE ACCIONES



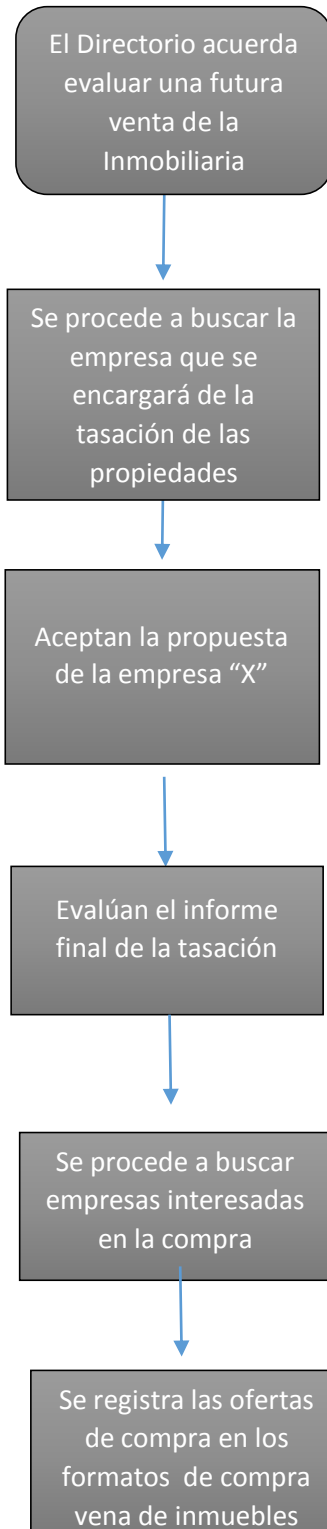
Se adjunta formato ver en página 176

EL DIAGRAMA DE FLUJO DE LOS PROCESOS DEL DIRECTORIO

PROCESO DE LA GESTIÓN LEGAL



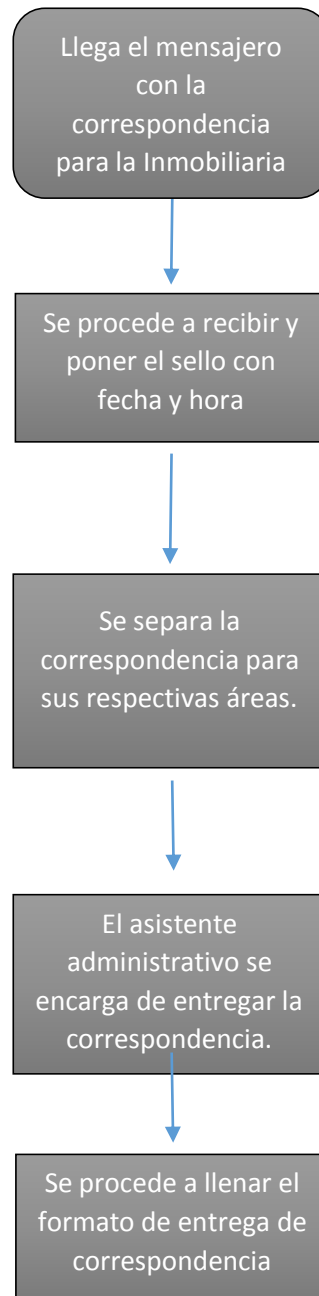
Se adjunta formato ver en página 177

EL DIAGRAMA DE FLUJO DE LOS PROCESOS DEL DIRECTORIO**PROCESO DE GESTIÓN INMOBILIARIA**

Se adjunta formato ver en página 178

EL DIAGRAMA DE FLUJO DE LOS PROCESOS DEL AREA DE ADMINISTRACIÓN

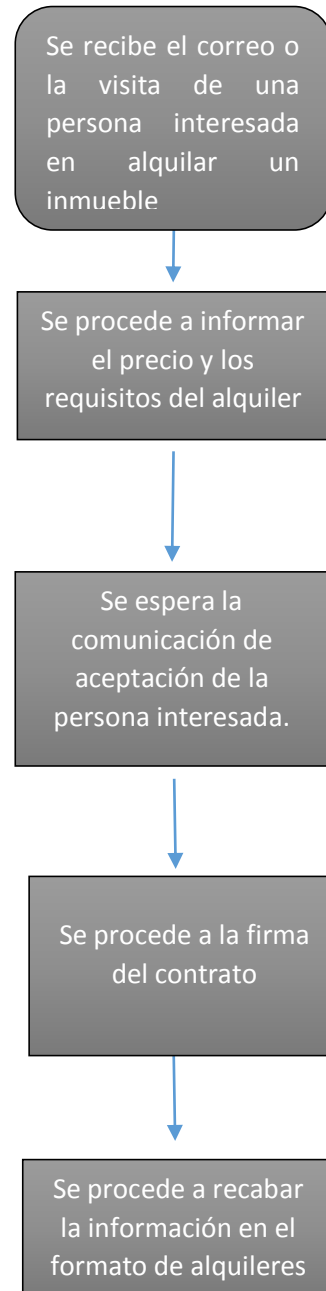
PROCESO DE LA GESTIÓN DOCUMENTARIA



Se adjunta formato ver en página 179

EL DIAGRAMA DE FLUJO DE LOS PROCESOS DEL AREA DE ADMINISTRACIÓN

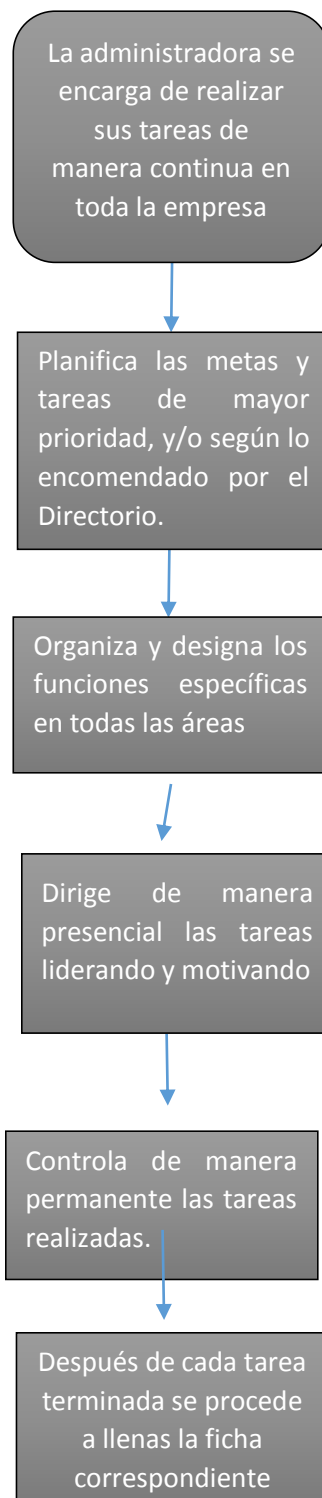
PROCESO DE MARKETING Y ALQUILERES



Se adjunta formato ver en página 180

EL DIAGRAMA DE FLUJO DE LOS PROCESOS DEL AREA DE ADMINISTRACIÓN

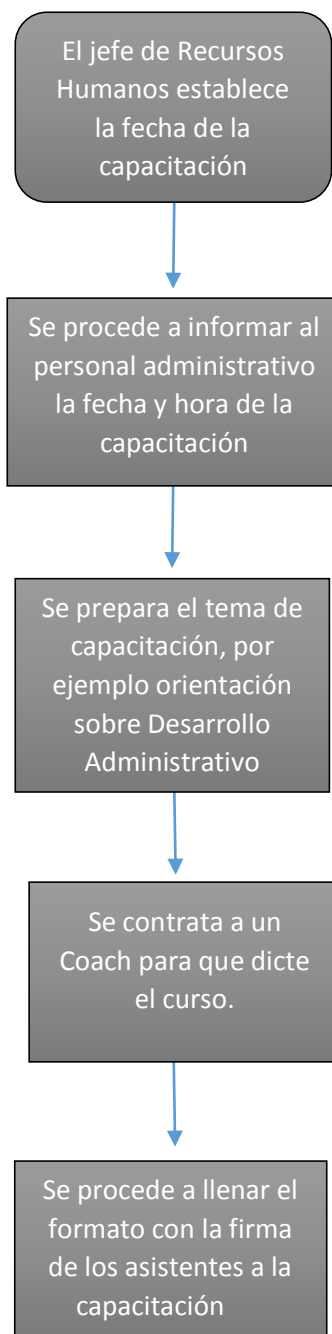
PROCESO DE PLANIFICACIÓN, ORGANIZACIÓN, DIRECCION Y CONTROL



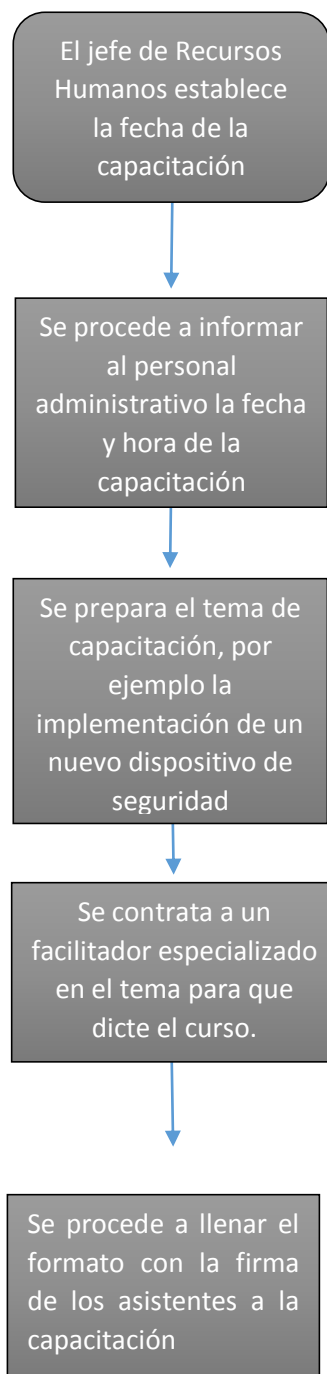
Se adjunta formato ver en página 181

EL DIAGRAMA DE FLUJO DE LOS PROCESOS DEL AREA DE RECURSOS HUMANOS

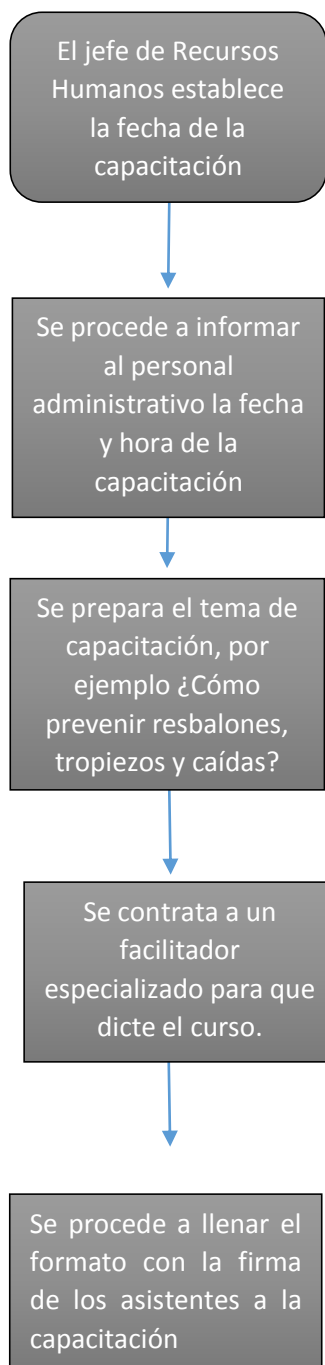
PROCESO DE CAPACITACIÓN DE PERSONAL DEL AREA ADMINISTRATIVA



Se adjunta formato ver en página 183

EL DIAGRAMA DE FLUJO DE LOS PROCESOS DEL AREA DE RECURSOS HUMANOS**PROCESO DE CAPACITACIÓN DEL PERSONAL DE VIGILANCIA**

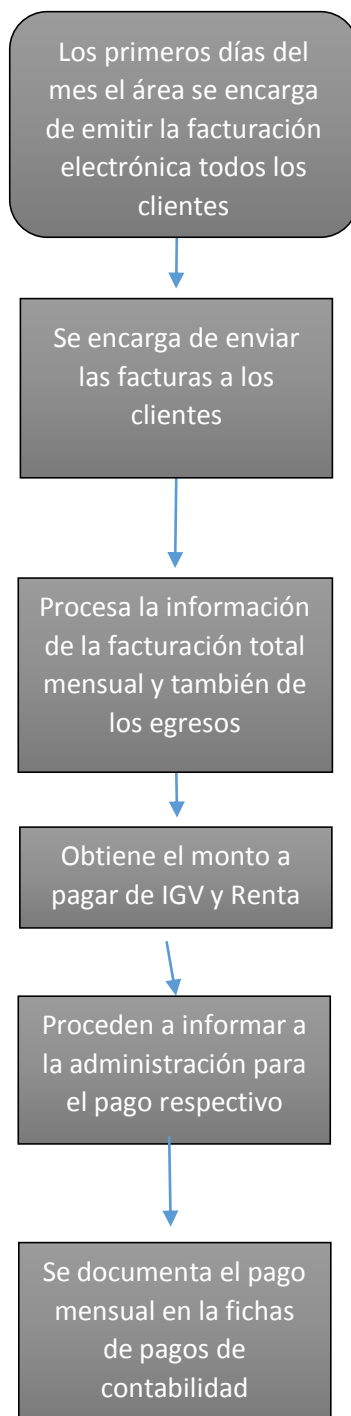
Se adjunta formato ver en página 184

EL DIAGRAMA DE FLUJO DE LOS PROCESOS DEL AREA DE RECURSOS HUMANOS**PROCESO DE CAPACITACIÓN DEL PERSONAL DE MANTENIMIENTO**

