



Universidad
Norbert Wiener

FACULTAD DE INGENIERÍA Y NEGOCIOS
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE NEGOCIOS Y
COMPETITIVIDAD

Tesis

Herramientas de Mejora continua para fortalecer la gestión
administrativa en una empresa privada de servicios, Lima 2022

Para optar el Título profesional de Licenciada en Administración
y Dirección de Empresas

AUTORA

Tacza Pacheco, Carol Pamela

ORCID

0000-0002-4081-2332

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN GENERAL DE LA UNIVERSIDAD

Sociedad y transformación digital

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN ESPECÍFICA DE LA UNIVERSIDAD

Gestión, negocios y tecnociencia

LIMA – PERÚ

2022

Miembros del jurado

Presidente del Jurado

.....

Secretario

.....

Vocal

.....

Asesor metodólogo

Dr. David Flores Zafra

ORCID: 0000-0001-5846-325x

Asesor temático

Dr. Domingo Hernandez Celis

ORCID: 0000-0002-9759-4436

Dedicatoria


En primer lugar, a Dios, quien como guía estuvo presente en el caminar de mi vida. A mi mamá y abuelos pilares primordiales en mi vida, a mi hermano, a mis tíos por su apoyo incondicional, a mis primos y sobrina que ven un ejemplo a seguir en mí, a todas las personas que me han apoyado y han hecho que este trabajo se realice con éxito.

Agradecimiento

En el presente trabajo agradezco a Dios por ser mi guía y acompañarme en el transcurso de mi vida, brindándome paciencia y sabiduría para culminar con éxito mis metas propuestas.

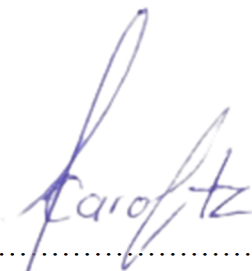
A la Universidad Norbert Wiener, por haberme brindado tantas oportunidades y enriquecerme en conocimiento

Declaración de autoría

 Universidad Norbert Wiener	DECLARACIÓN DE AUTORIA		
	CÓDIGO: UPNW-EES- FOR-017	VERSIÓN: 01	FECHA: 30/11/2020
		REVISIÓN: 01	

Yo, Tacza Pacheco Carol Pamela estudiante de la escuela académica profesional de Negocios y Competitividad de la Universidad Privada Norbert Wiener, declaro que el trabajo académico titulado: “Herramientas de Mejora continua para fortalecer la gestión administrativa en una empresa privada de servicios, Lima 2022” para la obtención del Título Profesional de Administración y Dirección de Empresas es de mi autoría y declaro lo siguiente:

1. He mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Autorizo a que mi trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. De encontrarse uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente y/o autor, me someto a las sanciones que determina los procedimientos establecidos por la UPNW.



.....
Firma

Tacza Pacheco Carol Pamela

DNI: 48535203



Huella

Lima, 25 de Junio de 2022.

Índice

	Pág.
Miembros del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autoría	v
Índice	vi
Índice de tablas	8
Índice de figuras	9
Índice de cuadros	10
Resumen	11
I. INTRODUCCION	13
II. MÉTODO	34
2.1 Enfoque, tipo, diseño, sintagma y métodos	34
2.2 Población, muestra y Unidades informantes	37
2.3 Categorías y subcategorías apriorísticas	37
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	39
III. RESULTADOS	42
3.1 Descripción de resultados cuantitativos	42
3.2 Descripción de resultados cualitativos	53
3.3 Diagnostico	63
3.4.5 Direccionalidad de la propuesta	69
3.4.6 Actividades y cronograma	71
IV. DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	75
4.1 Discusión	75

4.2 conclusiones	79
4.3 Recomendaciones	81
REFERENCIAS	83
ANEXO	96
Anexo 1: Matriz de investigación	97
Anexo 2: Evidencias de la propuesta	98

Índice de tablas

Tabla 1 Matriz de categorización del problema	38
Tabla 2 Matriz de categorización de la solución.....	38
Tabla 3 Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la subcategoría planificación	42
Tabla 4 Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la subcategoría organización	44
Tabla 5 Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la subcategoría dirección.....	45
Tabla 6 Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la subcategoría control.....	47
Tabla 7 Pareto de la categoría gestión administrativa.....	51

Índice de figuras

Figura 1 Diagrama de Ishikawa.....	15
Figura 2 Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la subcategoría planificación	43
Figura 3 Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la subcategoría organización.....	45
Figura 4 Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la subcategoría dirección.....	47
Figura 5 Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la subcategoría control..	49
Figura 6 Pareto de la categoría gestión administrativa.....	51
Figura 7 Análisis cualitativo de la subcategoría planificación.....	54
Figura 8 Análisis cualitativo de la subcategoría organización.....	56
Figura 9 Análisis cualitativo de la subcategoría control.....	59
Figura 10 Análisis cualitativo de la subcategoría control.....	62
Figura 11 Análisis mixto de la categoría gestión administrativa.....	64
Figura 12 Nube de palabras.....	67

Índice de cuadros

Cuadro 1 Direccionalidad de la propuesta.....	69
Cuadro 2 Actividades y cronogramas de propuesta	71

Resumen

El estudio tuvo como objetivo proponer la metodología mejora continua para mejorar la gestión administrativa en una empresa privada de servicios, Lima, 2022. La metodología empleada se enmarcó en el enfoque mixto, de tipo proyectiva, con un diseño secuencial explicativo, sintagma holístico y la aplicación de los métodos analítico, deductivo e inductivo. La muestra poblacional estuvo conformada por 40 trabajadores del área de abastecimiento, talento humano y operaciones, así como 4 unidades informantes de las jefaturas. La técnica e instrumentos utilizados corresponden a la encuesta y las entrevistas.

Los resultados demuestran que las propuestas como implementar la difusión de las políticas internas de la empresa a todo el personal utilizando la metodología mejora continua, la cual permitió mejorar el conocimiento de dicho documento y los beneficios que cuenta el personal y están establecidas en dicho documento; mejorar el control de procesos de atención del área de abastecimiento permitirá ayudar en el correcto seguimiento de las atenciones que se brinda a las diversas áreas de la empresa, teniendo un control del cumplimiento de las atenciones y la implementación de manual de organización y funciones ayudará a disminuir la duplicidad de funciones, con el fin de que cada personal cuente con una guía de sus funciones. Se concluyó que, mediante el cumplimiento de los objetivos propuestos, beneficiará en una mejor comunicación entre áreas, ya que las políticas y normas estarán establecidas y dadas a conocer por todos los involucrados dentro de la empresa, asimismo mejorará la atención de los requerimientos que llegue al área de abastecimiento, que permitirá cumplir con todas la atención en el debido momento finalmente mejorará las actividades que realizan los trabajadores teniendo identificada sus funciones y puestos de trabajo estableciendo jerarquías definidas.

Palabras clave: Mejora continua, gestión administrativa, procedimientos, manual, control.

Abstract

The objective of the study was to propose the continuous improvement methodology to improve administrative management in a private service company, Lima, 2022. The methodology used was framed in the mixed approach, of a projective type, with an explanatory sequential design, holistic syntagm, and the application of analytical, deductive, and inductive methods. The population sample was made up of 40 workers from the supply, human talent, and operations area, as well as 4 informant units from the headquarters. The technique and instruments used correspond to the survey and the interviews

The results show that proposals such as implementing the dissemination of the company's internal policies to all staff using the continuous improvement methodology, which will improve knowledge of said document and the benefits that staff have and are established in said documents, that is why we seek awareness and compliance with the policies and regulations within the company that favor the entity and staff; Improving the control of care processes in the supply area will help in the correct monitoring of the care provided to the various areas of the company, having control of care compliance and the implementation of an organization and functions manual will help reduce the duplication of functions, so that each staff has a guide to their functions. It was concluded that, through the fulfillment of the proposed objectives, it will benefit in better communication between areas, since the policies and norms will be established and made known by all those involved within the company, as well as improving the attention to the requirements that arrive. to the supply area, which will allow all care to be met at the right time and will finally improve the activities carried out by the workers, having identified their functions and jobs, establishing defined hierarchies.

Keywords: Continuous improvement, administrative management, procedures, manual, control.

I. INTRODUCCION

La gestión administrativa es un conjunto de actividades que se efectúan con el propósito de administrar una compañía, por lo que es vital contar con una eficiente gestión administrativa que permita contar con las herramientas para la conducción de una empresa utilizando diversas habilidades; en el entorno nacional Garzón et al. (2020) indican que, en la actualidad las empresas consideran a la gestión administrativa muy importante en el desarrollo diario, ya que permite alcanzar objetivos y obtener mejores resultados. A nivel internacional, en un artículo ecuatoriano se demostró que, gran parte de las empresas no cuentan con un sistema que los ayude a mejorar en el proceso del cumplimiento de sus objetivos, por lo que dificulta la toma de decisiones de los gerentes. Motivo por el cual, se implementó una plataforma QlikSense que sirve como informe gerencial, con el fin de mejorar la gestión administrativa dando un valor agregado en la atención de sus clientes. Es decir que la gestión administrativa ayuda en el cumplimiento de los objetivos permitiendo lograr resultados eficientes.

Coneo (2020) precisa que, en Colombia se indicó que los expertos Nicholas Bloom, Raffaella Sadun y John Van, desarrollaron un estudio con 11,000 firmas de 34 países con el propósito de comprobar los modelos de la administración de las empresas en diversos países del mundo, donde se evaluó el trabajo de los gerentes y su eficiencia en la gestión administrativa. Al culminar con el estudio se obtuvo como resultado que Colombia ocupa el puesto 26 a nivel global con una puntuación total de 2, 578,730 de distancia del primer puesto que lo lleva Estados Unidos. El resultado obtenido por Colombia fue debido a que se identificó 3 aspectos negativos en la gestión administrativa: el primero que los gerentes no cuentan con un completo desarrollo sobre liderazgo, segundo que existen muchos directivos que trabajan solitarios sin buscar la participación de sus colaboradores, y por último que existe una deficiente retroalimentación, estos resultados serán de provecho para que los gerentes conozcan de sus errores y los fortalezcan para lograr un trabajo eficiente. En otras palabras para el cumplimiento de una correcta gestión administrativa es importante el liderazgo del gerente que permita incluir a todos su equipo de trabajo.

Finalmente, Salguero y García (2018) mencionan que, en una revista ecuatoriana se identificó que las empresas para cumplir con sus objetivos deben determinar metas, planear estrategias e implantar normas que ayuden a cumplir con la mejora de la compañía, ya que es un proceso que evita disminuir riesgos empresariales que se presenten, por el cual se precisa implementar como recurso fundamental el trabajo con el personal, del mismo modo aplicar indicadores que permitan el monitoreo para la mejora de la empresa. Lo que significa que es primordial la aplicación de indicadores con el fin de controlar los objetivos que se requieren cumplir.

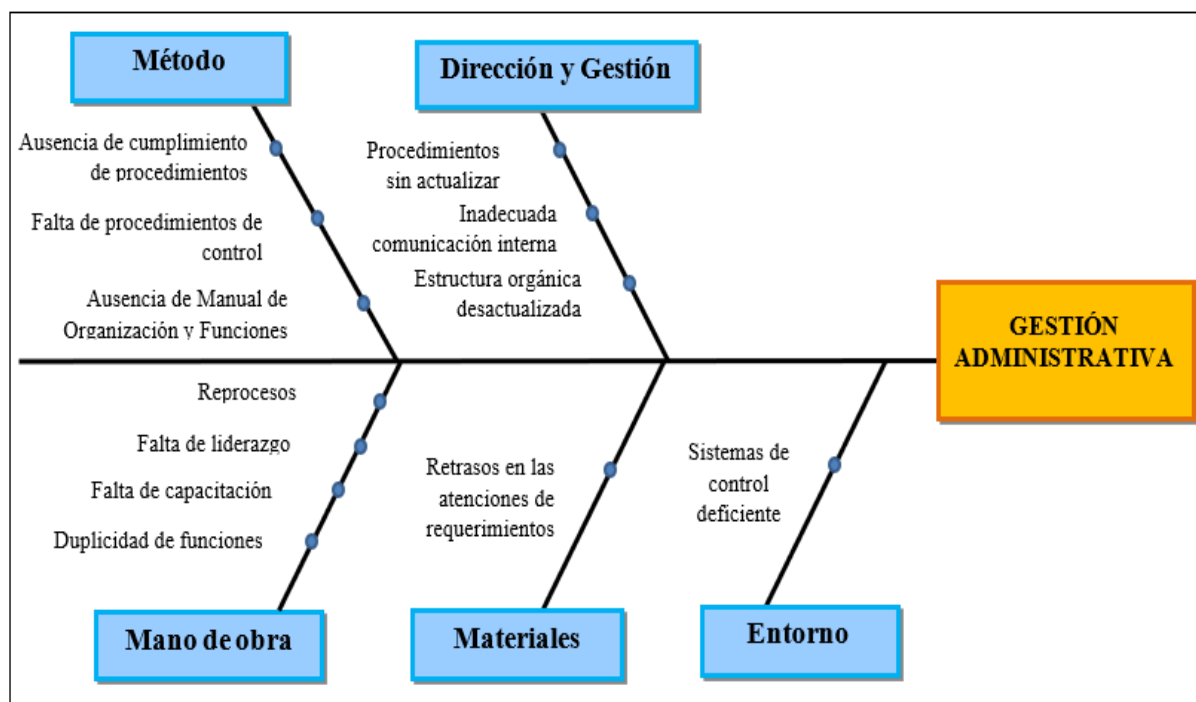
En el entorno nacional la gestión administrativa es vital en las empresas, ya que busca siempre la mejora de los procesos administrativos. En un artículo realizado en el Callao se determinó que la deficiente calidad de atención de los usuarios es debido a la inadecuada gestión administrativa que existe dentro de la autoridad marítima. Por ello, se estipuló implementar procesos administrativos que ayuden a mejorar la gestión administrativa a través de la dirección de capitanías y guardacostas de la autoridad marítima nacional con el propósito de ofrecer un servicio correcto (Lun Pun, 2020). Es decir, que una mala gestión administrativa se ve reflejado en la atención final que se brinda a los clientes, ya que demuestra lo bien o mal que la entidad lograr sus objetivos.

De acuerdo con una noticia en el diario El Peruano se evidenció que, a causa de la deficiente gestión administrativa, se propuso una alianza entre el ministerio del interior, la policía nacional del Perú y la autoridad nacional del servicio civil, por lo que la escuela nacional de administración pública puso en ejecución un programa llamado mentoring público con el fin de mejorar la gestión administrativa, este programa se viene ejecutando en el año del 2011, 2013 y 2015 donde obtuvieron diferentes resultados, que permitió identificar los errores pasados y los motivos por lo cual no se logró concretar el programa, con ello se logró mejorar en el compromiso de parte del comandante general para el año 2021, para poder ejecutar un mejor programa (León, 2021). En otras palabras, un papel importante para lograr una eficiente gestión administrativa será el trabajo en equipos con la ayuda de diversas herramientas de sistema que permitan el control y cumplimiento.

En Ica, se efectuó un estudio acerca del competente manejo de la gestión administrativa de 6 municipios peruanos en la región de Ica, para realizar el análisis se establecieron 3 indicadores: planificación, recursos humanos y gestión de materiales, por lo que se identificó el deficiente interés de lado de los funcionarios especialmente de la planificación, gestión y control de sus áreas administrativas, es decir los municipios no cuentan con una dirección definida para el cumplimiento de sus actividades, a causa de los problemas identificados se sugirió como requisito principal capacitar al personal que les permita llevar un mejor manejo de una adecuada gestión administrativa (Girao, 2020). Por lo que es importante generar indicadores que permita identificar los problemas a tiempos y puedan ser resueltos de una manera oportuna.

Por otro lado, con el fin de identificar los problemas, causa y consecuencias en el entorno local de la presente investigación se determinó realizar un diagrama de Ishikawa (ver figura 1) en el cual se podrá observar los problemas que se hallaron en la organización, la cual corresponde al árbol de problemas también desarrollado como se aprecia en la matriz 3 (ver anexo 9)

Figura 1
Diagrama de Ishikawa



Finalmente se evidenció que en el ámbito local existe una deficiente gestión administrativa, debido a que el manual de política y procedimiento no son implementados por el área correspondiente, por faltas de auditorías internas y una deficiencia en el control de las jefaturas, que conlleva a un incumplimiento de los procedimientos internos que existen en la compañía, de manera que se obtenga como consecuencia sobrecostos en la adquisición de los recursos para la ejecución de los proyectos. Asimismo, la duplicidad de funciones en las diferentes unidades, debido al escaso personal, a la falta de compromiso de los colaboradores y la falta de organización entre las áreas, de persistir con ello pueden lograr una insatisfacción en la atención a los clientes, ya que todo ello se verá reflejado en ello.

Por otro lado, la alta rotación de personal, los pagos de sueldos a destiempo y la falta de compromiso del personal, causa una desmotivación en cada uno de los colaboradores, que tiene como consecuencia un bajo rendimiento laboral.

Gómez y Puerres (2021), en su trabajo de investigación sobre propuesta de mejora en los procesos administrativos en el área de producción de una empresa, tuvieron como objetivo presentar una oferta que presente fortalecer los procesos administrativos dentro de la empresa. La investigación se desarrolló en una metodología de tipo descriptiva, enfoque cualitativo, método deductivo, como técnica encuestas y entrevistas dentro de la empresa. El investigador concluyó logrando identificar los problemas que se presentan dentro del área administrativa, es por ello indispensable contar con una correcta gestión administrativa que permita tener procesos definidos evitando reprocesos dentro de la empresa, empleando la metodología de mejora continua logró resolver los problemas presentados dentro de la empresa generando un alto rendimiento en la productividad. Del estudio se utilizó las estrategias de mejora para fortalecer el presente estudio.

Carmona y Flores (2020), en su investigación sobre perfeccionar la gestión administrativa en una entidad de estudios superiores mediante la adaptación de enfoque por procesos. Obtuvieron como objetivo desarrollar un sistema de procesos con el fin de obtener el resultado esperado de los objetivos de la institución. La investigación empleó un enfoque mixto y método deductivo, inductivo y analítico. Asimismo en su investigación se desarrollaron 5 fases para determinar el grado de trabajo: la primera fase fue demostrar un análisis sobre la

gestión administrativa, en el cual se demostró que se cumple con los objetivos, sin embargo los resultados no son de manera eficiente, debido a que no se optimiza tiempo ni recursos, como segunda fase se basó en la identificación de los procesos, con el fin de determinar si los procesos están alineados a sus objetivos, tercero se implementó un ciclo en los documentos, con el propósito de identificar los documentos prioritarios, finalmente se implementó 14 acciones de mejora en los procesos. En resumen, concluyó que con la implementación de las acciones de mejora se logrará, organizar, documentar y planificar mejorando los procesos administrativos es importante para asegurar el desarrollo de tareas de la compañía. Es decir, que la implementación de la herramienta objetivo por procesos ayudó a mejorar la gestión administrativa. De la presente investigación se utilizó el marco teórico que permitió el fortalecimiento del presente estudio.

Bonilla y Villalba (2019), en su investigación donde precisan a la gestión administrativa como un elemento diferenciador en el sector textil, obtuvo como objetivo determinar ventajas y estrategias que, favorezcan el incremento rentable. La investigación empleó una metodología de enfoque mixto, método descriptivo, también el método hipotético-deductivo, inductivo utilizando como técnica el cuestionario a una muestra de 93 personas. Asimismo se obtuvo como resultado que presentan deficiencias significativa en la gestión administrativa, ya que no cuentan con estrategias definidas en su misión y visión, dicha deficiencia se mostró en la encuesta la cual se determinó que el 38.7% conocen del modelo de gestión administrativa, mientras que el 61.3% no lo identifican, es por ello se demuestra que más de la mitad no cuenta o conoce de la gestión administrativa en la compañía, por lo que se concluyó que con el fin de mejorar la gestión administrativa se implementará un diseño de gestión administrativa por procesos que permitirá facilitar la toma de decisiones a los gerentes y dueños de la compañía. Asimismo, se puede concluir que dicho método de gestión permite trabajar de un modo más organizado. Es decir que los gerentes o líderes de una empresa son importantes para la toma de decisiones y lograr una eficaz gestión administrativa. De la presente investigación se utilizó el marco teórico y metodológico para ayudar a fortalecer el estudio presente.

Zambrano (2019), en su investigación sobre un diseño de gestión administrativa para la mejora, obtuvo como objetivo identificar el modelo de gestión que fortalezca la competitividad de la compañía, el estudio utilizó como metodología un enfoque mixto de tipo descriptivo y método inductivo – deductivo, utilizando como técnica de investigación encuestas y entrevistas a una población de 7 personas. Concluyó que debido a la falta de un modelo de gestión administrativa no se lograba cumplir con los objetivos. Por ello, se desarrolló un modelo que ayudó a diseñar una estructura organizacional más estructurada. Asimismo, se concluye que con la implementación del modelo de gestión administrativa se busca satisfacer la necesidad de sus clientes, es por lo que se propuso una mejora en la misión, visión y valores aplicados a la compañía que permita adquirir mejores resultados en los objetivos. En tal sentido para lograr una buena gestión administrativa es importante contar con una estructura organizacional definida que permita la organización. Del presente estudio se empleó las bases teóricas y metodológica que permita fortalecer la investigación.

Forero (2018), en su estudio sobre fortalecer la gestión administrativa en una fundación de una institución. Tuvo como objetivo proponer la mejora en la gestión desde un punto de vista estudiantil, con la ejecución de planes innovadores fundamentado en su experiencia durante su carrera. El estudio utilizó un enfoque cualitativo de tipo descriptivo, con un diseño metodológico y con un método inductivo-deductivo. Concluyó que la investigación realizada facilitó identificar desde una perspectiva profesional las falencias actuales de la gestión administrativa, ya que la institución no contaba con una misión y visión que permita la interacción con sus propósitos a futuro, por lo que se determinó la importación de la implementación de capacitación al personal, con el propósito de aclarar los procedimientos internos de la fundación. Dicho de otra manera, es importante detectar los problemas que requieren mejorar dentro de la compañía que permita actualizar o generar mejoras. De la presente investigación se utilizó las bases metodológicas el cual permita enriquecer el actual estudio.

Meneses (2018), en su estudio sobre el fortalecimiento de los procesos educativos a través de la gestión administrativa, obtuvo como objetivo la implementación un portal web que permitió un mejor manejo de la gestión administrativa. El estudio empleó una metodología de enfoque cuantitativo de tipo no experimental y diseño transaccional descriptivo. Concluyó que

el desarrollo de un portal web, representa una estrategia para mejorar la gestión administrativa, ya que permite agilizar los procesos en la institución de la gestión directiva, la gestión administrativa, la gestión financiera y comunitaria, con el propósito de mejorar el liderazgo y fomentar el trabajo en equipo. Asimismo, se concluye que una herramienta como portal web que permita el manejo de todos los procesos internos facilita la atención de los usuarios. Es decir que la ayuda de un sistema web permite el control del cumplimiento de los procesos mejorando la gestión administrativa. De la presente investigación se tomó el marco conceptual y metodológico que permita fortalecer el estudio actual.