Se adjunta formato ver en página 185

EL DIAGRAMA DE FLUJO DE LOS PROCESOS DEL AREA DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN

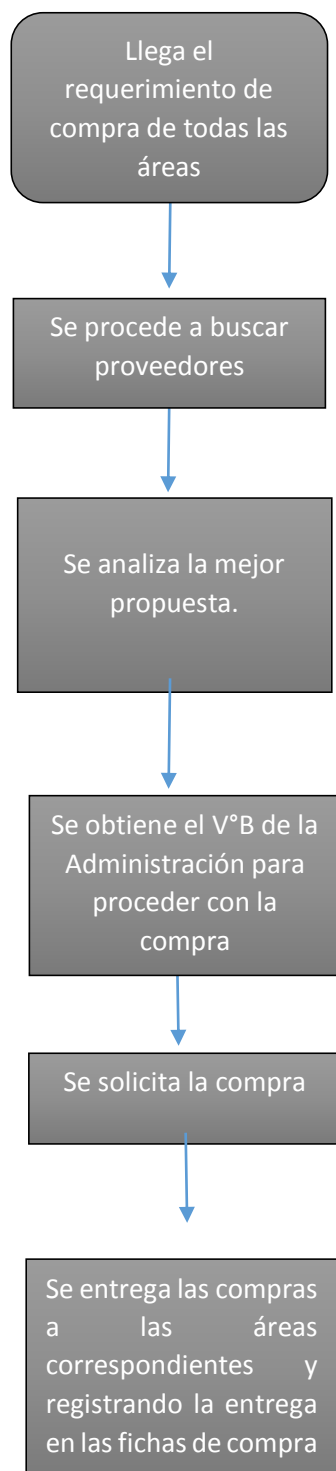
PROCESO DEL AREA DE CONTABILIDAD



Se adjunta formato ver en página 186

EL DIAGRAMA DE FLUJO DE LOS PROCESOS DEL AREA DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN

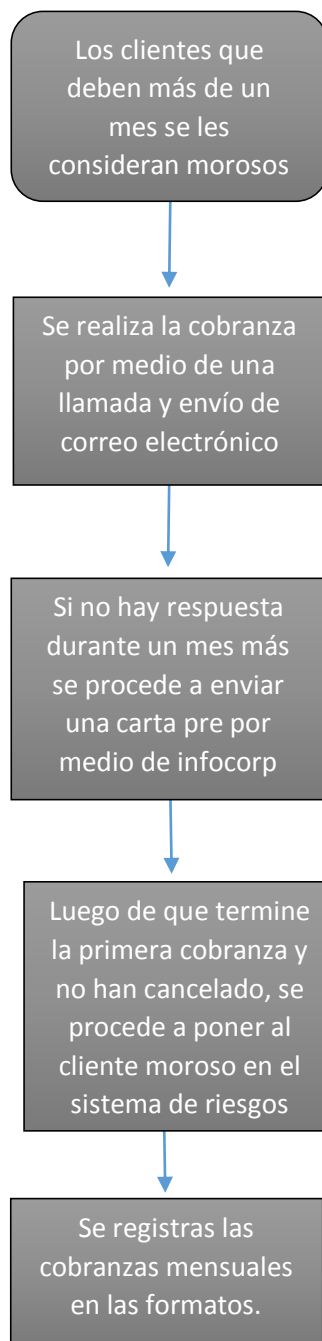
PROCESO DEL AREA DE LOGISTICA



Se adjunta formato ver en página 187

EL DIAGRAMA DE FLUJO DE LOS PROCESOS DEL AREA DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN

PROCESO DEL AREA DE CREDITOS Y COBRANZAS



Se adjunta formato ver en página 188



Figura 13. El nuevo mapa de los procesos de la empresa. Fuente: Elaboración propia

5.8 Presupuesto

En la siguiente propuesta se discurre los costos básicos y necesarios para la implementación del modelo del sistema de calidad ISO 9001:2015.

Tabla 16

Tabla de los costos unitarios

Notación	Costo Unitario	Cantidad mensual	Costo total
Jefe de proyectos (contratado)	4500	8	S/. 36,000.00
Asistente de calidad	2000	8	S/. 16,000.00
Capacitaciones externas	1000	2	S/. 2,000.00
Materiales de oficina	300	8	S/. 2,400.00
Laptops	2000	2	S/. 6,000.00
Otros gastos (movilidad, recargas telefónicas, viáticos)	1000	8	S/. 6,000.00
			S/. 68,400.00

Fuente: Elaboración propia

5.9 Diagrama de Gantt/Pert CPM

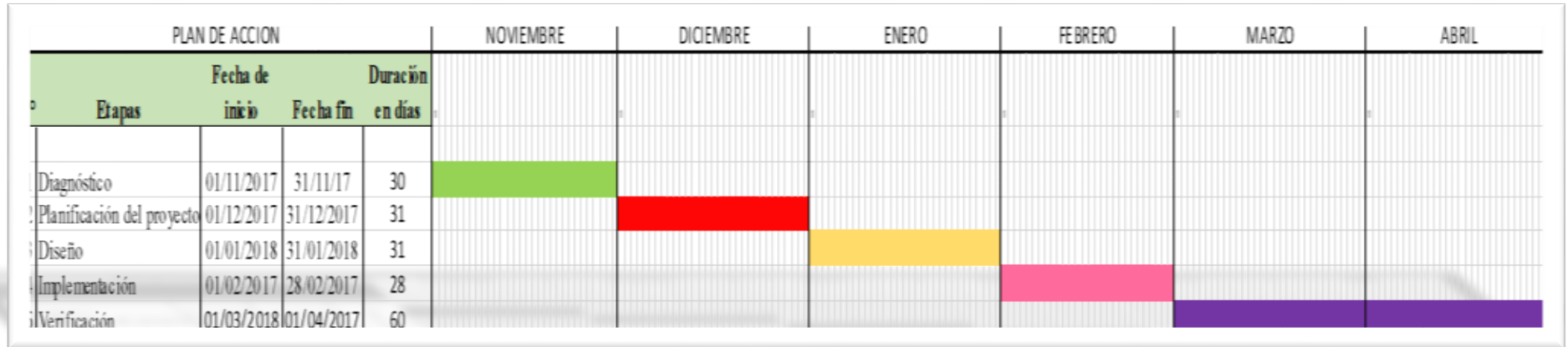


Figura 14. El diagrama de actividades de proyecto. Fuente: Elaboración propia

5.10 Flujo de caja en un plazo de cinco años considerando tres escenarios

Escenario 1

Flujo de caja proyectado por el periodo de 5 años

ESCENARIO 1 - PROBABLE

		Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Ingresos		S/. 1,039,200.00	S/. 1,080,965.40	S/. 1,108,140.00	S/. 1,134,240.00	S/. 1,160,820.00
Egresos		S/. 458,323.88	S/. 507,323.88	S/. 520,323.88	S/. 507,323.22	S/. 497,323.88
	Total	S/. 580,876.12	S/. 573,641.52	S/. 587,816.12	S/. 626,916.78	S/. 663,496.12

EVALUACIÓN ECONÓMICA	0	1	2	3	4	5
Ingreso		S/. 1,039,200.00	S/. 1,080,965.40	S/. 1,108,140.00	S/. 1,134,240.00	S/. 1,160,820.00
Egreso	S/. 68,400.00	S/. 458,323.88	S/. 507,323.88	S/. 520,323.88	S/. 507,323.22	S/. 497,323.88
Utilidad / Perdida	-S/. 68,400.00	S/. 580,876.12	S/. 573,641.52	S/. 587,816.12	S/. 626,916.78	S/. 663,496.12

K	5%
VAN	S/. 2,548,535.34
TIR	848%

Escenario 2

Flujo de caja proyectado por el periodo de 5 años

ESCENARIO 2 -PESIMISTA

		Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Ingresos		S/. 1,039,200.00	S/. 1,080,965.40	S/. 1,108,140.00	S/. 1,134,240.00	S/. 1,160,820.00
Egresos		S/. 458,323.88	S/. 507,323.88	S/. 520,323.88	S/. 507,323.22	S/. 497,323.88
	Total	S/. 580,876.12	S/. 573,641.52	S/. 587,816.12	S/. 626,916.78	S/. 663,496.12

EVALUACIÓN ECONÓMICA	0	1	2	3	4	5
Ingreso		S/. 1,039,200.00	S/. 1,080,965.40	S/. 1,108,140.00	S/. 1,134,240.00	S/. 1,160,820.00
Egreso	S/. 68,400.00	S/. 458,323.88	S/. 507,323.88	S/. 520,323.88	S/. 507,323.22	S/. 497,323.88
Utilidad / Perdida	-S/. 68,400.00	S/. 580,876.12	S/. 573,641.52	S/. 587,816.12	S/. 626,916.78	S/. 663,496.12

K	2%
VAN	S/. 2,786,488.05
TIR	848%

Escenario 3

Flujo de caja proyectado por el periodo de 5 años

ESCENARIO 3 - OPTIMISTA

		Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Ingresos		S/. 1,039,200.00	S/. 1,080,965.40	S/. 1,108,140.00	S/. 1,134,240.00	S/. 1,160,820.00
Egresos		S/. 458,323.88	S/. 507,323.88	S/. 520,323.88	S/. 507,323.22	S/. 497,323.88
	Total	S/. 580,876.12	S/. 573,641.52	S/. 587,816.12	S/. 626,916.78	S/. 663,496.12

EVALUACIÓN ECONÓMICA	0	1	2	3	4	5
Ingreso		S/. 1,039,200.00	S/. 1,080,965.40	S/. 1,108,140.00	S/. 1,134,240.00	S/. 1,160,820.00
Egreso	S/. 68,400.00	S/. 458,323.88	S/. 507,323.88	S/. 520,323.88	S/. 507,323.22	S/. 497,323.88
Utilidad / Perdida	-S/. 68,400.00	S/. 580,876.12	S/. 573,641.52	S/. 587,816.12	S/. 626,916.78	S/. 663,496.12

K	10%
VAN	S/. 2,215,559.54
TIR	848%

5.11 Viabilidad económica de la propuesta

La posibilidad de esta propuesta es positiva y alcanzable ya que según el análisis de los escenarios presentados, se observa que los ingresos son positivos y, la inversión será recuperada en muy poco tiempo; se tomará el escenario 1 como ejemplo para presentar la presente propuesta, que al ser implementada va a generar beneficios a toda la organización.

5.12 Validación de la propuesta

La validación técnica de la propuesta fue verificada y aprobada por los ingenieros Jorge Cáceres Trigoso y Luis Cayo Córdova, quienes cercioraron la validez estándar de la propuesta a través de juicio de experto, luego de un análisis absoluto dieron como necesario e importante la implementación de dicha propuesta para optimizar el proceso administrativo de la empresa mediante la optimización de sus operaciones.

CAPITULO VI
DISCUSIÓN

DISCUSIÓN

En propósito de este trabajo de investigación, es mejorar el proceso administrativo de la Inmobiliaria Tambo de Monterrico S.A., y para ello se propone que la empresa considere implementar un Sistema de Gestión de la Calidad basado en las normas de la ISO 9001:2015, según Samaniego (2013) su objetivo fue evaluar la incidencia del control interno en la optimización de la Gestión de las Micro Empresas en el distrito de Chaclacayo, luego de aplicar las encuestas a 13 empresas mediante 2 de sus representantes se pudo conocer que el ambiente de control si influye en el establecimiento de objetivos y metas de la empresa, ya que muchas MYPES no lo tienen definidos, por tal razón no pueden optimizar sus resultados, muchas veces alcanzan las metas pero como no las conocen no pueden evaluar ni comparar periodo a periodo.

Asimismo con respecto a Llanos (2012) luego de aplicar el programa six sigma, se notó una mejoría tanto en los procesos de ventas como en los de selección de personal. Se redujo la deserción laborar y los clientes comenzaron a notar cambios positivos en el servicio, por ello la implementación de un modelo de un Sistema de Gestión para la Calidad en toda organización es recomendable.

La propuesta presentada permitirá que la empresa mejore sus procesos administrativos para que pueda desarrollar una gestión eficiente, como indica Chiavenato I (2014) Según la teoría Neoclásica, las funciones del administrador se concentran en los elementos de la administración que Fayol definió en su tiempo (planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar). Claro que actualmente son solo 4 los pilares del proceso

administrativos, es primordial que las empresas tengan un plan de metas, la organización de tareas, la dirección de funciones y el control de los procedimientos bien encaminados y con el fin de la mejora continua.

Para la elaboración de la propuesta se revisó las referencias bibliográficas de los procesos administrativos como de calidad según Cortes J. (2017) En 1987 aparecen las normas 9000 fijando un nuevo lenguaje en lo referente a la calidad y que ha llegado a tener repercusión internacional siendo referente en esta materia; a lo indicado agregamos que en la actualidad la mayoría de las empresas están enfocadas en normas de calidad ya que sea para mejorar el proceso administrativo, el impacto ambiental, y/o de seguridad en el trabajo etc, todo ello con la finalidad de prevenir riesgos económicos y también para que la empresa sea reconocida como un referente de modernidad y cultura.