En el ámbito nacional Huamaccto (2021) en su investigación sobre implementar un plan de acción para mejorar la gestión administrativa. Tuvo como objetivo ejecutar un plan de propósitos que mejore la gestión en la administración de una unidad ejecutora estatal, el estudio utilizó como metodología enfoque mixto, tipo proyectiva, diseño no experimental, y método analítico, asimismo se utilizó como técnica la entrevista a una población de 102 personas. Concluyó que según el análisis se determinó que la gestión administrativa tiene un nivel regular, además se identificó la desorganización en la estructura orgánica y un deficiente manejo en los recursos humanos, por lo que se desarrollaron propuestas como una correcta coordinación entre las áreas, y agilizar los trámites documentarios, para ello se modificó la estructura organizacional. En otras palabras, una adecuada implementación de actividades donde permita mejorar procesos, manuales entre otros dentro de una organización será de ayuda en la gestión administrativa. De la presente investigación se utilizó las bases teóricas, conceptual y metodológicas para fortalecer la investigación actual.

Paz (2019) en su investigación sobre una propuesta de mejora en la gestión de procesos utilizando la metodología PHVA en una empresa de servicios, tuvo como principal objetivo mostrar una oferta de mejora que ayude a fortalecer la gestión de procesos dentro de la compañía, en la investigación se utilizó como metodología de sintagma holística, enfoque mixto, método inductivo – deductivo, utilizando como técnica de estudio encuesta y entrevista a una población de 40 trabajadores de la empresa, una muestra de 36 personas y 3 unidades informantes. Por lo que concluyó proponiendo para mejorar la gestión de procesos es importante la planificación y aportación de todos los empleadores, asimismo es importante contar con

diagramas de flujo que facilite el control y seguimiento, por últimos menciona que es importante la capacitación constate a los empelados ya que esto permite la incrementación de la productividad de la empresa. Es decir que la aplicación de diversas herramientas de mejora permite mejorar en diversos aspectos dentro de una compañía. Por lo que de la presente investigación se tomó la metodología el cual permite fortalecer el presente estudio.

Yauri (2019) en su investigación sobre diseño de mejora continua bajo su metodología PHVA, tuvo como objetivo incrementar la rentabilidad utilizando las herramientas que permita la mejora continua. El estudio utilizó una metodología de enfoque mixto, tipo aplicativo, utilizando técnica entrevista, encuestas y muestreo a una población de 12 trabajadores. Asimismo, obtuvo como conclusión que la implementación de la mejora continua ayuda a aumentar la rentabilidad en la organización, a través de cambios de mejora en los procesos por lo que también se beneficia la gestión administrativa, ya que logrando contar con un adecuado sistema de procesos permite planificar, organizar, direccionar y controlar de una manera eficiente. Cabe necesario señalar, que las metodologías de mejora continua permiten incrementar la productividad dentro de una empresa generando que este tenga mayor rentabilidad. De la presente investigación se utilizó la metodología que permitió enriquecer el presente estudio.

Vadillo (2019) en su investigación sobre implementar la gestión administrativa a través del sistema de planificación empresarial (ERP). Tuvo como objetivo ofrecer una mejora para la gestión administrativa, en el estudio se utilizó como metodología un enfoque cuantitativo de tipo descriptivo, diseño no experimental con una técnica de estudio a través de la encuesta en una población de 20 personas. Asimismo, concluyó que la implementación de un sistema ERP ofrece mejoras en la gestión administrativa de la empresa, ya que permite un estudio detallado su estado actual, e identificar los problemas que puedan presentarse. Es decir, la ejecución de un sistema operativo permite controlar los procedimientos y objetivos dentro de una organización generando una mejor gestión administrativa. De la actual investigación se utilizó las bases teóricas y metodológicas que permita fortalecer el estudio actual.

Dávila (2018) en su investigación sobre proponer un plan necesario para fortalecer la gestión administrativa. Tuvo como objetivo implementar un plan que mejore la gestión administrativa en la empresa Adán Dávila. El estudio implementó como metodología un enfoque mixto, de tipo descriptivo y diseño no experimental. En el resultado se determinó la importancia de una eficiente gestión administrativa, ya que con ello se logra determinar las estrategias, implantando una misión, visión y objetivos más precisos que permita a las jefaturas una toma de decisiones más efectiva logrando posicionarse en el mercado. De la presente investigación se tomó como guía la metodología con el fin de fortalecer el estudio que se viene desarrollando.

Silva (2018) en su estudio sobre proponer un diseño de gestión administrativa con el fin de mejorar la capacidad técnica de las egresadas de la institución. Obtuvo como objetivo establecer un método de estrategias que refuerce el área administrativa para un mejor funcionamiento de la institución. El estudio utilizó como metodología un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo, diseño no experimental y método deductivo utilizando como técnica encuestas y entrevistas a una población de 70 personas. Asimismo, concluyó que debido a que no cuentan con un personal totalmente capacitado que utilice los recursos de una manera óptima que interviene negativamente en la institución, por lo que se ha implementado un modelo de gestión administrativa que permita mejorar de una manera beneficiosa utilizando como alianzas convenios con instituciones que permita una mejor atención a sus estudiantes. Es decir que contar con un personal capacitado permite la mejora en la realización de sus actividades, el cual contribuye a una mejor gestión administrativa. Del presente estudio se utilizó la metodología para ayudar a fortalecer la investigación en curso.

Paredes y Rivera (2018), en su investigación sobre proponer mejora de calidad en la gestión administrativa de una empresa MYPE, obtuvieron como objetivo identificar en qué medida la gestión administrativa logra mejorar la calidad de servicio, para el estudio se utilizó una metodología de enfoque mixto, de tipo aplicada y diseño experimental a traves de una técnica de estudio cuestionario a una población de 385 personas. Concluyó que la ejecución de la nueva propuesta de gestión administrativa permitió mejorar la calidad de servicio en una cantidad importante, debido a que se reflejó en las mediciones realizadas, como dato anterior se

tenía Md= 2,42 y después de la aplicación de la propuesta se obtuvo Md= 3,71, ya que se cuenta con una misión, visión y estrategias que se enfocan en el cumplimiento de sus objetivos. En la presente investigación se busca mejorar la gestión administrativa que agilice los procedimientos internos, por lo que se concluye que es de gran utilidad el estudio como antecedente ya que orienta al planteamiento de una misión, visión y estrategias correctamente aplicadas para la mejora. De la presente investigación se utilizó la metodología que ayude a fortalecer el estudio a realizar

En la presente investigación se tiene como soporte metodológico basada en la teoría de la administración clásica al tener como propósito tener una estructura organizada para lograr sus objetivos en las organizaciones y según la gestión administrativa es el conjunto de actividades ordenadas que se aplica en una planificación total de los recursos que guardan relación debido a que la planificación es fundamental para un desarrollo de actividades eficientes dentro de una organización con el fin de cumplir todos sus objetivos de una manera organizada (Almanza et. al 2017). Asimismo, Fayol mencionado por Hurtado (2008) indica que, la teoría de la administración clásica es una ciencia exacta que permite a todas las empresas lograr la eficiencia, resaltando la importante de contar con una estructura establecida y funciones. Es decir, la teoría de la administración clásica va a permitir definir una estructura organizada que permita el trabajo de toda la empresa de manera organizada logrando la eficiencia.

Por otro lado, la teoría de desarrollo organizacional tiene como objetivo la acción mutua entre el personal y la compañía para lograr sus objetivos. Chiavenato (2006) indica que, la gestión administrativa es el conjunto de acciones con el fin de alcanzar resultados exitosos. Es por ello por lo que guarda relación debido a que es primordial la correcta participación de todo el personal, para el cumplimiento de todos los procesos organizacionales, el cual permitió mejorar las habilidades del personal dentro de la compañía que ayudó a cumplir sus objetivos.

Finalmente, la teoría de sistema tiene como objetivo la integración entre total de todos sus ambientes, de acuerdo con Von Bertalanffy mencionado por Ramírez (1999) indica que, la teoría general de sistemas es un conjunto de actividades afines situadas al cumplimiento de objetivos. Dicho de otra manera, determinaron que la calidad de servicio o producto que se

ofrezca va acompañado de una correcta gestión administrativa, ya que es el proceso que se cumple para la ejecución de sus objetivos. Por lo tanto, guarda relación puesto que es importante una constante integración y coordinación para el cumplimiento de objetivos.

Con respecto a la justificación teórica en el presente estudio, se consideró la importancia teórica; metodológica; practica y social. La presente investigación presenta el uso de 3 teorías: (a) la teoría de la administración clásica debido a que, guarda relación con la gestión administrativa, ya que permite realizar una planificación y organización más eficiente en la organización; (b) Teoría de desarrollo organizacional, el cual será importante en la investigación, ya que da a conocer la relevancia que tiene la participación del personal en la compañía, con el propósito de mejorar las habilidades, aprendizaje y participación de cada integrantes que permitan el cumplimiento de los procesos administrativos de manera eficiente; y (c) la teoría de sistemas puesto que es importante una coordinación integración y coordinación para el cumplimiento de objetivos.

La investigación se evidencia metodológicamente en un enfoque mixto, el cual permite utilizar la metodológica cualitativa y cuantitativa para un mejor desarrollo que permitirá ser de ayuda a los próximos estudiantes que tengan como fin realizar investigaciones holísticas. Asimismo, como parte de instrumento a utilizar se empleará el cuestionario y la entrevista con el fin de realizar el diagnóstico con el resultado para la investigación.

La presente investigación tiene como importancia práctica mejorar los procesos administrativos de la empresa. Asimismo, ayudará a efectuar soluciones estratégicas para el cumplimiento de una eficiente gestión administrativa. Del mismo modo, se mejorará el compromiso laboral de los integrantes de la empresa, que incluya capacitaciones al personal con el propósito de motivar a sus colaboradores y se logre trabajar de una manera óptima.

La presente investigación considera el uso de la categoría solución denominada plan de actividades y de la categoría problema que consiste en la gestión administrativa de una entidad privada.

Categoría solución: Mejora continua, de acuerdo con Aguirre (2014) precisa que, nada debería tomarse como terminado, ya que todo es un proceso de cambio constantes y siempre con probabilidad de mejorar, por lo que las empresas y personas son una constante evolución en todas sus actividades. Es decir que la mejora continua está basada en una constante renovación buscando mejorar los resultados que se desea obtener.

Por otro lado, Flores (2010) indica que, la mejora continua es una filosofía que permite incrementar la calidad del producto, proceso o servicio, por lo que permite mejorar y optimizar adecuadamente los recursos dentro de una empresa que desee aplicar, otro de los beneficios es la participación de todos los involucrado ya que para lograr la mejora continua se debe recibir el apoyo de todos los trabajadores para cumplir con cada proceso. Es decir que todos lo integrantes de la compañía juegan un papel muy importante para el cumplimiento de la mejora continua. En tal sentido, Guerra (2007) menciona que la mejora continua se basa en conocer a donde se dirige y el control continuo para lograr los objetivos trazados, es decir que es el seguimiento del cumplimiento de sus planes, realizando el cambio oportuno en el momento correcto manteniendo la calidad. Asimismo, Alcalde (2004) precisó que, para alcanzar el éxito en una empresa se debe optar por la mejora continua, ya que constantemente hay que variedades de cosas que se podrían mejorar dentro de una organización, esta metodología consiste en la elaboración de un sistema que permita lograr cambios en las actividades que se realizan brindando un valor agregado que lo determina como la calidad total. Es decir que la mejora continua ayuda a fortalecer el funcionamiento de la empresa logrando cumplir sus objetivos de una manera eficaz.

Finalmente, para Bravo y Ortega (2000) mencionan que la mejora continua es una filosofía en las compañías, y sus principios son aplicables en todos los aspectos de la administración y la innovación, ya que permiten la mejora competitiva por medio de cambios o mejoras brindando un valor agregado. Es decir que esta filosofía puede estar enfocada es todos los procesos empresariales, por lo que es el esfuerzo constante para mejorar constantemente intentado detectar los problemas oportunamente.

Correspondiente a la subcategoría ciclo PHVA: Según Gonzáles y Arcienegas (2016) resaltan que, el ciclo PHVA es llamado el ciclo Deming y actualmente se utiliza para implementar la gestión de la calidad, que es una aplicación de la teoría del control a los procesos administrativos. Es decir que el PHVA es fundamental para la mejora continua ya que permite detectar fallas o actividades innecesarias para tomar decisiones oportunamente. Por otro lado, Deming citado por Zapata (2015) menciona que el PHVA es conocido como el ciclo de la calidad, el cual está basado en cuatro pasos: planificar, hacer, verificar y actuar, el cual permite realizar un seguimiento de los procesos. Es decir, es un sistema que beneficia en los procedimientos de la empresa y busca orientarse en la incrementación de la productividad de las empresas permitiendo resolver problemas en base a sus objetivos.

Correspondiente a la subcategoría Kaizen: Masaki citado Rajadell (2021) indica que, Kaizen es planteado como una conjugación de dos palabras que significan cambio para la mejora, que no simplemente se trata de reducción de costos, su significado va más allá, es decir se trata de un cambio de cultura constante que permite la evolución. Es decir que este tipo de mejora es de manera completa, que propone identificar y resolver los problemas que se presenten de manera oportuna. Asimismo, Masaki citado por Alcalde (2019) precisa que kaizen es el mejoramiento continuo basado en formar grupos de trabajo e ingeniería que cumpla sus objetivos con pequeñas mejoras que logre la calidad total.

Correspondiente a la subcategoría Lean Manufacturing: Según Buzón (2019) precisa que lean manufacturing es una filosofía de cómo manejar un negocio, dicha filosofía permite la eliminación de los desperdicios, reduciendo el tiempo entre la solicitud del cliente y la atención de este, ayudando a mejorar la calidad y reduciendo sobrecostos. Asimismo, Socconini (2019) menciona que, lean manufacturing es un sistema denominado justo a tiempo, el cual se puede definir como un sistema de mejora continua que permite identificar o eliminar todo exceso que no permita cumplir los objetivos de manera eficaz, todo ello se logrará en conjunto a todos los que integran hacer posible el cumplimiento de los procesos. Es decir que lean manufacturing permite el cumplimiento de los objetivos eliminando todos sobrecostos que genere el cumplimiento.

Indicadores

Se consideraron los siguientes indicadores para la mejora continua

Planificar: Alcalde (2019) menciona que, es una etapa del ciclo de mejora continua que permite estudiar el estado actual de la empresa e identificar los problemas que se requiere atacar para plantear posibles soluciones, estas irán adaptadas a los objetivos. Es decir, en esta etapa se va a analizar e identificar los problemas para luego proponer las posibles soluciones e indicadores que permitan lograr alcanzar los objetivos. Asimismo, Herrero (2007) menciona que, planificar es el pensamiento que se tiene para lo que se quiere realizar, es decir buscará diseñar estrategias y técnicas de compra va a empezar y terminar sus actividades.

Hacer: Alcalde (2019) precisa que, es la segunda etapa del ciclo Deming en la cual permite formar el grupo de equipo que ejecutarán las actividades planificadas para las acciones de mejora y solución de los problemas hallados. Es decir, en esta etapa se llevará a cabo la ejecución del plan con los involucrados del proyecto. Por su lado, Grijalbo (2017) precisa que, en esta etapa de la mejora continua el hacer permite realizar las actividades planificadas anteriormente.

Verificar: alcalde (2019) indica que, es la tercera etapa del ciclo Deming por el medio se comprueba los resultados logrados con los propuestos inicialmente mediante los indicadores que se hallan propuesto. Es decir, en esta etapa una vez concluida las actividades se va a evaluar los resultados de cada objetivo para verificar la eficiencia y eficacia de las elecciones tomadas. Por otro lado, Grijalbo (2017) considera que, es muy importante comprobar la correcta ejecución de las mejoras planteadas.

Actuar: Alcalde (2019) precisa que, es la cuarta etapa del ciclo Deming en el cual, una vez verificado los resultados, se echará en marcha la implementación de los cambios dentro de la organización. Es decir, en esta etapa se toma la decisión final en base a los resultados obtenido, de haber alguna falla se corregirá caso contrario se documenta y procede con la aplicación. Asimismo, Grijalbo (2017) comenta que, en esta última etapa se basa en todas las posibles modificaciones que se requiera emplear en cualquiera de las anteriores etapas, es decir se estudiará todos los resultados para comprobar la efectividad de la mejora continua.

Efectividad: Gómez (2021) indica que, busca la unión de la eficacia y eficiencia por lo que se trata de analizar con qué herramientas y cómo se realizan las actividades. Es decir, es la capacidad de lograr lo planificado en las actividades realizadas. Asimismo, Sols (2000) menciona que, la efectividad se trata de satisfacer las necesidades identificadas, ya que los resultados serán los más esperados por el usuario.

Productividad: Romero (2016) menciona que, la productividad es la medida entre la cantidad de bienes y servicios realizados con la cantidad de recursos utilizados. Es decir, es el rendimiento que nos permite conocer lo que produce un empleador en las horas trabajadas. Por su lado, Pere (2003) menciona que la productividad se trata sobre el nivel de eficiencia de un conjunto de actividades que se realiza para cumplir con lo solicitado, es decir buscará la manera más sencilla para lograr los objetivos.

Eficiencia: Gómez (2021) precisa que, es la capacidad de lograr un objetivo con los recursos justos. Es decir, la eficiencia es la acción con valor agregado que se realiza para el cumplimiento de algo. Por otro lado, Lazzati (2013) menciona que, la eficiencia se basa en la manera que se logra cumplir los objetivos, es decir es la forma donde propone medios para cumplir las metas propuestas.

Innovación: Marín (2019) indica que innovación significa renovar, ya que innovación es la creación o la modificación de un producto o servicio para luego incluirlo en el mercado, recalca la importancia de aplicar la innovación dentro de una organización, ya que permite proporcionar un sistema mejorado. Es decir, detalla la importancia de la innovación dentro de una organización ya que sin la aplicación de esta creación la compañía cae en el olvido. Asimismo, Ballart (2001) menciona que, innovación se refiere a la implementación de una nueva idea, comportamientos y prácticas que permitan la integración de nuevas oportunidades.

Categoría Problema: Gestión administrativa según Corvo (2021) indica que, la gestión administrativa es el acumulado de medios que admiten utilizar diversos recursos como:

personal, material y económico de una entidad para cumplir con los objetivos establecidos, por lo que cada personal debe estar totalmente capacitado para cumplir con su función.

Por otro lado, para Múñch (2010) define que, la administración se trata de un equivalente significado de gestión, ya que la administración es el medio por que cual se realiza actividades para lograr objetivos, mientras la gestión es una de las técnicas que se utiliza para facilitar el cumplimiento de las labores, en el cual se estipulan métodos e instrucciones para alcanzar los objetivos de una manera más eficaz. Asimismo, para Chiavenato (2006) precisa que, es la ejecución de acciones con el propósito de conseguir una variedad de resultados de la manera óptima con el menor costo posible. Se relaciona con elegir las mejores actividades con el fin de obtener el efecto esperado en base a los medios que se tenga al alcance.

Cabuya et al., (1995) expresan que, se trata sobre el cumplimiento de las actividades de la gerencia en las empresas. Se define como la habilidad administrativa de las actividades diarias de las jefaturas en las empresas. Finalmente, Marcelo (2017) menciona que, en la actualidad la gestión es una actividad muy importante para identificar los posibles problemas que se presenten siendo resueltos de una manera responsable, y la actividad principal de la administración cumplir sus objetivos de una manera más responsable y óptima.

Correspondiente a la subcategoría planificación según Chiavenato (2006) menciona que, la planeación es el espacio donde se establece lo que se espera de una empresa, es decir se idealiza los medios y métodos que se necesitan utilizar para obtener los objetivos planeados disminuyendo todo tipo de riesgos.

Asimismo, Louffat (2012) precisa que, la planeación es el encargado de establecer lo que la empresa espera a futuro, para ello en esta etapa se determinará de una manera específica la misión, visión y objetivos de la empresa.

Correspondiente a la subcategoría organización según Chiavenato (2006) precisa que, la organización consiste en determinar cómo se realizarán los objetivos y que medio se establecerá para cumplirlos, es decir en este proceso se distribuirán las labores para simplificar la actividad.

Por otro lado, Louffat (2012) menciona que, es el componente encargado de definir el mejor método organizacional, que sea conveniente y se ajuste a la empresa. Por lo que es necesario definir las actividades y medidas que se repartirán previamente.

Correspondiente a la subcategoría dirección según Chiavenato (2006) menciona que, la dirección es la realización del conjunto de actividades, en este proceso se orientará al cumplimiento de objetivos a través de la motivación.

Por otro lado, Louffat (2012) indica que, la dirección se encarga de cuidar por el cumplimiento de los proyectado y organizado, en esta etapa el reconocimiento de la ejecución se da a los colaboradores de la empresa tanto jefes como subordinados.

Correspondiente a la subcategoría control según Chiavenato (2006) indica que, el control es la etapa en la que se fijan las pautas para controlar los resultados, es decir en esta esta se asegurará que los objetivos sean cumplidos de tal manera que se plantearon. Finalmente, Louffat (2012) menciona que, el control se ocupa de confirmar el nivel del cumplimiento de los objetivos propuestos en la planeación, esta verificación se realizará antes, durante y después del cumplimiento de lo planeado, asimismo se aplicarán indicadores que ayuden a la constante supervisión.

Indicadores:

Se consideraron lo siguientes indicadores para la gestión administrativa.

Plan estratégico: Según Sainz (2017) indica que, plan estratégico es un “plan maestro” para recolectar todas las estrategias que nos permitirá desarrollarlo en un futuro. Es decir, es un proceso en el cual se va a definir las estrategias económicas y financiera con el fin de lograr alcanzar las metas propuestas en la empresa. Asimismo, Paris (2005) precisa que, plan estratégico es un proceso de planificación continua que permite ejecutar sus actividades con el menor riesgo posible.

Misión y Visión: Según Tóran (2012) una misión permite describir la razón de ser de la organización, es así como permite enfocar sus objetivos a cumplir, mientras que la visión se

refiere a como se va a desarrollar las compañías y que objetivos va a cumplir a corto y largo plazo. Es decir que toda compañía debe tener identificado una correcta misión y visión de manera que ayude a cumplir sus objetivos de una manera óptima. Por otro lado, Rey (2001) menciona que, la misión se puede definir la etapa donde la compañía establece sus políticas, objetivos y estrategias, es decir se establecen planes y objetivos indicando la razón de ser de la empresa.

Objetivos: Según el equipo editorial Etecé (2022) precisa que, un objetivo tiene como propósito cumplir una meta al cual se realiza mediante acciones, ya que todo lo que se desea realizar tiene un propósito a donde se desea llegar. Es decir, todo plan que se desea cumplir debe ser a través de objetivos planteados. Por su lado Pérez (2020) menciona que, objetivos son las propias metas y son clasificadas en los siguiente: objetivos por rentabilidad que se basa obtener los máximos beneficios, con el fin de controlar sus gastos e ingresos, objetivos de crecimiento, que trata sobre la posibilidad de la empresa para extenderse en el mercado, objetivos sociales que se basa en la realización personal de las personas que integran la empresa.

Manual de organización y funciones: Según Zegarra (2012) indica que es un documento en el cual sirve como guía para el personal, este documento contiene la descripción de cada puesto de perfil, es por ello que hoy en día se ha hecho muy importante contar con un manual de organización y funciones que fomente el trabajo en orden. Es decir que con el fin de trabajar de una manera más ordenada sin generar duplicidad de trabajo cada compañía debe contar con el documento mencionado. Asimismo, Isaza (2018) menciona que, el manual de organización y funciones es de mucha importancia dentro de una compañía, ya que detalla as actividades que cada colaborador debe cumplir.