La implementación de un modelo de Gestión de Calidad Basado en la Norma ISO 9001:2015, puede repercutir de manera optimista a las pequeñas empresas sobre todo le da un realce para que puedan estar en el mismo nivel de las empresas grandes, y en un plazo estimado ser como uno de ellos, ya que la norma ISO 9001:2015 está enfocado en la satisfacción al cliente como indica Deming para Chivenato I (2014) el objetivo de la calidad debe tener como objetivo satisfacer las necesidades del usuario, presentes y futuras; asimismo otros de los puntos fuertes que indica la norma es la mejora continua, ya que al ser aplicado el SGC se tienen que realizar periódicamente según su plan establecido, cómo va funcionando el sistema implementado en la organización, tiene que haber información continua del proceso para realizar las acciones correctivas necesarias y que alguna falla o demora no afecte a la satisfacción al cliente.

CAPITULO VII
CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS

7.1 Conclusiones

Este trabajo de tesis finaliza con las siguientes conclusiones obtenidas luego de realizar la investigación.

Primero: La propuesta presentada “implementación de un sistema de gestión de calidad basada en la norma ISO 9001:2015 para optimizar las operaciones administrativas”, fue presentada y aplicada según la realidad de la empresa, tomando en cuenta el desarrollo de la misma en su rubro, y en otros niveles, además que la aplicación de un sistema de gestión de calidad es sinónimo de modernización, ya que los procesos se desarrollan siguiendo modelos innovadores de gestión que van de la mano con el mundo actual que obliga a que los cambios se den cada vez sea más continuos.

Segundo: Se diagnosticó la situación actual de la empresa mediante los métodos cuantitativos y cualitativos, y se ha podido observar que la falta de políticas establecidas y un mapa de procesos administrativos bajo un modelo de gestión, hace que la organización tenga al personal descontento y los clientes insatisfechos, por ejemplo se ha podido observar que en el área administrativa no se llevaba un control adecuado de la correspondencia y la designación de tareas, de igual forma en las otras áreas era aparente el déficit de orden, por ello que al implementar el Sistema de Gestión de Calidad, ha sido de gran ayuda para que modelen la empresa acorde a los estándares de calidad actuales, el impacto en todos los trabajadores ha sido beneficioso ya que han visto las mejoras siendo ellos quienes forman parte de este cambio beneficioso para la organización.

Tercero: Tomando en cuenta la categoría y las subcategorías, la mejor forma de saber cómo optimizar las operaciones es conocer los procedimientos actuales y para ello se entrevistó a los Jefes de áreas, se pudo conocer el trabajo que se realiza en la organización, la cual se daba de manera tradicional, siendo muchas veces la carga de responsabilidad y trabajos que competían desarrollarlos a los subordinados, realizándolo los mismos jefes, haciendo su labor deficiente, ya que los subordinados no tenían conocimiento de la situación real de la empresa, ni de los trabajos que se estaban ejecutando, eran los mismos jefes quienes cargaban con toda la responsabilidad temiendo el reparto de trabajo, la falta de capacitación tanto de los jefes como de los subordinados era la causa del problema, ahora con el Sistema de Gestión de Calidad implementado, todo el personal de la empresa estará capacitado a menudo y tendrán conocimiento de la situación real de la empresa.

Cuarto: Para realizar el diseño del proceso administrativo de la empresa, se ha tomado como ejemplo los modelos basados en la Norma ISO 9001:2015, el cual es un modelo de gestión que no necesariamente necesita certificación para su funcionamiento, pero para la mejora continua de la empresa si es necesario, ya que se busca que la empresa no se estanque con un modelo “antiguo” porque que la NORMA ISO va cambiando y mejorando cada cierto tiempo, y para renovar la certificación es necesario que se actualice la información según los requerimientos así como los formatos y los procedimientos a los estándares de calidad vigentes, asimismo ayudaría a que cada cierto tiempo el personal se

encuentre mejor capacitado y ello va a asegurar una mejora constante en la atención al cliente y por ende mejoras económicas en la empresa.

Quinto: Los instrumentos de medición fueron elaborados cuidadosamente para recabar la información y posteriormente analizar la situación actual de la empresa, la técnica cualitativa se ha basado en las preguntas que se han requerido para la entrevista, y la técnica cuantitativa se realizó mediante las preguntas de encuesta tipo cuestionario, que antes de ser aplicados fueron aprobados mediante el juicio de expertos; el diagnóstico de la problemática de la empresa y conocer las carencias en lo que a gestión se refiere.

Sexto: En las evidencias se presenta los flujos de los principales procesos de la empresa, así como sus respectivos formatos para guardar la información documentada, las diferentes áreas manejan eficientemente un distinto formatos para cada tarea, pero siguiendo el modelo elegido así como los colores que la empresa ha establecido para ello, asimismo se ha redactado un manual de procedimiento para la aplicación de un sistema de gestión de calidad en la empresa Inmobiliaria Tambo de Monterrico S.A., según la norma ISO 9001:2015, en donde se detalla los pasos que se ha tomado para la implementación del SGC en la empresa.

7.2 Sugerencias

De acuerdo a las conclusiones de este trabajo de tesis, tenemos las siguientes recomendaciones para que el Sistema de Gestión de calidad propuesto sea tomada como una alternativa adecuada en cuanto mejora de procesos se refiere.

Primera: Se recomienda aplicar la propuesta de implementación de un sistema de gestión de calidad basada en la norma ISO 9001:2015 para optimizar las operaciones administrativas en la empresa, y también lo pueden aplicar cualquier otra empresas que tengan el mismo rubro del sector inmobiliario, tomando en cuenta los cambios tan repentinos que se da a nivel mundial siempre por mantener un buen margen de competitividad; si bien es cierto al principio se torna un tanto tedioso pero con la decisión gerencial de mejorar y modernizar los procesos de la empresa, todo resulta más fácil y los resultados se notarán en la rentabilidad que la empresa va a generar posteriormente.

Segunda: Se sugiere contratar al Jefe de Proyectos de manera directa para que realice la implementación del Sistema de Gestión de Calidad de manera indeterminada ya que tendrá las herramientas y el conocimiento a profundidad de las áreas sensibles que necesitarán acciones correctivas para para mantener una política de mejora continua, ya que siendo un proyecto nuevo e implementado que va servir para mejorar sus servicios de calidad, es recomendable seguir adelante con lo ya implementado y hacer de ello una política constante.

Tercera: Se recomienda seguir los lineamientos en el proceso de optimizar las operaciones, aplicando eficazmente la planificación, la organización, la dirección, y el control de manera constante para que la satisfacción del cliente sea óptimo, asimismo se recomienda la capacitación constante del personal, así ellos también puedan brindar una atención con eficiencia acorde con el requerimiento de los clientes y las exigencias de sus propios puestos, también es importante que el personal tenga conocimiento de las políticas de calidad de la empresa, conocer la misión la visión y los proyectos más importante en donde ellos se hagan parte y se sientan motivados.

Cuarta: Se sugiere que el especialista jefe de la implementación sea quién lleve y modele los procesos en conjunto con los directivos principales de la empresa y que, luego lo haga con todo el personal general, ya que es importante el apoyo de todos para que la implementación sea impecable. Es importante tener en cuenta los procedimientos de la Ejecución del sistema de gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015., así como las acciones que se tomen en torno al cambio que esto va a llevar en el momento de su aplicación, para no descuidar la atención de los clientes, durante la aplicación.

Quinta: Se recomienda realizar encuestas de calidad a los clientes externos cada cierto tiempo y/o de acuerdo lo indicado en sus directivas, con el fin de conocer su conformidad en cuanto a la atención que reciben de la empresa, tanto en la atención administrativa como en la atención con el personal de mantenimiento y vigilancia, de igual manera también es importante realizar las encuestas a los trabajadores y saber si están contentos con el puesto de

trabajo y con la empresa y si hay algún defecto levantar las observaciones de manera inmediata.

Sexta: Se recomienda renovar los formatos que son parte de la evidencia según las actualizaciones del sistema de calidad propuesto, ya que cada cierto tiempo aparecen versiones que según las normas internacionales son las que van a regir, entonces para mantener el nivel de calidad es importante que la empresa que ha efectuado el sistema de gestión de calidad según las normas internacionales, vaya acorde con los cambios que van a mejorar continuamente sus procesos.

CAPITULO VIII
REFERENCIAS

Juristas E. (2016). *Ley General de Sociedades*. Perú: Editorial: Jurista Editores E.I.R.L.

Cortés J. (2017). *Sistemas de Gestión de Calidad (ISO 9001:2015)*. Perú: Editorial: Interconsulting Bureau S.L.

Chiavenato I. (2014). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. Mexico: Editorial: McGRAW-HILL/Interamericana Editores, S.A.

Louffat E. (2015). *Administración: Fundamentos del Proceso Administrativo*. Argentina: Editorial: Cengage Learning.

Louffat E. (2017). *Diseño Organizacional basado en Procesos*. Argentina: Editorial: Cengage Learning

Andía W. (2015). *Diccionario de Administración*. Perú: Editorial: Ediciones Arte & Pluma.

Hurtado J. (2002). *El Proyecto de investigación holística*. Colombia: Editorial: Cooperativa Editorial Magisterio.

Escalante A. Domingo J. (2015). *Ingeniería Industrial: Métodos y tiempos con manufactura ágil*. Mexico: Editorial: Alfaomega Grupo Editor S.A..

López P. (2015). *Como documentar un sistema de Gestión de Calidad según ISO 9001:2015*. España: Editorial: Fundación Confemetal.

De la Peña F. (2017). *Técnicas de optimización de Sistemas Industriales*. España:

Editorial: Centro de Estudios Financieros.

Jiménez J. (2017). *Dirección Estratégica*. España: Editorial: Ediciones Pirámide.

Griffin, R., Phillips, J., Gully, S. (2017). *Comportamiento Organizacional*. México:

Editorial: Cengage Learning Editores S.A..

Hernández R., Fernández C., Baptista P. (2014). *Metodología de la Investigación*.

México: Editorial: McGRAW-HILL/Interamericana Editores, S.A. de C.V.

Comité Técnico ISO/TC 176 (2017) *ISO 9001:2015 para la pequeña empresa*. Madrid:

Editorial: AENOR Internacional, S.A.U.

Franco Y. (2014). *Tesis de Investigación. Población y Muestra*. Tamayo y Tamayo.

Recuperado de: <http://tesisdeinvestig.blogspot.com/2011/06/poblacion-y-muestra-tamayo-y-tamayo.html>, extraído el 11 de octubre de 2017.

Martha S. Ricardo M. Laura I. (2008). *Teoría y práctica de la calidad*, Recuperado de:

https://books.google.com.pe/books/about/teor%c3%ada_y_pr%c3%a1ctica_de_la_calidad.html?id=cujbxymwhuqc&printsec=frontcover&source=kp_read_button&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false, extraído el 12 de octubre de 2017.

Normas900.com (2017). *Beneficios de la norma ISO 9001*, recuperado de <http://www.normas9000.com/content/Beneficios-de-la-norma-ISO-9001.aspx>, extraído el 12 de octubre de 2017.

Julio H. Glorybel G. Carmen O. (2015). *Reingeniería de los procesos administrativos como estrategia para optimizar el desempeño del personal de la dirección departamental de educación ubicada en san salvador*. Recuperado de <http://ri.ues.edu.sv/9379/1/TESIS%20reingenieria.pdf>, extraído el 10 de marzo de 2017.

María L. (2012). *Programa six sigma para mejorar los procesos de selección de personal y de ventas en la empresa inmobiliaria masterhouse – lima 2012*. Recuperado de <http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/126/1/LLANOS%20RAMOS.pdf>. Extraído el 10 de marzo de 2017.

Durwin O. (2012). *Optimización de recursos en una empresa de manufactura de empaques flexibles extruidos utilizando algunas de las herramientas de la manufactura esbelta (lean manufacturing)*. Recuperado de http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/08/08_2626_IN.pdf. Extraído el 10 de marzo de 2017.

George R. (2016). *Propuesta de mejora para la reducción de productos defectuosos en una planta de producción de neumáticos aplicando la metodología Six Sigma*. Recuperado de <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/7517>. Extraído el 10 de marzo de 2017.

Arnaldo R. (2015). *Gestionar la calidad por procesos para mejorar la competitividad en la empresa global Plastic S.A.C. Los olivos 2015*. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/125/rosales_ja.pdf?sequence=1. Extraído el 10 de marzo de 2017.

Celfa S. (2013). *Incidencias del control interno en la optimización de la gestión de las Micro Empresas en el distrito de Chaclacayo*. Recuperado de http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/645/3/samaniego_cm.pdf. Extraído el 10 de marzo de 2017.

Romel S (2016). *Propuesta de mejora del proceso de una línea de producción de parabrisas para autos usando herramientas de manufactura esbelta*. Recuperado de <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/7379>. Extraído el 10 de marzo de 2017.

Claudio T. (2013). *Diseño Plan De Negocios De Gestión Inmobiliaria*. Recuperado de http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/114680/cf-torres_cf.pdf?sequence=1. Extraído el 10 de marzo de 2017.

Sandra T. (2014). *Diseño de una herramienta administrativa integral de indicadores de gestión, financieros y de control, como nuevo producto del portafolio de servicios de Finance Vizcaya LTDA*. Recuperado de <http://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/11667/1/sistema%20integral%20de%20indicadores%20de%20gestion%20y%20resultados%202014.pdf>. Extraído el 10 de marzo de 2017.