Reglamento interno: Según Pérez y Merino (2016) precisan que es un grupo de normas que permiten cumplir con las reglas del funcionamiento de una compañía, este documento es valido dentro de la empresa. Es decir que toda compañía debe contar con un reglamento interno que ayude a establecer las condiciones que cada empleados debe desarrollar sus actividades. Asimismo, Herrera y Camacho (2019) mencionan que, el reglamento interno son normas que

todo integrante de una empresa debe cumplir, donde también se establecerán las sanciones que se tomarán en cuanto las normas no sean cumplidas.

Evaluación de desempeño: Louffat (2011) indica que, es importante ya que permite obtener una apreciación del nivel de competencia que tiene cada personal al desempeñar sus actividades. Es decir, contar con una evaluación de desempeño ayuda en contar con parámetros que sirva mejorar sus potenciales. Asimismo, con una evaluación de desempeño la compañía logra tener un historial con las fortalezas y debilidades de cada colaborador. Por otro lado, Alles (2017) menciona que la evaluación de desempeño es un proceso por el cual se diseñan diversos sistemas de mediciones del desempeño de sus colaboradores.

Liderazgo: Según Tracy (2015) indica que, en la actualidad el liderazgo es una necesidad, ya que cada sociedad requiere de un líder que permita tener una influencia de un grupo determinado con el propósito de alcanzar un grupo de metas en el cual todos sean beneficiados, esta persona que tenga el labor de liderar deberá contar con ciertas cualidades el cual tenga la capacidad de influir a un grupo de personal. Es decir en cada compañía es importante que se tenga líderes que ayuden a lograr los objetivos planteados. Por otro lado, Agüera (2004) menciona que, el liderazgo es la manera de influir, o guiar a un grupo de personas hacia el cumplimiento de sus objetivos.

Toma de decisiones: Según Amaya (2010) la toma de decisiones es importante para diversas actividades en la vida cotidiana del ser humano, por ello se puede decir que todos somos tomadores de decisiones, cabe resaltar que tomar decisiones comprende de todo un proceso por lo que indica con un razonamiento que incluya disciplinas para lograr una correcta decisión. Es decir que este indicador es vital para la compañía ya que a diario los gerentes y jefes están afectados a tomar diversas decisiones. Asimismo, Bruner (2001) comenta que, la toma de decisiones es una actividad en la vida cotidiana, este proceso de elección afectará o beneficiará en los resultados que se espera tener.

Motivación: Según Napolitano (2014) precisa que, la motivación tiene básicamente 2 funciones principales activar y dirigir comportamientos de cada individuo, además menciona que se divide

en tres escenarios principales: motivación extrínseca la cual busca un motivar a través de un conjunto de acciones, motivación intrínseca la cual se basa en un tipo de motivación económica y orientación motivacional que se da a través de conocimientos. Es decir, la motivación permite contar un personal comprometido con las actividades que realiza dentro de la compañía, ya que esto colabora en su ambiente laboral para una mejora ejecución de su trabajo. Por su lado, Soler (2007) menciona que, la motivación es fundamental para la competitividad laboral, ya que influye en todo aspecto, familiar, social ocio y desarrollo personal, ya que es la razón para lograr los objetivos.

Establecimiento de estándares: Según Gracia (2007) indica que, son establecer criterios de evaluación que permita cumplir los objetivos siempre y cuando estos permitan ser verificados, además menciona que cuando se dificulta llevar un control de los objetivos, esto obliga a definir indicadores para llevar un mejor seguimiento. Asimismo, Rivas (1989) menciona que, establecimiento de estándares es la proporción de una correcta herramienta para la dirección de sus actividades.

Retroalimentación: Según Jauli y Reig (2010) indican que, es el proceso que permite hallar las soluciones a los problemas o dificultades que presenta cada persona, por lo que precisa que es importante que exista una persona la cual retroalimenta y otra que busca la retroalimentación. Asimismo, este proceso ayudará a mejorar las habilidades con las que actualmente cuenta cada persona, este tipo de proceso permite una administración estratégica, debido a que ayuda a conocer las debilidades de su personal, ya que contribuye en el mejoramiento de sus habilidades. Por otro lado, Acevedo (2019) define que, la retroalimentación se divide en 2 palabras, una de ella retro que significa hacia atrás y alimentación que significa nutrir, por lo que define como nutrir con información de regreso, es decir brindar información útil que alimente a la persona.

Como formulación del problema, se define como el problema general: ¿Cuáles son las estrategias para mejorar la gestión administrativa en una empresa privada, Lima 2022?; Asimismo, para los problemas específicos tenemos: (a) ¿Cuál es el diagnóstico de la gestión administrativa en una empresa privada, Lima 2022?; (b) ¿Cuáles con los factores por mejorar de la gestión administrativa en una empresa privada, Lima 2022?

Por otro lado, la presente investigación realizó la formulación del objetivo general: Proponer estrategias para mejorar la gestión administrativa en la empresa técnica ingenieros, Lima 2022. Asimismo, se realizó la formulación de los objetivos específicos, los cuales son los siguientes: (a) diagnosticar en qué situación se encuentra la gestión administrativa en una empresa privada que brinda servicios, Lima 2022; (b) determinar los factores a mejorar de la gestión administrativa en una empresa privada que brinda servicios, Lima 2022; (c) implementar la difusión de las políticas internas de la empresa a todo el personal; mediante la metodología ciclo de mejora continua ciclo Deming (d) Mejorar el control de procesos de atención del área de abastecimiento; mediante una auditoría con la aplicación de la metodología mejora continua lean manufacturing y (e) Implementación de manual de organización y funciones mediante la mejora continua kaizen y su herramienta estandarización de procesos.

II. MÉTODO

2.1 Enfoque, tipo, diseño, sintagma y métodos

Carhuacho et al. (2019) indican que, ofrece un análisis más profundo a la investigación que permite brindar una variedad de opciones como solución con el fin de obtener una propuesta más efectiva de mejora ante el problema indicado en el estudio.

Hernández y Mendoza (2018) mencionan que, es la composición metodológica de los métodos cualitativos y cuantitativos unificados con el propósito de brindar una visión más completa del estudio. Dicho de otra manera, es la integración de los dos tipos metodológicos que permite un enfoque más amplio de la investigación.

Hernández et al. (2014) precisan que, el enfoque mixto se define como la combinación de estudios de la investigación cualitativa y cuantitativa utilizando las fortalezas de cada una para aumentar potencial a la investigación. Es decir, el enfoque mixto es la mezcla de estudios con la cual ayuda a robustecer la investigación. En resumen, la presente investigación empleará el enfoque mixto porque permitirá utilizar la encuesta para los trabajadores de la empresa técnica ingenieros en la parte cuantitativa y la entrevista a las jefaturas para el enfoque cualitativo.

Carhuacho et al. (2019) especifican como un análisis riguroso del entorno que consciente un enfoque más extenso, partiendo desde un planteamiento general que permita un mayor énfasis en la investigación. Dicho en otras palabras, el sintagma holístico que permite el estudio de una manera global de toda la investigación. Velásquez (2011) precisa que, el sintagma holístico se define como una opción la cual admite proyectar desde un punto de vista general a las investigaciones, reforzada con la visión de una variedad de disciplinas científicas. Es decir, que el sintagma holístico permite ofrecer una propuesta global al estudio.

Finalmente, Hurtado (2000) indica que, es un sintagma de metodología más integra y útil para todos aquellos que realicen estudios de investigación. De este modo la presente

investigación utilizará el sintagma holístico ya que permite relacionar diversas disciplinas científicas.

Carhuacho et al. (2019) precisan que, el tipo de investigación proyectiva está conexas con la elaboración de las metodologías para el estudio elegido examinando soluciones a diferentes problemas a partir de un análisis de proyección. Es decir, la investigación proyectiva se basa en la presentación de una propuesta como solución. Asimismo, Rodríguez (2019) indica que, es un estudio que se basa en ofrecer soluciones a los diversos problemas que se presenten, el cual permitirá analizar de manera completa todos sus aspectos, proponiendo nuevas estrategias que ayuden en la mejora. Dicho de otra manera, permite brindar un plan de acción para solución de problemas identificados.

Finalmente, Hurtado (2000) menciona que, se relaciona con la preparación de un plan para solucionar un problema. Es decir, se trata de dirigir o plantear una propuesta o modelo de solución que permita alcanzar el objetivo de la investigación. Se concluye que en la presente investigación se utilizará el diseño de investigación proyectiva con el propósito de brindar diversas soluciones a los problemas presentados.

Carhuacho et al. (2019) mencionan que, el diseño de investigación explicativo secuencial, permite recolectar información cuantitativa, acompañado de la recolección de datos cualitativos, es decir que analizaran los resultados de los datos cualitativos y cuantitativos. Por otro lado Fernández y Baptista (2014) indican que, el diseño de la investigación explicativo secuencial se caracteriza por contar con 3 etapas, la primera la recolección de los datos cualitativos y cuantitativos, como segunda fase la construcción de los resultados y finalmente la interpretación y elaboración de los reportes. Es decir se trata de el análisis de los datos adquiridos de la información cualitativa y cuantitativa.

La presente investigación empleó tres métodos como el analítico, inductivo y deductivo que mediante estas teorías ayudará en el fortalecimiento del estudio.

Analítico: En su estudio Rodríguez (2019) menciona que, es un método el cual involucra el uso de un análisis crítico y la revisión del estudio que se realiza, con el propósito de hallar los elementos sustanciales para entenderlo a profundidad. Es decir, permite separar e identificar todos los problemas para ser analizados uno a uno. Asimismo, Bernal (2010) precisa que, es un desarrollo intelectual que consiste en desintegrar el objetivo de un estudio, detallando cada una de sus fracciones con el fin de ser estudiada de manera personal, es decir que va de lo global a lo específico.

Finalmente, Rodríguez (2005) indica que, el método analítico es un procedimiento científico que distingue las diferencias de una problemática, para luego cada uno ser revisada detalladamente de forma independiente para analizarla a profundidad. Es decir, es un método el cual permite la descomposición de todos sus elementos con el fin de estudiar desde lo general a lo específico. En resumen, el presente estudio utilizará el método analítico, ya que se estudiará de manera independiente cada uno de los problemas presentados en las empresas privadas

Inductivo: Gonzáles (2020) indica que, es un tipo de razonamiento que proviene de una investigación, la cual tiene como objetivo conseguir conclusiones desde una premisa. Dicho en otras palabras, permite llegar a conclusiones generales. Asimismo, Bernal (2010) precisa que, el método inductivo es un método lógico que reside en brindar conclusiones de forma intuitiva, con el fin de conseguir soluciones específicas. Es decir, permite el sentido intuitivo para lograr tener una idea de las conclusiones. Finalmente, Gómez (2012) menciona que, es un procedimiento en el cual se aplica el razonamiento, es decir va desde un punto de vista general a lo específico. Tiene la peculiaridad que las conclusiones son dadas desde un origen intuitivo, y estas son acertadas siempre y cuando las deducciones tengan origen específico.

Deductivo: Gonzáles (2020) indica que, es un tipo de razonamiento que proviene de una investigación, la cual tiene como objetivo conseguir conclusiones desde una premisa. Dicho en otra palabra, permite recolectar conclusiones basado desde una deducción. Asimismo, Bernal (2010) precisa que, el método inductivo es un método lógico que reside en brindar conclusiones de forma intuitiva, con el fin de conseguir soluciones específicas. Finalmente, Gómez (2012) menciona que, es un procedimiento en el cual se aplica el razonamiento, es decir va desde un

punto de vista general a lo específico. Tiene la peculiaridad que las conclusiones son dadas desde un origen intuitivo, y estas son acertadas siempre y cuando las deducciones tengan origen específico.