Jhon V. (2014). *Diseño e implementación de nuevos métodos de trabajo para la optimización del flujo de proceso de producción en el área de pintura de la empresa Magnetron S.A.S.* recuperado de <http://repositorio.ucp.edu.co:8080/jspui/bitstream/10785/2380/2/CDMIIND5.pdf>. Extraído el 10 de marzo de 2017.

Carles R. (2012). *Teoría de la Organización y Administración Pública*. Recuperado de <http://www.fcpolit.unr.edu.ar/tecnologiasdelaadministracion/files/2012/08/U1-Carles-Ramio-Teoria-de-la-Organizacion.pdf>. Extraído el 14 de octubre de 2017.

José P. (2007). *Gestión por procesos*. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=jVOoK9rWGJgC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>. Extraído el 14 de octubre de 2017.

Marcos S. (2013). *Una práctica teoría de la optimización lineal*. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=Km-5BwAAQBAJ&pg=SA7-PA4&dq=la+teoria+de+la+optimizaci%C3%B3n&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false. Extraído el 14 de octubre de 2017.

Victoria R., Blanca P., Sara A. (1997). *Optimización dinámica*. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=PwJND-iei1AC&printsec=frontcover&dq=teoria+de+la+optimizaci%C3%B3n&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=teoria%20de%20la%20optimizaci%C3%B3n&f=false. Extraído el 14 de octubre de 2017.

Montserrat C., Josep B. (2013). *La Financiación de la empresa Cómo optimizar las decisiones*. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=GiiOYuwAXqEC&printsec=frontcover&dq=optimizar&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=optimizar&f=false. Extraído el 14 de octubre de 2017.

Juan L. (2002). *Cómo y dónde optimizar los costes logísticos*. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=bjTAvUkxozQC&pg=PA31&dq=optimizar&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=optimizar&f=false. Extraído el 14 de octubre de 2017.

Alfredo L. (2015). *Proceso administrativo*. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=7c9UCwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=proceso+administrativo&hl=es419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=proceso%20administrativo&f=false. Extraído el 14/15/17.

María B. (2014). *Proceso administrativo*. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=TYHDCwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=el+proceso+administrativo&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false. Extraído el 14 de octubre de 2017

Philip C. (1979). *La calidad no cuesta, el arte de cerciorarse de la calidad*. Recuperado de <https://4grandesverdades.files.wordpress.com/2009/12/la-calidad-no-cuesta.pdf>. Extraído el 15 de octubre de 2017.

Real Academia de la Lengua (2017). *Concepto de calidad*. Recuperado de <http://dle.rae.es/?id=UFbxsxz>, extraído el 15 de octubre de 2017.

Real Academia de la Lengua (2017). *Concepto de recursos*. Recuperado de <http://dle.rae.es/?id=VXlxWFW>. extraído el 15 de octubre de 2017.

Real Academia de la Lengua (2017). *Concepto de proceso*. Recuperado de <http://dle.rae.es/?id=UFbxsxz>. extraído el 15 de octubre de 2017.

Real Academia de la Lengua (2017). *Concepto de optimizar*. Recuperado de <http://dle.rae.es/?id=R7YxPPp>. Extraído el 15 de octubre de 2017.

International Organization for standardization (2017). *ISO*. Recuperado de <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9001:ed-5:v1:es>. Extraído el 15 de octubre de 2017.

International Organization for standardization (2017). *Satisfacción al cliente*. Recuperado de <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9000:ed-3:v1:es>. Extraído el 15 de octubre de 2017.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de la investigación

Título de la Investigación: Propuesta de optimización de operaciones para el área administrativa en la Inmobiliaria Tambo de Monterrico S.A., 2017.		
Planteamiento de la Investigación Formulación del problema. La Inmobiliaria Tambo de Monterrico S.A., tiene problemas en las operaciones de su área administrativa, lo cual requiere implementar un diseño de gestión que optimice todas las operaciones y a la vez demuestre la satisfacción al cliente.	Objetivos	
	Objetivo general	
	Propuesta para optimizar el proceso administrativo en la Inmobiliaria Tambo de Monterrico S.A., 2017.	
	Objetivos específicos	
	Diagnosticar la situación actual del proceso administrativo.	
Teorizar las categorías y subcategorías		Justificación Para el desarrollo de la propuesta de optimización de operaciones, se realizará en primer lugar un diagnóstico de la situación actual utilizando herramientas de control como son histogramas asimismo se utilizará la técnica de la investigación holística las cuales considera las características cualitativa y cuantitativa, de enfoque mixto y tipo proyectivo, también se utilizarán las encuestas y entrevista. Todo ello para que al final se obtenga una propuesta viable y beneficiosa para la empresa.
Diseñar un modelo del proceso administrativo.		
Validar los instrumentos de evaluación del modelo propuesto		
Metodología		
Sintagma y enfoque	Tipo y diseño	
Holístico	Mixto	Encuestas y entrevistas/ programa estadístico

Anexo 2: Matriz metodológica de categorización

Objetivo general	Objetivos específicos	Categorías	Sub Categorías	Unidad de análisis	Técnicas	Instrumentos
Propuesta para optimizar las operaciones en el área administrativa en la Inmobiliaria Tambo de Monterrico S.A., 2017.	<p>Diagnosticar la situación actual del proceso administrativo.</p> <p>Teorizar las categorías y subcategorías.</p> <p>Diseñar un modelo del proceso administrativo.</p> <p>Validar los instrumentos de evaluación del modelo propuesto.</p>	Optimización de Operaciones	Planificación	<p>Visión</p> <p>Cultura Organizacional</p> <p>Misión</p> <p>Plan Estratégico</p>	<p>p.1 ¿Considera usted, qué se difunde de manera eficiente la visión de la organización?</p> <p>p.2 ¿Cree usted, qué la capacitación en cultura organizacional se realiza de manera adecuada?</p> <p>p.3 ¿Conoce cuál es la misión establecida por la organización?</p> <p>p.4 ¿Es usted informado de cuáles son los objetivos estratégicos de la organización?</p> <p>p.5 Está informado de los planes operativos de su área.</p> <p>p.6 ¿Conoce usted cuales son las metas establecidas en su área?</p>	<p>Nunca</p> <p>A veces</p> <p>Normalmente</p> <p>Casi siempre</p> <p>Siempre</p>

				<p>Organigrama</p> <p>MOF</p> <p>MAPRO</p> <p>Coordinación</p>	<p>p.7 ¿Conoce usted, cual es la estructura organizacional de la empresa?</p> <p>p.8 ¿Conoce cuáles son sus responsabilidades dentro de la organización?</p> <p>p.9 ¿Conoce los procedimientos que debe seguir en las labores que realiza?</p> <p>p.10 Los niveles de coordinación entre los empleados y jefes de las diferentes áreas se dan de manera eficiente</p> <p>p. 11 Se cuenta con la cantidad de personal necesario para lograr los objetivos establecidos por la empresa.</p> <p>p.12 Los elementos materiales para la ejecución de las actividades son abastecidos de manera oportuna y en lugar requerido.</p>	
--	--	--	--	--	--	--

			Organización	Abastecimiento oportuno	<p>p.13 Los conflictos laborales se resuelven de manera oportuna</p> <p>p.14 La comunicación interna es efectiva.</p> <p>p.15 La empresa valora su esfuerzo.</p> <p>p.16 La empresa estimula sus potencialidades.</p> <p>p. 17 La empresa es lo suficientemente flexible para adaptarse a los cambios sociales.</p>	
			Dirección	Liderazgo Motivación Flexibilidad	<p>p. 18 Se realizan controles preliminares para garantizar los recursos humanos y materiales antes de iniciar labores.</p> <p>p.19 Se realizan controles periódicos para asegurar las actividades sobre la marcha.</p>	

			Control	<p>Control preliminar</p> <p>Control coincidente</p> <p>Control por retroalimentación</p>	p.20 Se realizan controles finales, para retroalimentar actividades futuras.	
				Cumplimiento	p.21 ¿Se cumple de manera eficiente con las características del servicio ofrecido?	Nunca

		Optimización de Operaciones	Satisfacción del cliente	Tiempo de atención Comunicación Competitividad	<p>p. 22 El tiempo transcurrido para la solución de un problema desde que este fue informado es el adecuado.</p> <p>p. 23 La comunicación con los clientes es efectiva</p> <p>p. 24 El servicio que prestamos excede los niveles de competitividad</p>	<p>A veces</p> <p>Normalmente</p> <p>Casi siempre</p> <p>Siempre</p>
--	--	-----------------------------	--------------------------	--	--	--

Anexo 3: Instrumento cuantitativo

FORMATO DE ENCUESTA DE CLIMA ADMINISTRATIVO Y DE CALIDAD EN LA INMOBILIARIA TAMBO DE MONTEERRICO S.A.

La Inmobiliaria preocupada por el desarrollo y la satisfacción de sus empleados, desea por este medio obtener información para conocer sus dudas respecto al clima laboral y la organización de la empresa.

A continuación, se encuentran las preguntas y a su costado una serie de cuadritos la cual tendrá que ser llenado (x) en el lugar según la puntuación que Ud. le asigne.

Calificación	Puntuación
Nunca	1
A veces	2
Normalmente	3
Casi siempre	4
Siempre	5

La encuesta es anónima

SOBRE LA PLANEACIÓN DE LA EMPRESA						
N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
1	¿Considera usted, qué se difunde de manera eficiente la visión de la organización?					
2	¿Cree usted, qué la capacitación en cultura organizacional se realiza de manera adecuada?					
3	¿Conoce cuál es la misión establecida por la organización?					
4	¿Es usted informado de cuáles son los objetivos estratégicos de la organización?					
5	Está informado de los planes operativos de su área.					
6	¿Conoce usted cuales son las metas establecidas en su área?					

SOBRE LA ORGANIZACIÓN DE LA EMPRESA						
N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
7	¿Conoce usted, cual es la estructura organizacional de la empresa?					
8	¿Conoce cuáles son sus responsabilidades dentro de la organización?					
9	¿Conoce los procedimientos que debe seguir en las labores que realiza?					
10	Los niveles de coordinación entre los empleados y jefes de las diferentes áreas se dan de manera eficiente					
11	Se cuenta con la cantidad de personal necesario para lograr los objetivos establecidos por la empresa.					

12	Los elementos materiales para la ejecución de las actividades son abastecidos de manera oportuna y en lugar requerido.						
----	--	--	--	--	--	--	--

SOBRE LA DIRECCIÓN DE LA EMPRESA

N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
13	Los conflictos laborales se resuelven de manera oportuna					
14	La comunicación interna es efectiva.					
15	La empresa valora su esfuerzo.					
16	La empresa estimula sus potencialidades.					
17	La empresa es lo suficientemente flexible para adaptarse a los cambios sociales.					

SOBRE EL CONTROL DE LA EMPRESA

N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
18	Se realizan controles preliminares para garantizar los recursos humanos y materiales antes de iniciar labores.					
19	Se realizan controles periódicos para asegurar las actividades sobre la marcha.					
20	Se realizan controles finales, para retroalimentar actividades futuras					

SOBRE LA CALIDAD DEL SERVICIO OFRECIDO DE LA EMPRESA

N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
21	¿Se cumple de manera eficiente con las características del servicio ofrecido?					
22	El tiempo transcurrido para la solución de un problema desde que este fue informado es el adecuado.					
23	La comunicación con los clientes es efectiva					
24	El servicio que prestamos excede los niveles de competitividad					

Anexo 4: Instrumento Cualitativo

FORMATO PARA ENTREVISTA DE CLIMA ADMINISTRATIVO y CALIDAD EN LA INMOBILIARIA TAMBO DE MONTEERRICO S.A.

Día	
Condición o cargo	
Lugar	Inmobiliaria Tambo de Monterrico S.A.
Fecha	
Nro.	Preguntas
1	¿Cree usted, qué la filosofía empresarial de la empresa, es importante? ¿Le parece adecuado la forma como se lleva actualmente?
Rpta.	
2	¿Considera usted, qué la información del Plan Estratégico debiera ser compartida a todos los trabajadores?, ¿Por qué?
Rpta.	
3	Respecto a los documentos de gestión, los considera importantes para la organización, ¿Por qué?
Rpta.	
4	¿Considera usted, importante contar con el abastecimiento de los recursos (humanos y materiales) de manera oportuna?, ¿Por qué?
Rpta.	
5	¿Considera usted, importante contar con el liderazgo en la gestión de los procesos administrativos?, ¿Por qué?
Rpta.	
6	¿Cree que la apertura al cambio mejoran el desempeño en los procesos administrativos?, ¿Por qué?
Rpta.	
7	¿Considera importante.se realicen controles; antes, durante y después de las actividades?, ¿Por qué?
Rpta.	
8	¿Considera importante la satisfacción del cliente? ¿Por qué?
Rpta.	

Anexo 5: Fichas de validación de los instrumentos cuantitativos

Anexo 1. Certificado de validez por Juicio de Expertos

Yo, **K U NAVARRE** **EDGAR ALAN** identificado con DNI Nro **22209978** Especialista en **ING. INDUSTRIAL** Actualmente laboro en **BANCO DE LA NACION** ubicado en **JAVIER PRADO** procedo a revisar la correspondencia entre la categoría, sub categoría e ítem bajo los criterios:

Coherencia: El ítem tiene relación lógica con el indicador y la dimensión/sub categoría.