2.2 Población, muestra y Unidades informantes

Para la presente investigación se tomó como población 45 trabajadores y una muestra de 40 personas, se empleó la técnica de muestreo por conveniencia, el cual permite una mejor confiabilidad con relación a las encuestas, respecto a las entrevistas está orientada a las jefaturas de la organización. Para el presente estudio se está considerando a cuatro informantes para recabar datos e información al gerente general titulado de la carrera de Ingeniería Eléctrica, tiene conocimientos experimentales a través de los años en el área de dirección y control empresarial, y dueño de la empresa. Edad entre los 45 y 50 años. Asimismo, se consideró al jefe de logística titulada de la carrera de contabilidad, tiene conocimientos en el área financiera; y también posee conocimientos en la estimación del cálculo de ingresos y gastos anualmente del área de abastecimiento. Edad entre los 40 y 45 años. Además del jefe de talento humano titulada de la carrera contabilidad, tiene conocimientos en el área sobre la planificación y evaluación de costos y gastos, participa en las decisiones que los jefes van a tomar. Edad entre los 40 y 45 años, finalmente tenemos al gerente de operaciones titulado de la carrera de ingeniería mecánica, tiene conocimientos sobre la planificación y ejecución de proyecto. Edad entre los 30 y 40 años.

2.3 Categorías y subcategorías apriorísticas

Gestión administrativa: Quiroga (2020) indica que, es un área responsable de organizar el uso de los recursos de la empresa. Asimismo, es el conjunto de actividades que permite alcanzar el éxito. Dicho en otras palabras, la gestión administrativa es una agrupación de actividades coordinadas con el propósito de utilizar todos sus recursos de una manera responsable para alcanzar sus objetivos planteados

Tabla 1
Matriz de categorización del problema

Subcategorías	Indicadores
SC1.1 Planificación	C1.2.1 Objetivos
	C1.2.2 Plan estratégico
	C1.2.3 Visión
SC1.2 Organización	C1.3.1 Reglamento interno
	C1.3.2 Estructura orgánica
	C1.3.3 Descripción de funciones
SC1.3 Dirección	C1.4.1 Toma de decisiones
	C1.4.2 Integración
	C1.4.3 Motivación
SC1.4 Control	C1.5.1 Retroalimentación
	C1.5.2 Evaluación
	C1.5.3 Establecimiento de estándares

Tabla 2
Matriz de categorización de la solución

Subcategorías	Indicadores
SC1.1 Ciclo PHVA	C1.1.1 Planificar
	C1.1.2 Hacer
	C1.1.3 Verificar
	C1.1.4 Actuar
SC1.2 Kaizen	C1.2.1 Efectividad
	C1.2.2 Productividad
SC1.3 Lean Manufacturing	C1.3.1 Eficiencia
	C1.3.2 Innovación

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

De acuerdo con Bernal (2010) menciona que, las técnicas de recopilación de datos se reconocen como las diversas formas que permiten desarrollar la investigación, este proceso se hacen mediante el aporte de instrumentos que permitan manejar la información seleccionada. Es decir que la técnica permitirá recolectar los datos que permita luego el análisis de estos.

Encuesta: En su estudio Abascal y Grande (2015) precisan que, la encuesta se define como una técnica importante para obtener información a base de ciertas preguntas, que prueba que los datos obtenidos por la muestra logran ser empleado mediante un método cuantitativo. Es decir, esta técnica facilitará conseguir la información requerida para la investigación

Para Quispe (2013) indica que, es un método muy común que se utiliza para lograr obtener datos de una investigación, por medio de la encuesta. Dicho en otras este modo de recolección es la más utilizada por los investigadores.

Por último, García (2004) menciona que, su utilidad es para reunir datos, ideas u opiniones de un sector de personas con el fin de comprobar aspectos de las personas. En conclusión, la presente investigación utilizará como técnica la encuesta con el propósito de recopilar toda la información que ayude en el estudio.

Entrevista: Según el estudio de García (2004) precisa que, la entrevista se basa en la interacción verbal, por consiguiente, el encargado de realizar la entrevista debe ser muy cuidadoso al momento de realizar su labor ya que es su responsabilidad obtener la mayor información. Es decir, las entrevistas deben ser de un modo formal en el cual servirá para la recolección de datos.

Por otro lado, Díaz et al. (2013) mencionan que, la entrevista es una provechosa técnica para los estudios cualitativos la cual ayuda a reunir datos, se resumen es una conversación entre dos personas, con el fin de recabar información. Dicho en otras palabras, esta técnica ayuda a interactuar con el entrevistado el cual brindará la información para ser utilizada en la investigación.

Finalmente, Dalle et al. (2005) precisan que, es un diálogo ordenado que tiene como objetivo, recabar, y registrar los recuerdos que tengan las personas. Se resume que la presente investigación utilizará como técnica de recopilación de datos la entrevista con el propósito de recabar información importante para ayuda del estudio.

Cuestionario: Según García (2004) precisa que, el cuestionario se identifica por su amplia estructura de preguntas, con una menor participación del entrevistador, es decir permite la mayor colaboración del encuestado. Es decir, en el cuestionario el que mayor participa será el que realiza el cuestionario.

Por su lado Grande y Abascal (2007) mencionan que, es un conjunto de preguntas con el propósito de obtener información importante para conseguir realizar el estudio. Dicho de otro modo, es un documento en el cual integran diversas preguntas para recabar información.

Por último, Fábregues et al, (2016) definen que, el cuestionario como una herramienta que se utiliza para la recolección de datos en un trabajo de investigación cuantitativa. En conclusión, la presente investigación utilizará como instrumento el cuestionario con el propósito de recoger datos que nos ayude en la investigación.

Guía de entrevista: Para Pinilla (2008) menciona que, es un formulario en el cual se hallan los parámetros que se desarrollaran en la entrevista. Es decir, en el documento están plasmadas las pautas a realizar en la entrevista. Por otro lado, Acevedo y Lopez (2004) precisa que, es de uso fundamental para la persona que realizará la entrevista, la cual ayudará como control de ejecución en la entrevista. Por último, Tejero (2021) indica que, es la enumeración de las preguntas que se elabora para que el entrevistador interroge a su población. Por consiguiente, se resume que el presente estudio utilizará como instrumentos la guía, con el propósito de tener un orden en el momento de ejecutar la entrevista. Es decir, en este documento se tendrá enlistado las preguntas que se desarrollaran en la entrevista.

2.5 Proceso de recolección de datos

Para la presente investigación las entrevistas se desarrollaron de manera virtual, ya que por la coyuntura que actualmente venimos viviendo las unidades informantes se encuentran laborando de manera remota, toda la información fue recabada por el entrevistador la cual será escrita para su análisis. Asimismo, el entrevistador tendrá una guía de entrevista en el cual están integradas por las preguntas seleccionadas.

Con la finalidad de recolectar la información del problema de la compañía del estudio de investigación, marco teórico, los antecedentes y marco metodológico se realizó los instrumentos de enfoque cuantitativo (cuestionario) y para el enfoque cualitativo (entrevista) para el estudio de análisis de los datos.

2.6 Método de análisis de datos

Para la elaboración del análisis cuantitativo, se elaboró un diagnóstico de los resultados obtenidos en el cuestionario aplicado en la muestra seleccionado a través del empleo de del grafico de Pareto, por el cual se determinará los principales factores que no permiten una eficiente gestión administrativa, empleando Excel que ayudará a generar tablas y gráficos para luego proceder con sus respectivas interpretaciones. Por otro lado, para el análisis cualitativa, se efectuó una entrevista a cuatro colaboradores de la organización, por el cual se ayudará para realizar la triangulación con los resultados del enfoque cuantitativo y poder determinar las subcategorías de la propuesta de la solución, para poder efectuar el análisis se efectuó el software Atlas. Ti.

De acuerdo con Según Okuda y Gómez (2005) precisan que, la triangulación este método es uno de los más empleados en la investigación mixta. Por otro lado, Hernández et al. (2014) coinciden que, la triangulación es el método más utilizado por el enfoque mixto, en el cual se utilizan diferentes teorías, la triangulación de métodos, investigadores y datos. Es decir, se realiza la unión de las entrevistas, encuestas y metodología. Por lo que se resume que se empelará en la presente investigación el método de triangulación que nos permita utilizar el método cuantitativo y cualitativo.

III. RESULTADOS

3.1 Descripción de resultados cuantitativos

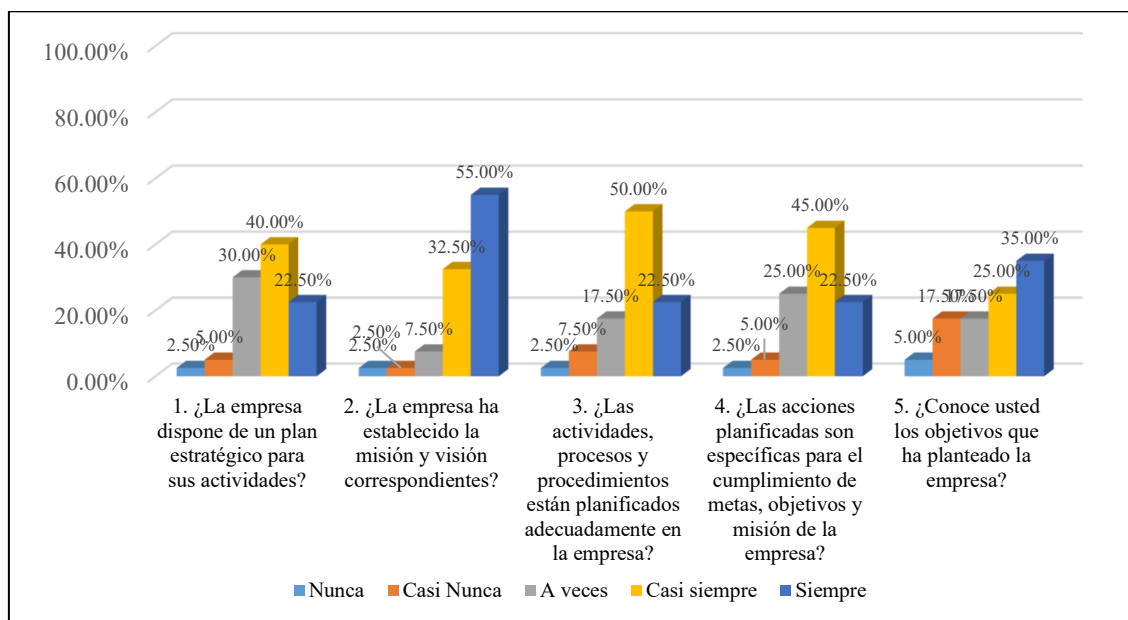
Tabla 3

Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la subcategoría planificación

Ítems	Nunca		Casi Nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1. ¿La empresa dispone de un plan estratégico para sus actividades?	1	2.50%	2	5.00%	12	30.00%	16	40.00%	9	22.50%
2. ¿La empresa ha establecido la misión y visión correspondientes?	1	2.50%	1	2.50%	3	7.50%	13	32.50%	22	55.00%
3. ¿Las actividades, procesos y procedimientos están planificados adecuadamente en la empresa?	1	2.50%	3	7.50%	7	17.50%	20	50.00%	9	22.50%
4. ¿Las acciones planificadas son específicas para el cumplimiento de metas, objetivos y misión de la empresa?	1	2.50%	2	5.00%	10	25.00%	18	45.00%	9	22.50%
5. ¿Conoce usted los objetivos que ha planteado la empresa?	2	5.00%	7	17.50%	7	17.50%	10	25.00%	14	35.00%

Figura 2

Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la subcategoría planificación



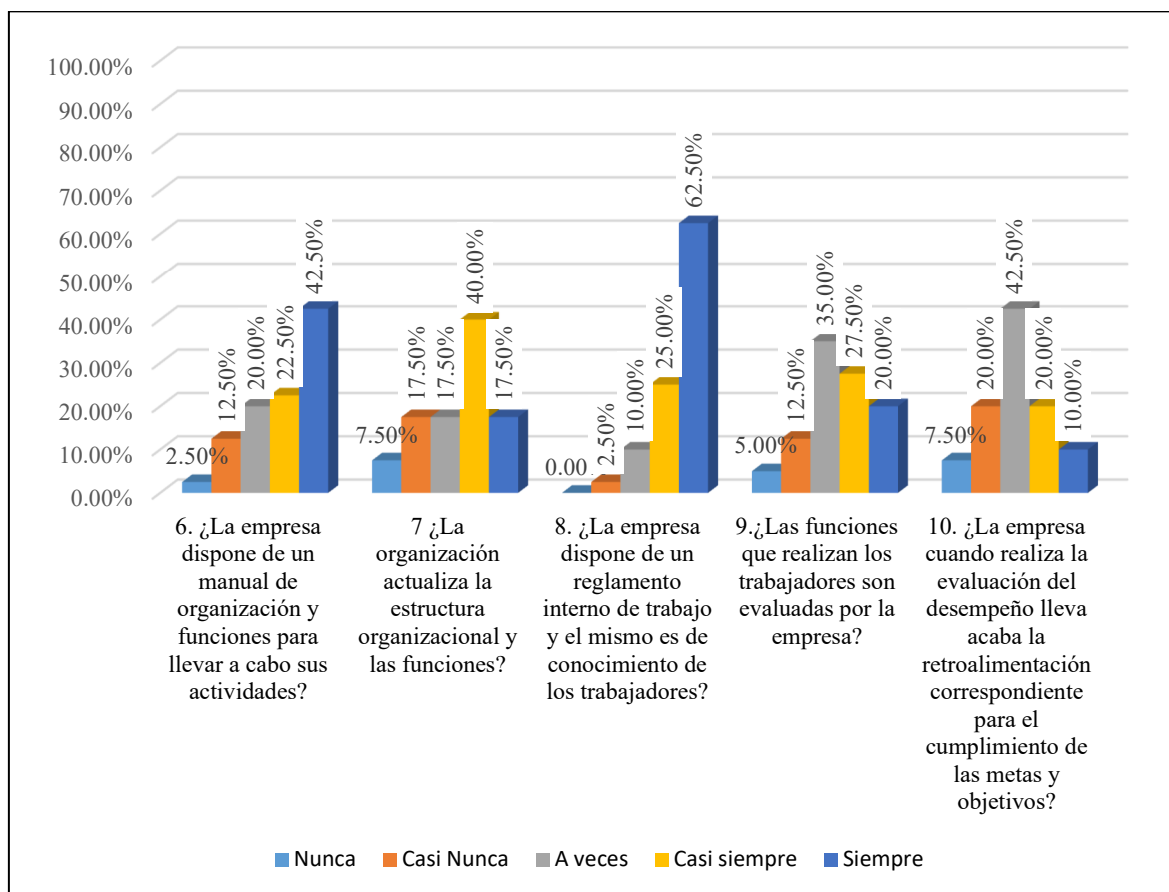
En la tabla 3 y figura 2, se visualiza que el valor “siempre” prevalece sobre la pregunta 2, referente a ¿La empresa ha establecido la misión y visión correspondientes?, de manera que, un 55% de colaboradores corresponde a un total de 22 participantes que certifican que la misión y visión es el adecuado para cumplir sus metas. Es decir que 22 personas conocen la visión y misión de la organización permitiendo que tengan un rumbo adecuado para cumplir sus metas propuestas. Por otro lado, se observa que el valor “nunca”, “casi nunca” y “a veces” simboliza un 40% sobre la pregunta 5 que indica “conoce usted los objetivos que ha planteado la empresa”, por lo que existe una discordancia de un total de 16 trabajadores ya que, los objetivos planteados en la empresa no son de conocimiento para todos los trabajadores, el cual no permite realizar el cumplimiento de todos sus procesos y tener un rumbo claro que se alinea a la misión y visión de la organización. En el mismo escenario se aprecia que el valor “nunca”, “casi nunca” y “a veces” simboliza un 37.5% aproximadamente sobre la pregunta 1 que indica ¿La empresa dispone de un plan estratégico para sus actividades? por lo que se visualiza una discordancia de un total de 15 de 40 trabajadores, afirman que la empresa no cuenta con un plan estratégico generando un bajo nivel de eficiencia en la realización de sus actividades que influiría en la gestión administrativa.

Tabla 4***Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la subcategoría organización***

Ítems	Nunca		Casi Nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
6. ¿La empresa dispone de un manual de organización y funciones para llevar a cabo sus actividades?	1	2.50%	5	12.50%	8	20.00%	9	22.50%	17	42.50%
7. ¿La organización actualiza la estructura organizacional y las funciones?	3	7.50%	7	17.50%	7	17.50%	16	40.00%	7	17.50%
8. ¿La empresa dispone de un reglamento interno de trabajo y el mismo es de conocimiento de los trabajadores?	0	0.00%	1	2.50%	4	10.00%	10	25.00%	25	62.50%
9. ¿Las funciones que realizan los trabajadores son evaluadas por la empresa?	2	5.00%	5	12.50%	14	35.00%	11	27.50%	8	20.00%
10. ¿La empresa cuando realiza la evaluación del desempeño lleva acabo la retroalimentación correspondiente para el cumplimiento de las metas y objetivos?	3	7.50%	8	20.00%	17	42.50%	8	20.00%	4	10.00%

Figura 3

Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la subcategoría organización



Mediante la tabla 4 y figura 3 se puede demostrar lo siguiente: De acuerdo con la pregunta 8: ¿La empresa dispone de un reglamento interno de trabajo y le mismo es de conocimiento de los trabajadores?, el 62.5% de los colaboradores encuestados consideran que “siempre” se da conocer el reglamento interno de trabajo dentro de la empresa. Es decir que 25 personas de un total de 40 encuestados afirman que conocen del reglamento interno de trabajo logrando que tengan en claro sus actividades a realizar dentro de la compañía. Por otro lado, respecto a la pregunta 10 ¿La empresa cuando realiza la evaluación del desempeño lleva acabo la retroalimentación correspondiente para el cumplimiento de las metas y objetivos?, se visualiza que un 70% afirma que “nunca”, “a veces” y “casi nunca” se realiza la evaluación de desempeño ni la retroalimentación de los colaboradores. Es decir que 25 colaboradores de un total de 40 encuestados coinciden que la empresa no realiza la evaluación de desempeño ni

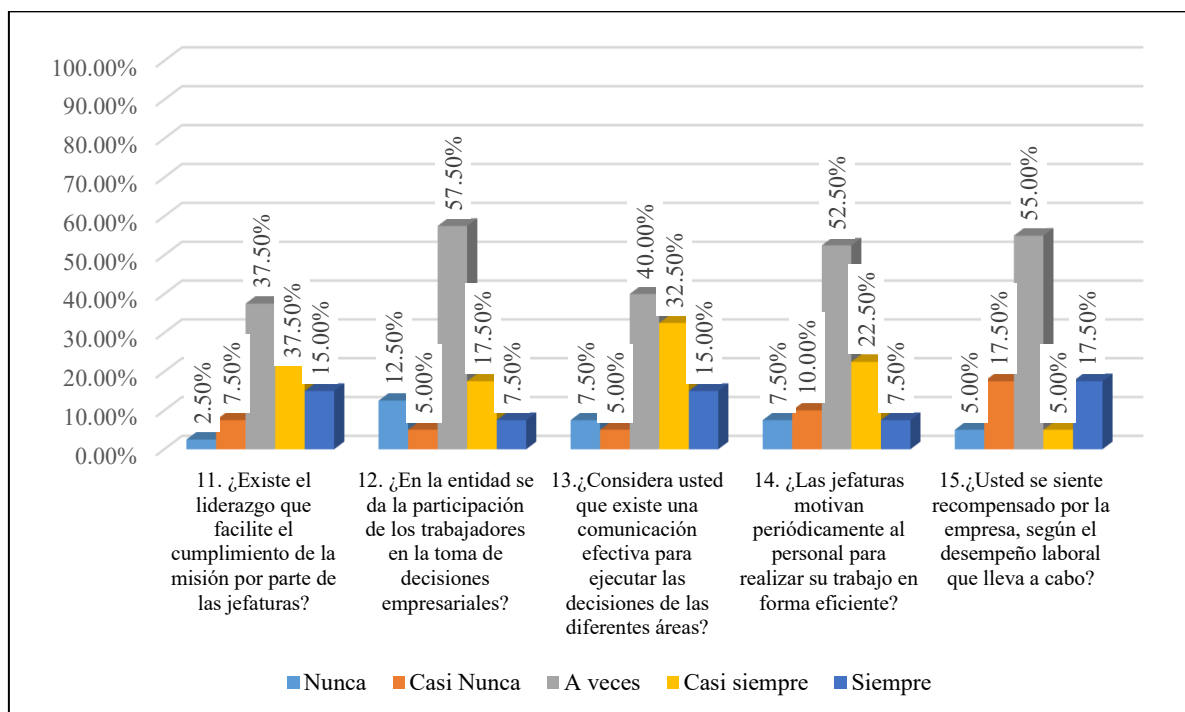
retroalimentación para cumplir con sus metas establecidas, por lo que no permite tener un feedback para mejorar el desempeño del personal, de no realizar la retroalimentación podría causar contar con personal innecesario.

Tabla 5
Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la subcategoría dirección

Ítems	Nunca		Casi Nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
11. ¿Existe el liderazgo que facilite el cumplimiento de la misión por parte de las jefaturas?	1	2.50%	3	7.50%	15	37.50%	15	37.50%	6	15.00%
12. ¿En la entidad se da la participación de los trabajadores en la toma de decisiones empresariales?	5	12.50%	2	5.00%	23	57.50%	7	17.50%	3	7.50%
13. ¿Considera usted que existe una comunicación efectiva para ejecutar las decisiones de las diferentes áreas?	3	7.50%	2	5.00%	16	40.00%	13	32.50%	6	15.00%
14. ¿Las jefaturas motivan periódicamente al personal para realizar su trabajo en forma eficiente?	3	7.50%	4	10.00%	21	52.50%	9	22.50%	3	7.50%
15. ¿Usted se siente recompensado por la empresa, según el desempeño laboral que lleva a cabo?	2	5.00%	7	17.50%	22	55.00%	2	5.00%	7	17.50%

Figura 4

Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la subcategoría dirección



Mediante la tabla 5 y figura 4 se observa que el valor “siempre” y “casi siempre” prevalece sobre la pregunta 11 la cual referencia a: ¿Existe el liderazgo que facilite el cumplimiento de la misión por parte de las jefaturas?, De tal manera que un 52.5% aproximadamente de los encuestados afirman que sí existe líderes dentro de la compañía que ayuden a cumplir la misión. Es decir, que 21 colaboradores de un total de 40 encuestados coinciden que consideran que las jefaturas realizan un adecuado liderazgo en el desarrollo de sus funciones el cual permite facilitar el cumplimiento de la misión de la empresa. Por otro lado, se identifica que el valor “casi nunca” y “nunca” predomina sobre la pregunta 15 acerca de que ¿usted se siente recompensado por la empresa, según el desempeño laboral que lleva a cabo?, es decir que un 22.5% encuestados concuerdan que su desempeño laboral no es reconocido por la empresa por lo que puede dificultar en el desarrollo de las actividades de los colaboradores. Asimismo, el valor “casi nunca” y “nunca” representa un 17.5% sobre la pregunta 14 sobre ¿Las jefaturas motivan periódicamente al personal para realizar su trabajo en forma eficiente?, es decir que existe un importante grupo de trabajadores que no se sienten motivados por sus jefaturas que le permita trabajar de manera más cómoda, por lo que podría causar un mal desarrollo de sus