Nro	CATEGORIA AREA ADMINISTRATIVA	Coherencia				Relevancia				Claridad				Suficiencia				Puntaje	Observaciones	
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4			
DIMENSION /SUB CATEGORIA 1: PLANEACION																				
1	¿Considera usted, qué se difunde de manera eficiente la visión de la organización?				✓				✓				✓				✓		16	
2	¿Cree usted, qué la capacitación en cultura organizacional se realiza de manera adecuada?				✓				✓				✓				✓		16	
3	¿Conoce cuál es la misión establecida por la organización?				✓				✓				✓				✓		16	
4	¿Es usted informado de cuáles son los objetivos estratégicos de la organización?				✓				✓				✓				✓		16	
5	Está informado de los planes operativos de su área.				✓				✓				✓				✓		16	
6	¿Conoce usted cuales son las metas establecidas en su área?				✓				✓				✓				✓		16	
DIMENSION /SUB CATEGORIA 2: ORGANIZACION																				
7	¿Conoce usted, cual es la estructura organizacional de la empresa?				✓				✓				✓				✓		16	
8	¿Conoce cuáles son sus responsabilidades dentro de la organización?				✓				✓				✓				✓		16	
9	¿Conoce los procedimientos que debe seguir en las labores que realiza?				✓				✓				✓				✓		16	

Relevancia: El ítem es parte importante para medir el indicador y la dimensión/sub categoría.

Anexo 1. Certificado de validez por Juicio de Expertos

CERTIFICADO DE VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Yo, José Antonio Espinoza identificado con DNI Nro 06592808 Especialista en CONSEJO ASISTENTE Actualmente laboro en DAI S.A. procedo a revisar la correspondencia entre la categoría, sub categoría e ítem bajo los criterios: ubicado en RECURSOS

Coherencia: El ítem tiene relación lógica con el indicador y la dimensión/sub categoría.

Nro	CATEGORIA AREA ADMINISTRATIVA	Coherencia				Relevancia				Claridad				Suficiencia	Puntaje	Observaciones		
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4					
DIMENSION /SUB CATEGORIA 1: PLANEACION																		
1	¿Considera usted, que se difunde de manera eficiente la visión de la organización?				✓				✓				✓			✓	16	
2	¿Cree usted, que la capacitación en cultura organizacional se realiza de manera adecuada?				✓				✓				✓			✓	16	
3	¿Conoce cuál es la misión establecida por la organización?				✓				✓				✓			✓	16	
4	¿Es usted informado de cuáles son los objetivos estratégicos de la organización?				✓				✓				✓			✓	16	
5	¿Está informado de los planes operativos de su área?				✓				✓				✓			✓	16	
6	¿Conoce usted cuales son las metas establecidas en su área?				✓				✓				✓			✓	16	
DIMENSION /SUB CATEGORIA 2: ORGANIZACION																		
7	¿Conoce usted, cual es la estructura organizacional de la empresa?				✓				✓				✓			✓	15	
8	¿Conoce cuáles son sus responsabilidades dentro de la organización?				✓				✓				✓			✓	15	
9	¿Conoce los procedimientos que debe seguir en las labores que realiza?				✓				✓				✓			✓	15	

Relevancia: El ítem es parte importante para medir el indicador y la dimensión/sub categoría.

10	Los niveles de coordinación entre los empleados y jefes de las diferentes áreas se dan de manera eficiente								✓							✓	16	
11	Se cuenta con la cantidad de personal necesario para lograr los objetivos establecidos por la empresa.								✓							✓	15	
12	Los elementos materiales para la ejecución de las actividades son abastecidos de manera oportuna y en lugar requerido.								✓							✓	15	
DIMENSIÓN /SUB CATEGORÍA 3: DIRECCIÓN																		
13	Los conflictos laborales se resuelven de manera oportuna								✓							✓	16	
14	La comunicación interna es efectiva.								✓							✓	16	
15	La empresa valora su esfuerzo.								✓							✓	16	
16	La empresa estimula sus potencialidades.								✓							✓	16	
17	La empresa es lo suficientemente flexible para adaptarse a los cambios sociales.								✓							✓	16	
DIMENSIÓN /SUB CATEGORÍA 4: CONTROL																		
18	Se realizan controles preliminares para garantizar los recursos humanos y materiales antes de iniciar labores.								✓							✓	16	
19	Se realizan controles periódicos para asegurar las actividades sobre la marcha.								✓							✓	16	
20	Se realizan controles finales, para retroalimentar actividades futuras								✓							✓	16	
DIMENSIÓN /SUB CATEGORÍA 5: CALIDAD DE SERVICIO																		
21	¿Se cumple de manera eficiente con las características del servicio ofrecido?								✓							✓	16	
22	El tiempo transcurrido para la solución de un problema desde que este fue informado es el adecuado.								✓							✓	16	
23	La comunicación con los clientes es efectiva								✓							✓	16	

24 El servicio que prestamos excede los niveles de competitividad

								✓	✓	✓	✓	✓	16
--	--	--	--	--	--	--	--	---	---	---	---	---	----

Claridad: La redacción del ítem permitirá comprender a la unidad de análisis.
 Suficiencia: La cantidad de ítems es suficiente para responder al indicador y la dimensión/sub categoría.

(Si el puntaje obtenido esta entre 1 y 2 el experto debe de sugerir los cambios).

Y después de la revisión opino que el instrumento Sí No debe de ser aplicado.

Sugerencias:

1. Debe de añadir..... dimensión/sub categoría:
2.Debe añadir..... ítems en la dimensión/sub categoría:
3. Cumple con los indicadores de evaluación establecidos.....

Es todo cuanto informo;


 Firma

Anexo 1. Certificado de validez por Juicio de Expertos

Yo, Fernando Alberto Nolasco Domínguez identificado con DNI Nro 10086182 Especialista en Marketing Actualmente laboro en W. S. S. ubicado en Carre. Arete procedo a revisar la correspondencia entre la categoría, sub categoría e ítem bajo los criterios:

Coherencia: El ítem tiene relación lógica con el indicador y la dimensión/sub categoría.

Nro	CATEGORIA AREA ADMINISTRATIVA	Coherencia				Relevancia				Claridad				Suficiencia				Puntaje	Observaciones				
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4						
DIMENSION /SUB CATEGORIA 1: PLANEACION																							
1	¿Considera usted, que se difunde de manera eficiente la visión de la organización?				✓				✓				✓				✓				✓	16	
2	¿Cree usted, que la capacitación en cultura organizacional se realiza de manera adecuada?				✓				✓				✓				✓				✓	16	
3	¿Conoce cuál es la misión establecida por la organización?				✓				✓				✓				✓				✓	16	
4	¿Es usted informado de cuáles son los objetivos estratégicos de la organización?				✓				✓				✓				✓				✓	16	
5	¿Está informado de los planes operativos de su área?				✓				✓				✓				✓				✓	16	
6	¿Conoce usted cuales son las metas establecidas en su área?				✓				✓				✓				✓				✓	16	
DIMENSION /SUB CATEGORIA 2: ORGANIZACION																							
7	¿Conoce usted, cual es la estructura organizacional de la empresa?				✓				✓				✓				✓				✓	16	
8	¿Conoce cuáles son sus responsabilidades dentro de la organización?				✓				✓				✓				✓				✓	16	
9	¿Conoce los procedimientos que debe seguir en las labores que realiza?				✓				✓				✓				✓				✓	16	

Relevancia: El ítem es parte importante para medir el indicador y la dimensión/sub categoría.

Mg Fernando A. Nolasco Labajo
 Especialista en Investigación Científica
 Catedrático de Pre y Post Grado

10	Los niveles de coordinación entre los empleados y jefes de las diferentes áreas se dan de manera eficiente	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	16
11	Se cuenta con la cantidad de personal necesario para lograr los objetivos establecidos por la empresa.	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	16
12	Los elementos materiales para la ejecución de las actividades son abastecidos de manera oportuna y en lugar requerido.	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	16
DIMENSIÓN /SUB CATEGORÍA 3: DIRECCIÓN																			
13	Los conflictos laborales se resuelven de manera oportuna	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	16
14	La comunicación interna es efectiva.	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	16
15	La empresa valora su esfuerzo.	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	16
16	La empresa estimula sus potencialidades	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	16
17	La empresa es lo suficientemente flexible para adaptarse a los cambios sociales.	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	16
DIMENSIÓN /SUB CATEGORÍA 4: CONTROL																			
18	Se realizan controles preliminares para garantizar los recursos humanos y materiales antes de iniciar labores.	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	16
19	Se realizan controles periódicos para asegurar las actividades sobre la marcha.	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	16
20	Se realizan controles finales, para retroalimentar actividades futuras	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	16
DIMENSIÓN /SUB CATEGORÍA 5: CALIDAD DE SERVICIO																			
21	¿Se cumple de manera eficiente con las características del servicio ofrecido?	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	16
22	El tiempo transcurrido para la solución de un problema desde que este fue informado es el adecuado.	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	16
23	La comunicación con los clientes es efectiva	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	16

Mg. Fernando A. Nolasco Labrador
 Catedrático de Pre y Post Grado
 Especialista en Investigación Científica



24	El servicio que prestamos excede los niveles de competitividad									
							/	/	/	/
										16

Claridad: La redacción del ítem permitirá comprender a la unidad de análisis.
Suficiencia: La cantidad de ítems es suficiente para responder al indicador y la dimensión/sub categoría.

(Si el puntaje obtenido está entre 1 y 2 el experto debe de sugerir los cambios).

Y después de la revisión opino que el instrumento Sí No debe de ser aplicado:

Sugerencias:

1. Debe de añadir..... dimensión/sub categoría:
2. Debe añadir..... ítems en la dimensión/sub categoría:
3. Cumple con los indicadores de evaluación establecidos:..... Sí, cumple

Es todo cuanto informo;



 Firma

.....
 Mg. Fernando A. Nolazco Labajos
 Profesor de Pre y Post Grado
 Especialista en Investigación Científica

Anexo 6: Fichas de validación de la propuesta

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE LA PROPUESTA

Título de la investigación: **PROPUESTA DE OPTIMIZACIÓN DE OPERACIONES PARA EL ÁREA ADMINISTRATIVA EN LA ZONOBILIARIA TAMBO DE MONTE RRICO S.A. 2017.**

Nombre de la propuesta: **TABLEMIENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADA EN LA NORMA ISO 9001:2015 PARA OPTIMIZAR LAS OPERACIONES ADMINISTRATIVAS.**

Yo, **JORGE SANCHEZ TUBOS** identificado con DNI Nro **07305972** Especialista en **INGENIERIA INDUSTRIAL** Actualmente laboro en **UNIVERSIDAD ULSEPE** Ubicado en **LIMA**

Pertinencia: La propuesta es coherente entre el problema y la solución.
Relevancia: Lo planteado en la propuesta aporta a los objetivos.
Construcción gramatical: se entiende sin dificultad alguna los enunciados de la propuesta.

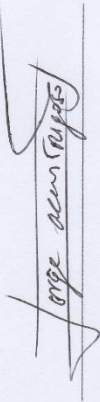
N°	INDICADORES DE EVALUACIÓN	Pertinencia		Relevancia		Construcción gramatical		Observaciones	Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO		
1	La propuesta se fundamenta en las ciencias administrativas/ Ingeniería.	X		X		X			
2	La propuesta está contextualizada a la realidad en estudio.	X		X		X			
3	La propuesta se sustenta en un diagnóstico previo.	X		X		X			
4	Se justifica la propuesta como base importante de la investigación aplicada proyectiva	X		X		X			
5	La propuesta presenta objetivos claros, coherentes y posibles de alcanzar.	X		X		X			
6	La propuesta guarda relación con el diagnóstico y responde a la problemática	X		X		X			

7	La propuesta tiene un plan de acción e intervención bien detallado	X		X					
8	Dentro del plan de intervención existe un cronograma detallado y responsables de las diversas actividades	X		X					
9	La propuesta es factible y tiene viabilidad	X		X					
10	Es posible de aplicar la propuesta al contexto descrito	X		X					

Y después de la revisión opino que:

1. LA PROPUESTA ES VALIDA
2.
3.

Es todo cuanto informo;



Firma

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE LA PROPUESTA

Título de la investigación: PROYECTA DE OPTIMIZACIÓN DE OPERACIONES PARA EL AREA ADMINISTRATIVA EN LA FAMILIARIA TAMBOR DE MONTE RICO S.A. 2012
 Nombre de la propuesta: IMPLEMENTACION DE UN SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2015

Yo, LUIS CORDOVA..... identificado con DNI Nro 08746446. Especialista en INGENIERIA Y ADMINISTRACION. Actualmente trabajo en FAMILIARIA TAMBOR DE MONTE RICO S.A..... Ubicado en RIVERA 20 OF 106. Procedo a revisar la correspondencia entre la categoría, sub categoría e ítem bajo los criterios:
Pertinencia: La propuesta es coherente entre el problema y la solución.
Relevancia: Lo planteado en la propuesta aporta a los objetivos.
Construcción gramatical: se entiende sin dificultad alguna los enunciados de la propuesta.

Nº	INDICADORES DE EVALUACIÓN	Pertinencia		Relevancia		Construcción gramatical		Observaciones	Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO		
1	La propuesta se fundamenta en las ciencias administrativas/ Ingeniería.	X				X			
2	La propuesta está contextualizada a la realidad en estudio.	X		X		X			
3	La propuesta se sustenta en un diagnóstico previo.	X		X		X			
4	Se justifica la propuesta como base importante de la investigación aplicada proyectiva	X		X		X			
5	La propuesta presenta objetivos claros, coherentes y posibles de alcanzar.	X		X		X			
6	La propuesta guarda relación con el diagnóstico y responde a la problemática	X		X		X			

7	La propuesta tiene un plan de acción e intervención bien detallado	X				X							
8	Dentro del plan de intervención existe un cronograma detallado y responsables de las diversas actividades	X				X							
9	La propuesta es factible y tiene viabilidad	X				X							
10	Es posible de aplicar la propuesta al contexto descrito	X				X							

Y después de la revisión opino que:

1.
2.
3.

Es todo cuanto informo;



 Firma

Anexo 7: Evidencia de la visita a la empresa



Figura 15: Oficina principal de la empresa Fuente: Elaboración propia



Figura 16: Personal en el área administrativa. Fuente: Elaboración propia



Figura 17: Personal de mantenimiento. Fuente: Elaboración propia



Figura 18: Personal administrativo realizando labores de supervisión de equipos de seguridad. Fuente: Elaboración propia



Figura 19: Personal de mantenimiento. Fuente: Elaboración propia

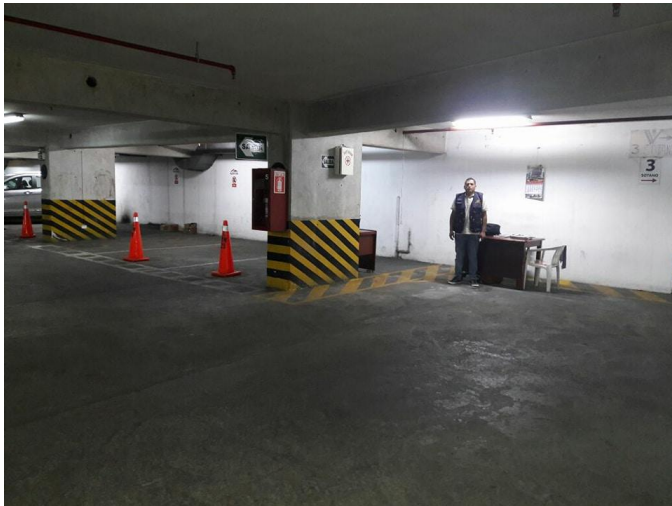


Figura 20: Personal de vigilancia. Fuente: Elaboración propia

Anexo 8: Evidencia de la propuesta**PROCEDIMIENTO PARA LA APLICACIÓN DE UN SISTEMA DE
GESTIÓN DE CALIDAD EN LA EMPRESA INMOBILIARIA
TAMBO DE MONTERRICO S.A., SEGÚN LA NORMA ISO
9001:2015**

Inmobiliaria Tambo De Monterrico S.A.

<i>Revisado por:</i>	<i>Aprobado por:</i>
<i>Fecha</i>	<i>Fecha</i>

Índice

Capítulo	Título	Página
1.	<i>Objeto y campo de aplicación</i>	3
2.	<i>Definiciones</i>	4
3.	<i>Contexto de la Organización</i>	
	<i>Comprensión de la organización y de su contexto</i>	4
	<i>Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas</i>	5
	<i>Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad</i>	5
	<i>Sistema de gestión de la calidad y sus procesos</i>	5
4.	<i>Liderazgo</i>	6
	<i>Liderazgo y compromiso</i>	6
	<i>Política</i>	6
	<i>Roles, Responsabilidades y autoridades en la organización</i>	8
5.	<i>Planificación</i>	8
	<i>Acciones para abordar riesgos y oportunidades</i>	8
	<i>Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos</i>	9
	<i>Planificación de los cambios</i>	9
6.	<i>Apoyo</i>	9
	<i>Recursos</i>	9
	<i>Competencia</i>	10
	<i>Toma de conciencia</i>	10
	<i>Comunicación</i>	10
	<i>Información documentada</i>	11
7.	<i>Operación</i>	12
	<i>Planificación y control operacional</i>	12
	<i>Requisitos para los productos y servicios</i>	12
	<i>Diseño y desarrollo de los productos y servicios</i>	12
	<i>Control de los procesos, productos y servicios externos</i>	12
	<i>Producción y provisión del servicio</i>	13
	<i>Liberación de los productos y servicios</i>	13
	<i>Control de las salidas no conformes</i>	14
8.	<i>Evaluación del desempeño</i>	14
	<i>Seguimiento, medición, análisis y evaluación</i>	14
	<i>Auditoría interna</i>	14
	<i>Revisión por la dirección</i>	15
9.	<i>Mejora</i>	15
	<i>No conformidad y acción correctiva</i>	15
	<i>Mejora continua</i>	16

1. Objeto y Campo de aplicación

Este manual de procedimiento tiene por objeto describir de forma general el sistema de gestión de la calidad implementado en la empresa Inmobiliaria Tambo de Monterrico S.A.

Este documento es de aplicación para todos los procesos del sistema de gestión de calidad de la empresa Inmobiliaria Tambo de Monterrico S.A. y a todo el personal de la organización involucrado en los mismos.

2. Referencias Normativas

Establecer el Sistema de Gestión de Calidad (SGC) de los procesos administrativos de la Inmobiliaria Tambo de Monterrico s.a., basado en la norma ISO 9001:2015, para que sirva como guía para el mejoramiento constante de mejorar mediante sus política de calidad, la misión, la visión así como los objetivos de calidad para proporcionar una buena atención al cliente cumpliendo con sus necesidades y expectativas.

Los siguientes documentos normativos contienen disposiciones y/o conceptos que son utilizados en el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) de la Inmobiliaria Tambo de Monterrico S.A.

ISO 9000:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario

ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de la calidad. Requisitos

3. Definiciones

Los términos y definiciones usados en la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad son:

Proceso: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuáles transforman elementos de entrada en resultados.

Procedimiento: forma especificada de llevar a cabo una actividad o un proceso.

Misión: La misión de una organización es su propósito general, la razón fundamental de su existencia. Contesta a la pregunta de “por qué existe la empresa”.

Contexto: Combinación de factores internos y externos que pueden afectar en el enfoque de una organización a sus productos, servicios y partes interesadas.

Partes interesadas o grupos de interés: personas u organizaciones que afectan o se ven afectados directa o indirectamente en el funcionamiento de la entidad.

Riesgo: Efecto de incertidumbre. La incertidumbre es el estado, incluso parcial de deficiencia de información relacionada con la comprensión o conocimiento de un evento, su consecuencia o su probabilidad.

Cliente: Organización o personas que recibe un bien o servicio.

Auditoría: Proceso sistemático, independiente y documentado para determinar si las actividades y resultados referentes a la calidad cumplen con las disposiciones preestablecidas y si estas han sido implementadas de manera efectiva y son adecuadas para lograr los objetivos.

Calidad: Es el grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

4. Contexto de la Organización

Contexto Interno	Contexto externo
<i>Las construcciones que ha realizado la empresa tienen más de 20 años y fueron permitidas con las normas de entonces.</i>	<i>Cambio de leyes y normas para pasar las inspecciones de seguridad en edificaciones.</i>

<i>Seguir manteniendo las áreas comunes del edificio G, generando gasto para la empresa.</i>	<i>Los usuarios cada vez son más exigentes.</i>
<i>Los Asesores contratados para las gestiones de Independización de sótanos y edificio G, están demorando su gestión por más de 3 años sin resultado alguno.</i>	<i>Los compradores de las oficinas demandan a la Inmobiliaria.</i>
<i>Actualmente no se han actualizado los libros de actas ni de asamblea de directorio desde hace 3 años, no tenemos un área legal quien se pueda encargar de ello</i>	<i>La súper intendencia de Registros Públicos no quiera aceptar a tiempo las regularizaciones.</i>
<i>El personal de vigilancia de sótanos realiza labores extraordinarias dentro de su horario laboral.</i>	<i>Los clientes se llevan una mala imagen ya que no saben a quién recurrir cuando necesitan apoyo en los sótanos.</i>

Comprensión de la organización y de su contexto

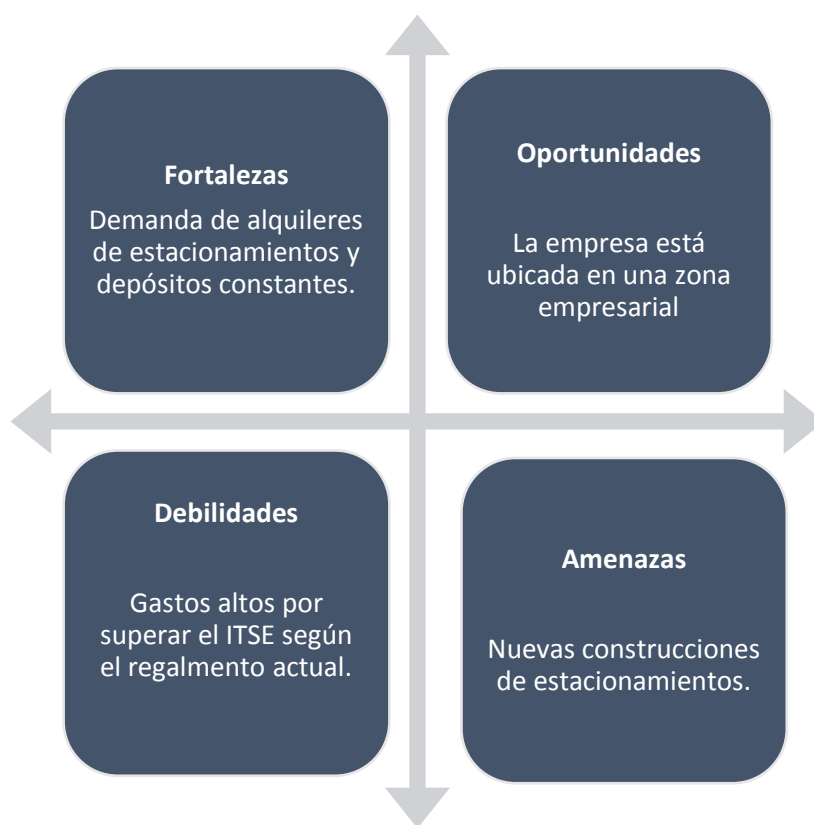
La Empresa Inmobiliaria Tambo de Monterrico S.A. es una empresa dedicada a la ejecución de obras de construcción en sus primeros años, luego al sector inmobiliaria, siendo los servicios de alquiler y venta de estacionamientos y depósitos, su fuente de ingresos, fue fundada en Lima el 19 de agosto de 1972, la sociedad al inicio la conformaban 59 accionistas llegando a ser en la actualidad 100 accionistas.

Inmobiliaria Tambo de Monterrico S.A ha mantenido su visión de futuro a lo largo de estos años, para llevar adelante diferentes desafíos, en principio siendo acreedores de 22000 m2 de terrenos en una zona prometedora de surco en donde llevarían a cabo sus grandes obras de ingeniería empezando a construir manzanas

residenciales completas, asimismo centros comerciales, edificios para oficinas y estacionamientos.

Una de las características principales es haberse mantenido vigente durante todo este tiempo, gracias a la buena gestión de su Directorio, que le da un plus a su impecable trayectoria durante más de 40 años con una vocación de superación constante, permitiendo mejorar el servicio a sus clientes.

A continuación se muestra el análisis FODA de Inmobiliaria Tambo de Monterrico S.A.



Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

La Inmobiliaria identifica a las partes interesada relacionada con el Sistema de Gestión de Calidad, así como sus necesidades y expectativas de cada una de ellas.

La aplicación de un sistema de gestión de calidad nos enfoca a darle una mejor atención al cliente para satisfacer sus necesidades y así mejorar los servicios de alquileres de depósitos y estacionamientos que actualmente la organización ofrece, asimismo es importante que nuestro personal se sienta comprometido y motivado. Para determinar las partes interesadas pertinentes se considera los siguientes criterios:

Satisfacción al cliente

Conformidad de servicios

Control de Operaciones y Procesos

La Inmobiliaria realizara el seguimiento y la revisión de la información sobre las partes interesadas y sus requisitos.

Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad

El alcance de la aplicación de la Norma ISO 9001:2015 se aplicará teniendo en cuenta la infraestructura de la organización, las actividades propias que se realiza en la organización, sus políticas y estrategias comerciales, las actividades, procesos y servicios.

El modelo de gestión elegido se basa en procesos. Este enfoque implica identificar no sólo los procesos necesarios del sistema de la Calidad, sino también la secuencia e interacción entre ellos para mejorar su eficacia de forma continua.

Sistema de gestión de la calidad y sus procesos

La Inmobiliaria Tambo de Monterrico S.A. establece, documenta, implementa, mantiene y mejora de manera permanente de su sistema de Gestión de la Calidad de acuerdo con la norma ISO 9001:2015.

La Inmobiliaria ha determinado la secuencia, interacción, criterios y métodos requeridos para asegurar que todas las actividades de la operación, control del proceso y la gestión sean eficientes.

A continuación se muestra el nuevo mapa de procesos según la norma ISO 9001:2015

NUEVO MAPA DE PROCESOS DE LA INMOBILIARIA TAMBO DE MONTEERRICO S.A.



Figura 13. mapa de procesos de la empresa.
Elaboración propia

Nuevo
Fuente:

5. Liderazgo

Liderazgo y compromiso

El Director Gerente de la empresa Inmobiliaria Tambo de Monterrico S.A. es el principal involucrado con respecto a la implementación del sistema de gestión de la calidad y hace su compromiso en:

- a) Asumir la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del sistema de gestión de la calidad;*
- b) Asegurar de que se establezcan las políticas de calidad y los objetivos de la calidad para el sistema de gestión de la calidad, según el contexto y dirección estratégica de la organización;*
- c) Asegurar la integración de los requisitos del sistema de gestión de la calidad para los procesos de negocio de la organización;*
- d) Promover el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos;*
- e) Asegurar la disponibilidad de los recursos del sistema de gestión de calidad;*
- f) Comunicar la importancia de una gestión de la calidad eficaz;*
- g) Asegurar de que el SGC logre los resultados esperados;*
- h) Dirigir y apoyar a las personas para contribuir a la eficacia del SGC;*
- i) Promover la mejora;*

Objetivos

Organizar una empresa que cumpla con todos los aspectos legales para la buena ejecución de su misión, manteniendo los valores corporativos, la cultura organizacional.

Garantizar que el personal vinculado con Inmobiliaria sea competente para la ejecución de su misión y que se desarrolla junto con la empresa de manera integral fomentando su crecimiento personal y profesional.

Aumentar los niveles de satisfacción de los grupos de interés.

Utilizar el Sistema de Gestión de la Calidad como herramienta diferenciadora que garantiza la eficiencia, eficacia y efectividad de la empresa.

Desarrollar la cultura de la mejora continua que permita identificar, evaluar e implementar acciones coherentes con los objetivos de la empresa.

Valores Institucionales

Honestidad: Actuamos basados en principios éticos e íntegros.

Compromiso: Cumplir con las expectativas de nuestros clientes es la meta para ello desarrollamos nuestro trabajo cumpliendo con el objetivo de ser mejores cada día.

Respeto: Respetamos y valoramos a la persona con sus costumbres y creencias así como respetamos las normas establecidas manteniendo relaciones cordiales.

Política de Calidad

“La Inmobiliaria Tambo de Monterrico S.A., está comprometida con el desarrollo de las actividades inmobiliarias para solucionar las necesidades de alquiler de depósitos y estacionamientos para satisfacer las necesidades de sus clientes; así como también con el mejoramiento continuo de todos sus procesos para alcanzar niveles adecuados de eficiencia y calidad, confiando en un talento humano competente, y en el buen uso de nuestros recursos; identificando, evaluando y controlando los riesgos derivados de la actividades; dándole cumplimiento a los requisitos legales, reglamentarios y creando una cultura organizacional que permita promover un desarrollo sostenible”

La Inmobiliaria asegura que la política de calidad sea comunicada y entendida en todas las áreas involucradas en el Sistema de Gestión de la Calidad a través de su publicación en todas las áreas.

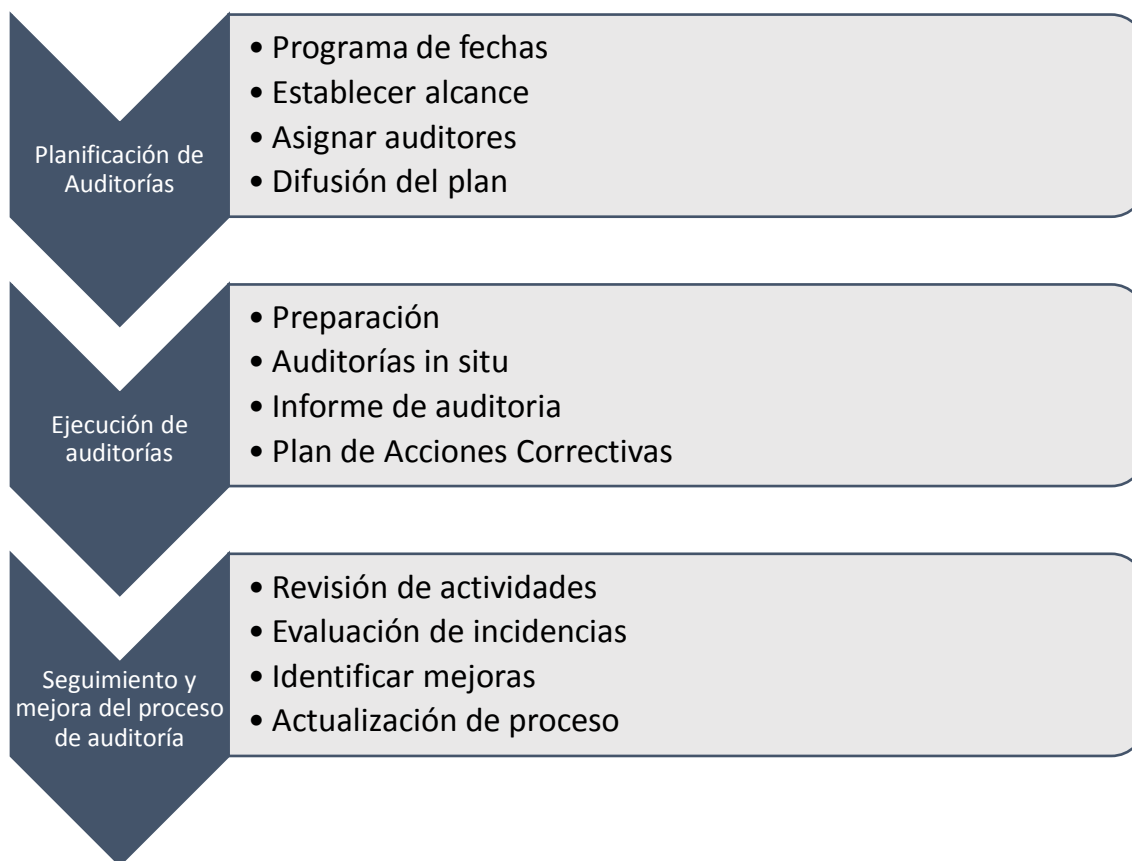
Las políticas y los objetivos de la calidad de la Inmobiliaria, son revisados continuamente por la Dirección del Sistema de Gestión de la calidad.

Roles, Responsabilidades y auditorias en la organización

Actualmente la empresa está compuesta por un equipo treinta trabajadores, como se muestran a continuación.

<i>Área</i>	<i>Trabajadores</i>
<i>Gerente General</i>	<i>1</i>
<i>Presidente</i>	<i>1</i>
<i>Administración</i>	<i>4</i>
<i>Contabilidad</i>	<i>3</i>
<i>Cobranzas</i>	<i>3</i>
<i>Archivo</i>	<i>1</i>
<i>Mantenimiento</i>	<i>4</i>
<i>Vigilancia</i>	<i>6</i>
<i>Arquitectos</i>	<i>5</i>
<i>Ingenieros</i>	<i>2</i>

Para realizar las auditorías internas estarán organizados de la siguiente manera en las diferentes áreas:



Responsabilidad y Autoridad

El Directorio tiene la responsabilidad de aprobar la política de calidad.

La Gerencia General aprueba el plan anual de objetivos de la implementación

Representante ante la Dirección

La gerencia General ha designado como Representante de la Dirección al Gerente General, que tiene la responsabilidad y autoridad para asegurar el cumplimiento de la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad según los requisitos de la Norma ISO 9001:2015.

6. Planificación

Acciones para abordar riesgos y oportunidades

N°	TIPO DE RIESGOS	SITUACIÓN QUE SE PUEDE PRESENTAR	PLAN PARA MINIMIZAR EL RIESGO
1	RIESGOS FINANCIEROS	Que el dinero planificado pueda ser usado para otro fin. Por ejemplo pago de dividendos o préstamos urgentes de uno de los accionistas.	Si fuera el caso utilizaremos el dinero de los ingresos mensuales. Todo para cumplir con el objetivo
2	RIESGOS LEGALES	Puede que los accionistas actualmente no habidos puedan reclamar el derecho de sus acciones.	Según el estatuto solo se reconocerá el pago de acciones de los últimos tres años.
3	RIESGOS FISICOS	Incendio, Robo	Tenemos un sistema contraincendios de última tecnología además contamos con personal de vigilancia las 24 horas del día.
4	RIESGOS TÉCNICOS	Fallas en las computadoras, puede causar eliminación de archivos.	Tenemos personal técnico que hace el mantenimiento semanal a las computadoras.
5	RIESGOS ADMINISTRATIVOS	Que puedan enfermarse gravemente los accionistas mayoritarios o fallecer a causa de su edad mayor, pueden renunciar los empleados que son parte del equipo.	Para ello se tiene un directorio donde hay 5 directores que pueden tomar decisiones en caso de que falte alguno de los accionistas mayoritarios, también tenemos contratos con el personal por un tiempo establecido y están bien motivados en el nuevo sistema.

Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos

Objetivos

- *Organizar una empresa que cumpla con todos los aspectos legales para la buena ejecución de su misión, manteniendo los valores corporativos, y la cultura organizacional.*
- *Garantizar que el personal vinculado con Inmobiliaria sea competente para la ejecución de su misión y que se desarrolla junto con la empresa de manera integral fomentando su crecimiento personal y profesional.*
- *Aumentar los niveles de satisfacción de los grupos de interés.*
- *Utilizar el Sistema de Gestión de la Calidad como herramienta diferenciadora que garantiza la eficiencia, eficacia y efectividad de la empresa.*
- *Desarrollar la cultura de la mejora continua que permita identificar, evaluar e implementar acciones coherentes con los objetivos de la empresa.*

Planificación de los cambios

Cuando la organización determine la necesidad de cambios en el sistema de gestión de la calidad, estos deben ser planificados de acuerdo a:

- a) El propósito de los cambios y sus consecuencias potenciales*
- b) La integridad del sistema de gestión de la calidad*
- c) La disponibilidad de recursos*
- d) La asignación o reasignación de responsabilidad y autoridades.*

7. Apoyo

Recursos

La empresa ITM S.A. es una organización solvente y por ello cuenta con los recursos necesarios para la aplicación de un sistema de gestión de calidad basado en la NORMA ISO 9001:2015.

Cuenta con las personas necesarias para llevar a cabo esta implementación asimismo se contratará a los expertos del proyecto, también cuenta con la infraestructura en donde se podrá trabajar de manera cómoda, y en el mejor ambiente en donde se llevarán a cabo todos los procesos para la mejora continua.

Competencia

Se han establecido equipos para desarrollar cada actividad para lograr la implementación de este SGC, para ello se han tomado en cuenta el grado de instrucción de cada persona, así como sus actitudes para desarrollar la labor asignada.

Toma de conciencia

Los trabajadores han sido capacitados en la toma de conciencia para la aplicación de un sistema de gestión de calidad en la empresa, ya que significa una mejora en sus oportunidades y desempeño laboral.

Comunicación

La comunicación en toda la etapa de la implementación es estratégica tanto interna como externamente.

Se transmite y se recibe la información rápidamente para actuar con consecuencia.

Se crea confianza mutua

Se transmite la importancia de la satisfacción del cliente, el rendimiento del proceso y se identifica oportunidades para la mejora.

Información documentada

Toda la información es vital para el buen desarrollo de la implementación del SGC, para ello tenemos diferentes formatos para recabar la documentación entre ellas las siguientes fichas:

Conocimiento de la organización

El Directorio ha determinado que los conocimientos necesarios para la operación de los procesos y para lograr la conformidad de los productos se adquieren mediante:

Retroalimentación de la información en reuniones esporádicas

Resultado de las Auditorías internas

Satisfacción del cliente

Información de la queja de los clientes

Salidas no conformes

Reporte de no conformidades

FICHA DE TRANSFERENCIA DE ACCIONES

11-2017 Transferencia de Acciones		01/11/17
Líder de proceso	<i>Director Gerente</i>	
Objetivos del proceso	<i>Registrar la información sobre la transferencia de acciones entre los socios.</i>	
Dueño de las acciones		Comprador de las acciones
Motivo de la venta de acciones		Observaciones
Cantidad de acciones		Observaciones
Fecha de la adquisición de acciones de la Inmobiliaria		Observaciones
Fecha de la transferencia de acciones		Observaciones
Costo de la venta de acciones		Observaciones
Documentación Asociada		
Documentos	Registros	
	TA-R-01 TA-R-02 TA-R-03	
Seguimiento y medición		
Indicadores		
% quejas Índice de satisfacción		

FICHA DE TRÁMITES LEGALES

11-2018 Gestión Legal		Revisión 01	01/11/17
Líder de proceso		<i>Director Gerente</i>	
Objetivos del proceso		<i>Registrar las gestiones realizadas por el área legal externa.</i>	
Profesional u equipo contratado		Tiempo de la contratación	
Actividades			
Descripción		Responsable	
<i>Primer informe sobre el estado de la gestión:</i>			
<i>Segundo informe sobre el estado de la gestión:</i>			
<i>Tercer informe sobre el estado de la gestión:</i>			
<i>Cuarto informe sobre el estado de la gestión:</i>			
Costos			
Forma de pago		Fechas de pago	
<i>Soles</i>	<i>Dólares</i>	<i>Primer pago</i>	
		<i>Segundo pago</i>	
		<i>Tercer pago</i>	
Documentación Asociada			
Documentos		Registros	
<i>GL-PR-01</i>		<i>GL-R-01</i> <i>GL-R-02</i> <i>GL-R-03</i>	
Seguimiento y medición			
Indicadores			
<i>% quejas</i> <i>Índice de satisfacción</i>			

FICHA DE COMPRA GESTION INMOBILIARIA

01-2018 Gestión Inmobiliaria		Revisión 01	01/11/17
Líder de proceso	<i>Director Gerente</i>		
Objetivos del proceso	<i>Registrar Todas las gestiones inmobiliarias que realiza la empresa en cuanto a ventas de oficinas, estacionamientos y/o depósitos.</i>		
Inmueble en venta		Costo según tasación	
Actividades			
Nombre o razón social de la comprador		Responsable	
Oferta propuesta		Observaciones	
Oferta final			
Recursos Humanos			
Fecha			
Estado de la gestión			
Documentación Asociada			
Documentos		Registros	
<i>GI-PR-01</i>		<i>GI-R-01</i> <i>GI-R-02</i> <i>GI-R-03</i>	
Seguimiento y medición			
Indicadores			
<i>% quejas</i> <i>Índice de satisfacción</i>			

FICHA DE ENTREGA DE DOCUMENTOS

11-2017 Gestión Documentaria		Revisión 01	01/11/17
Líder de proceso	<i>Administrador</i>		
Objetivos del proceso	<i>Registrar la entrega de documentos, correspondencia, paquetes, encomiendas, etc, a las personas u áreas destinadas.</i>		
Remitente		Destinatario	
Actividades			
Características		Observaciones	
Fecha de llegada		Recibido por / Área	
Fecha de entrega		Recibido por / Área	
Documentación Asociada			
Documentos		Registros	
<i>GD-PR-01 Gestión Documentaria</i>		<i>GD-R-01 GD-R-02 GD-R-03</i>	
Seguimiento y medición			
Indicadores			
<i>% quejas Índice de satisfacción</i>			

FICHA DE ALQUILERES

11-2017 Marketing y Alquileres		Revisión 01	01/11/17
Líder de proceso	<i>Administrador</i>		
Objetivos del proceso	<i>Registrar los alquileres que se realizan en la Inmobiliaria, como los espacios de estacionamientos, depósitos y fachadas.</i>		
Detalle del Alquiler			
Nombre O Razón Social		D.N.I. O R.U.C.	
Dirección		Teléfono	
Inmueble en alquiler		Características	
Costo de alquiler		Forma de pago	
Fecha de inicio de contrato		Fecha de término de contrato	
Documentación Asociada			
Documentos		Registros	
<i>MA-PR-01 Gestión de Clientes</i>		<i>MA-R-01 MA-R-02 MA-R-03</i>	
Seguimiento y medición			
Indicadores			
<i>% quejas Índice de satisfacción</i>			

FICHA DE PLANIFICACIÓN ORGANIZACIÓN, DIRECCIÓN Y CONTROL DE UNA TAREA

11-2017 PRDC		Revisión 01	01/11/17
Líder de proceso	<i>Administrador</i>		
Objetivos del proceso	<i>Registrar los procesos de una tarea específica, desde su inicio hasta su finalización.</i>		
Nombre del proyecto o tarea		Responsable	
Duración del proyecto o tarea		Inversión	
Fecha de aprobación del proyecto o tarea		V°B° del Directorio	
Actividades			
Breve descripción de la planificación del proyecto o tarea		Equipo Responsable	

Breve descripción de la organización del proyecto o tarea	Equipo Responsable
Breve descripción de la Dirección del proyecto o tarea	Equipo Responsable
Breve descripción del control del proyecto o tarea	Equipo Responsable
Recursos Humanos	
Equipo de trabajo	
Equipo de Gestión y Administración	
Colaboradores externos	
Documentación Asociada	
Informes de los avances	Registros
PRDC-A-01 Primer Informe PRDC-A-02 Segundo informe PRDC-A-03 Tercer informe	
Finalización del proyecto o tarea	V°B° del Administrador
Seguimiento y medición	
Indicadores	
% quejas Índice de satisfacción	

FICHA DE ASISTENCIA A CAPACITACIÓN - PERSONAL ADMINISTRATIVO

11-2017 Capacitación del personal Administrativo		Revisión 01	01/11/17
Líder de proceso		<i>Jefe de Recursos Humanos</i>	
Objetivos del proceso		<i>Registrar las capacitaciones que se realizan al personal administrativo así como su asistencia.</i>	
Tema de capacitación		Fecha y hora	
Lugar		Nombre del encargado y/o facilitador	
Asistencia			
Nombres y apellidos		N° de DNI	
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
Documentación Asociada			
<i>Repartir manuales y guías</i>		<i>Hora de finalización</i>	
Seguimiento y medición			
<i>Indicadores</i>			
<i>% quejas</i>			
<i>Índice de satisfacción</i>			

FICHA DE ASISTENCIA A CAPACITACIÓN - PERSONAL VIGILANCIA

11-2017 Capacitación del personal de Vigilancia		Revisión 01	01/11/17
Líder de proceso		<i>Jefe de Recursos Humanos</i>	
Objetivos del proceso		<i>Registrar las capacitaciones que se realizan al personal de vigilancia así como su asistencia.</i>	
Tema de capacitación		Fecha y hora	
Lugar		Nombre del encargado y/o facilitador	
Asistencia			
	Nombres y apellidos		N° de DNI
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
Documentación Asociada			
<i>Repartir manuales y guías</i>		<i>Hora de finalización</i>	
Seguimiento y medición			
<i>Indicadores</i>			
<i>% quejas</i>			
<i>Índice de satisfacción</i>			

FICHA DE ASISTENCIA A CAPACITACIÓN - PERSONAL DE MANTENIMIENTO

11-2017 Capacitación del personal de mantenimiento		Revisión 01	01/11/17
Líder de proceso		<i>Jefe de Recursos Humanos</i>	
Objetivos del proceso		<i>Registrar las capacitaciones que se realizan al personal de mantenimiento así como su asistencia.</i>	
Tema de capacitación		Fecha y hora	
Lugar		Nombre del encargado y/o facilitador	
Asistencia			
	Nombres y apellidos	N° de DNI	
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
Documentación Asociada			
<i>Repartir manuales y guías</i>		<i>Hora de finalización</i>	
Seguimiento y medición			
<i>Indicadores</i>			
<i>% quejas</i>			
<i>Índice de satisfacción</i>			

FICHA DE PAGOS DE IMPUESTOS DE CONTABILIDAD

11-2017 pagos de impuestos mensuales		Revisión 01	01/11/17
Líder de proceso	<i>Jefe de Tecnología e Información</i>		
Objetivos del proceso	<i>Registrar todos los meses los pagos de IGV y Renta a la SUNAT</i>		
Monto de pago		V°B° del Contador	
Fecha de pago		V°B° del jefe de T.I.	
Forma de pago			
<i>Cheque () Efectivo () Transferencia bancaria () Depósito en cuenta ()</i>			
V° B Administración			
Lugar de pago		Encargado de pago	
Documentación Asociada			
Documentos		Registros	
<i>PIM-TI-01 Voucher de pago</i>		<i>En digital</i>	
Seguimiento y medición			
Indicadores			
<i>% quejas</i>			
<i>Índice de satisfacción</i>			

FICHA DE COMPRAS

11-2017 Formato de compras		Revisión 01	01/11/17
Líder de proceso	Jefe de Tecnología e Información		
Objetivos del proceso	Registrar los requerimientos de las áreas, y proveer lo solicitado.		
Requerimiento solicitado		Área	
Plazo de entrega		V°B° jefe de logística	
Actividades			
ítem	Descripción del requerimiento	cantidad	
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
Costo total		S/	US\$
Costo de la compra			
Costo del traslado			
total			
Lugar de compra		Dirección y Teléfono	
Documentación Asociada			
Facturas () Boletas () Otros () especificar.....			
Fecha de entrega		V°B° del área entregada	
Seguimiento y medición			
Indicadores			
% quejas productos			
Índice de satisfacción			

FICHA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS

11-2017 Gestión de cobranzas		Revisión 01	01/11/17
Líder de proceso		<i>Jefe de Tecnología e Información</i>	
Objetivos del proceso		<i>Registrar las cobranzas que realiza la inmobiliaria a sus clientes morosos.</i>	
Identificar al cliente moroso		Tiempo de deuda	
<i>Nombre o razón social</i>		<i>Años, meses, días</i>	
Item	Nro de facturas y/o boletas	Fecha de emisión	
1			
2			
3			
4			
5			
6			
Actividades			
Descripción		Responsable	
<i>Primera cobranza ()</i>		<i>Llamada por teléfono y/o envío por correo la solicitud de pago</i>	
<i>Segunda cobranza ()</i>		<i>Enviar carta Pre, de Infocorp</i>	
<i>Tercera cobranza ()</i>		<i>Registrar al cliente en el sistema de riesgo financiero.</i>	
Estado de la cobranza		Descripción de las Observaciones	
<i>Finalizó</i>			
<i>No finalizó</i>			
<i>V°B° del Jefe de T.I.</i>			
Seguimiento y medición			
Indicadores			
<i>% quejas productos</i>			
<i>Índice de satisfacción</i>			

8. Operación

Planificación y control operacional

En este punto la organización va a planificar, implementar y controlar los procesos necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de productos y servicios

Requisitos para los productos y servicios

La comunicación con los clientes debe incluir:

- a) Proporcionar información acerca de los alquileres, los costos y los horarios de vigilancia.*
- b) Derivar las consultas de los clientes a la oficina encargada.*
- c) Obtener la retroalimentación de los clientes relativa a los productos y servicios incluyendo las quejas de los clientes*
- d) Establecer los requisitos específicos para las acciones de contingencia, por ejemplo cuándo haya corte de luz o de agua en horarios fuera de oficina, o que debemos hacer cuándo se quede una persona encerrada en el ascensor.*

Diseño y desarrollo de los productos y servicios

La organización establecerá un proceso de diseño y desarrollo para que sea adecuado en la provisión de los servicios que brinda.

Control de los procesos, productos y servicios externos

La organización debe asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conformes a los requisitos.

La organización debe determinar los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente cuando:

- a) Los productos y servicios de proveedores externos están destinados a incorporarse dentro de los propios productos y servicios de la organización;*
- b) Los productos y servicios son proporcionados directamente a los clientes por proveedores externos en nombre de la organización;*
- c) Un proceso, o una parte de un proceso, es proporcionado por un proveedor externo como resultado de una decisión de la organización.*

Producción y provisión del servicio

La organización debe implementar la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas.

Las condiciones controladas deben incluir, cuándo sea aplicable:

- a) La disponibilidad de información documentada*
- b) La disponibilidad y el uso de los recursos de seguimiento y medición adecuados*
- c) La implementación de actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas*
- d) El uso de la infraestructura y el entorno adecuado para la operación de los procesos*
- e) La designación de personas competentes, incluyendo calificaciones requeridas*
- f) La implementación de acciones para prevenir los errores*

Liberación de los servicios

La organización va a implementar las disposiciones planificadas, en las etapas adecuadas, para verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios

La liberación de los productos y servicios al cliente no debe llevarse a cabo hasta que se hayan concretado satisfactoriamente las disposiciones planificadas a menos que sea aprobada de otra manera por una autoridad pertinente y, cuando se aplicable, por el cliente.

Control de las salidas no conformes

La organización debe controlar los servicios que no fueron dados bajo la conformidad, para ello debe solicitar acción correctiva e información clara al cliente; asimismo la organización deberá conservar la información documentada en la cual se describa la no conformidad del servicio, y las acciones tomada.

9. Evaluación del desempeño

Seguimiento, medición, análisis y evaluación

En este punto la organización debe realizar el seguimiento, la medición, análisis y la evaluación que admitan comprobar si se están alcanzando los resultados proyectados.

Para ello se van a realizar formatos para encuestar la satisfacción del cliente y realizar una retroalimentación, asimismo las técnicas estadísticas pueden ayudar para analizar y evaluar los datos y la información recopilada del seguimiento de la medición.

Auditoría Interna

Para obtener información sobre el desempeño y la eficacia de su sistema de gestión de la calidad desde un punto de vista imparcial, es necesario que la organización planifique auditorías internas que incluyan frecuencias, métodos, las responsabilidades, y los requisitos para la elaboración de informes

Revisión por la dirección

La alta dirección revisará el sistema de gestión de calidad de manera periódica según sus plazos estipulados para garantizar si es conveniente, si es adecuado y/o eficaz.

La alta dirección deberá tomar consideraciones a la hora de revisar la implementación como:

- a) El estado de las acciones de las revisiones previas;*
- b) Cambios internos y externos;*
- c) La información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad que aborda la satisfacción al cliente, el grado en que se han logrado los objetivos de la calidad, el desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios, las no conformidades y acciones correctiva, los resultados de seguimiento y medición, los resultados de las auditorías y el desempeño de los proveedores externos.*
- d) La adecuación de los recursos:*
- e) La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades*
- f) Las oportunidades de mejora*

10. Mejora

No conformidad y acciones correctivas

Cuando ocurra una no conformidad, la organización debe:

- a) Reaccionar ante la no conformidad y, cuando sea aplicable*
- b) Evaluar la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir en otra parte*
- c) Implementar cualquier acción necesaria*
- d) Revisar la eficacia de cualquier acción correctiva tomada*
- e) Y si fueran necesarios realizar cambios en el sistema de gestión de calidad.*

Mejora continua

Inmobiliaria Tambo de Monterrico S.A., establece según la política de calidad, que su SGC es mejorado continuamente con el objetivo de lograr un desarrollo sostenible en cuanto a sus procesos, y satisfacción del cliente.

Del mismo modo dentro de las actividades de mejora continua está la prevención de los riesgos laborales del personal, de los clientes y usuarios en general que visitan las instalaciones de la Inmobiliaria.