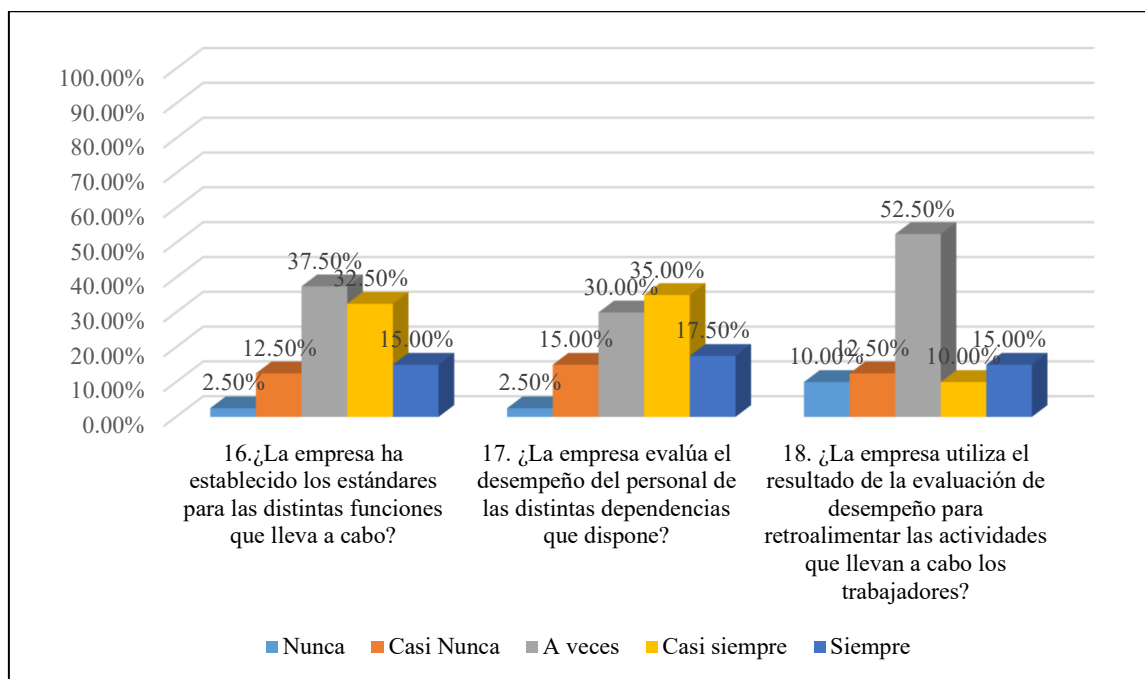
actividades por parte de los colaboradores, Por otro lado se evidencia que el valor “nunca”, “casi nunca” y “a veces” sobresale en la pregunta 12 referente a ¿En la entidad se da la participación de los trabajadores en la toma de decisiones empresariales?, en la cual se visualiza que un 75% de colaboradores afirman que consideran que sus opiniones no son tomadas en cuenta para la toma de decisiones, lo que podría conllevar a un incómodo ambiente laboral.

Tabla 6
Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la subcategoría control

Ítems	Nunca		Casi Nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
16. ¿La empresa ha establecido los estándares para las distintas funciones que lleva a cabo?	1	2.50%	5	12.50%	15	37.50%	13	32.50%	6	15.00%
17. ¿La empresa evalúa el desempeño del personal de las distintas dependencias que dispone?	1	2.50%	6	15.00%	12	30.00%	14	35.00%	7	17.50%
18. ¿La empresa utiliza el resultado de la evaluación de desempeño para retroalimentar las actividades que llevan a cabo los trabajadores?	4	10.00%	5	12.50%	21	52.50%	4	10.00%	6	15.00%

Figura 5

Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la subcategoría control



Mediante la tabla 6 y figura 5, se logra interpretar lo siguiente: A través de la pregunta 17: ¿La empresa evalúa el desempeño del personal de las distintas dependencias que dispone?, un importante 52.5% de los encuestados precisan que “siempre” y “casi siempre” se evalúa los resultados del personal de la empresa. Es decir que 21 trabajadores de un total de 40 encuestados afirman que la compañía sí evalúa el desempeño del personal, lo que permite tener identificado el perfil profesional de cada colaborador. Por otra parte, en la pregunta 18: ¿La empresa utiliza el resultado de la evaluación de desempeño para retroalimentar las actividades que llevan a cabo los trabajadores?, representa un 75% de los encuestados que manifiesta que “a veces” “casi nunca” y “nunca”. Es decir, un gran porcentaje de encuestados consideran que las evaluaciones que se realizan dentro de la empresa no son utilizadas para retroalimentar las funciones que realizan los colaboradores, por lo que no permite fortalecer las debilidades de los colaboradores. Finalmente, la pregunta 16: ¿La empresa ha establecido los estándares para las distintas funciones que lleva a cabo?, un 52.5% de los encuestados mencionan que “a veces” “casi nunca” y “nunca” se ha establecido estándares que permitan el desarrollo de las actividades de cada empleador. Es decir que de permanecer con el problema no podrá contar con el desarrollo

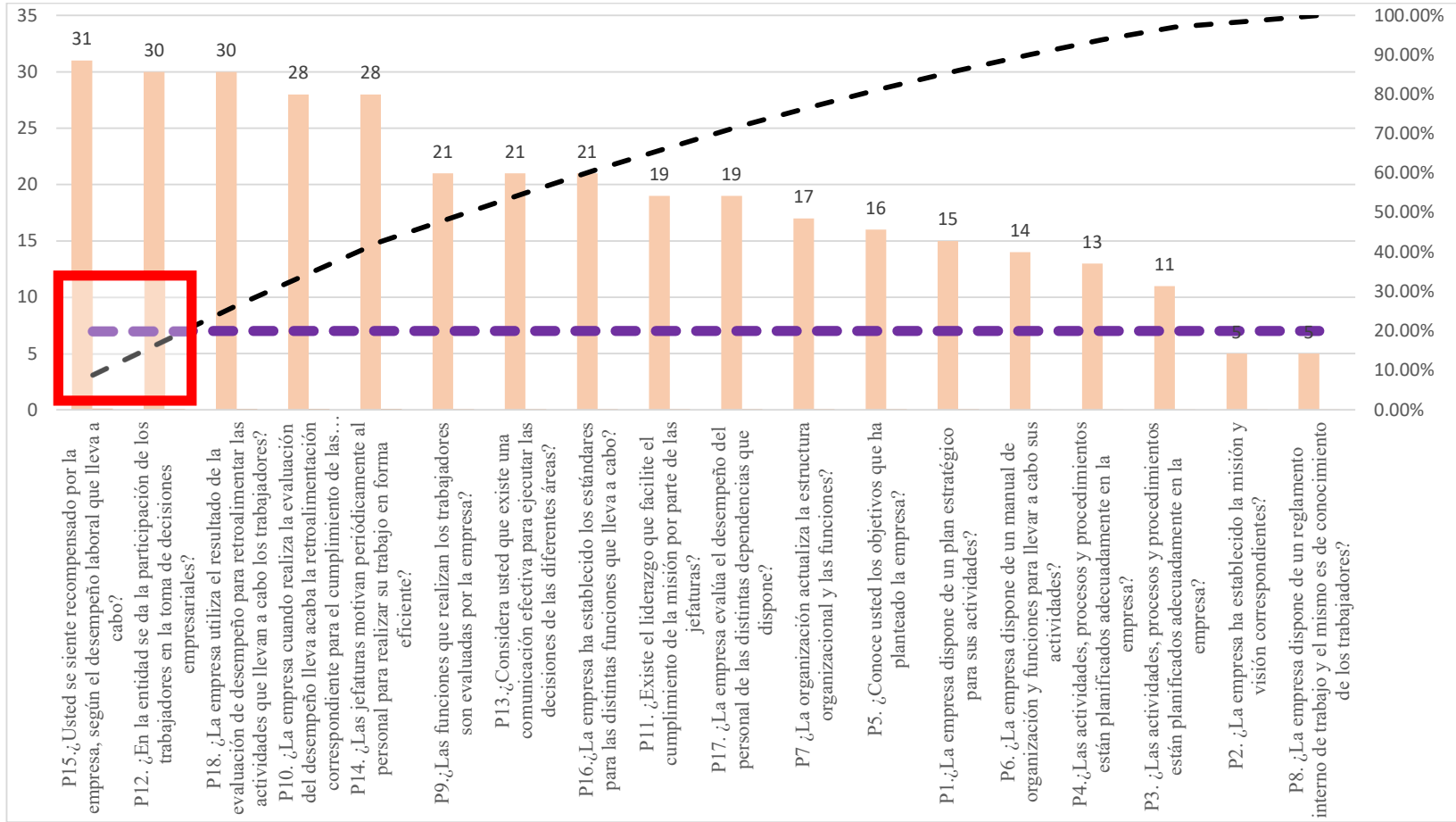
necesario de las funciones cada colaborador, lo que podría causar un estrés e insatisfacción laboral a causa de cumplir con funciones que no le correspondan.

Tabla 7
Pareto de la categoría gestión administrativa

Ítem	Puntaje	%	Acumulativo	20%
P15. ¿Usted se siente recompensado por la empresa, según el desempeño laboral que lleva a cabo?	36	10.47%	10.47%	20%
P12. ¿En la entidad se da la participación de los trabajadores en la toma de decisiones empresariales?	34	9.88%	20.35%	20%
P18. ¿La empresa utiliza el resultado de la evaluación de desempeño para retroalimentar las actividades que llevan a cabo los trabajadores?	25	7.27%	27.62%	20%
P10. ¿La empresa cuando realiza la evaluación del desempeño lleva a cabo la retroalimentación correspondiente para el cumplimiento de las metas y objetivos?	26	7.56%	35.17%	20%
P14. ¿Las jefaturas motivan periódicamente al personal para realizar su trabajo en forma eficiente?	26	7.56%	42.73%	20%
P9. ¿Las funciones que realizan los trabajadores son evaluadas por la empresa?	21	6.10%	48.84%	20%
P13. ¿Considera usted que existe una comunicación efectiva para ejecutar las decisiones de las diferentes áreas?	21	6.10%	54.94%	20%
P16. ¿La empresa ha establecido los estándares para las distintas funciones que lleva a cabo?	21	6.10%	61.05%	20%
P11. ¿Existe el liderazgo que facilite el cumplimiento de la misión por parte de las jefaturas?	19	5.52%	66.57%	20%
P17. ¿La empresa evalúa el desempeño del personal de las distintas dependencias que dispone?	19	5.52%	72.09%	20%
P7. ¿La organización actualiza la estructura organizacional y las funciones?	17	4.94%	77.03%	20%
P5. ¿Conoce usted los objetivos que ha planteado la empresa?	16	4.65%	81.69%	20%
P1. ¿La empresa dispone de un plan estratégico para sus actividades?	15	4.36%	86.05%	20%
P6. ¿La empresa dispone de un manual de organización y funciones para llevar a cabo sus actividades?	14	4.07%	90.12%	20%
P4. ¿Las actividades, procesos y procedimientos están planificados adecuadamente en la empresa?	13	3.78%	93.90%	20%
P3. ¿Las actividades, procesos y procedimientos están planificados adecuadamente en la empresa?	11	3.20%	97.09%	20%
P2. ¿La empresa ha establecido la misión y visión correspondientes?	5	1.45%	98.55%	20%
P8. ¿La empresa dispone de un reglamento interno de trabajo y el mismo es de conocimiento de los trabajadores?	5	1.45%	100.00%	20%

Figura 6

Pareto de la categoría gestión administrativa.



Con respecto al análisis del Pareto, se determinó mediante la tabla 7 y figura 6 sobre las preguntas 15, y 12 acerca de ¿Usted se siente recompensado por la empresa, según el desempeño laboral que lleva a cabo?, ¿En la entidad se da la participación de los trabajadores en la toma de decisiones empresariales? Que en el acumulado se obtiene un 20.35% del total de preguntas formuladas en las escalas de *nunca*, *casi nunca* y *a veces*, por lo que, se identificaron los aspectos de mejora que se deben corregir en la compañía, pues esto influye negativamente en la gestión administrativa, por lo que ello afecta el desarrollo de las actividades dentro de la empresa en el cumplimiento de sus objetivos. Es decir que, si el personal no logra sentirse recompensando por el trabajo que realiza, podría causar un deficiente ambiente laboral y que el personal realice actividades sin ningún compromiso laboral, por otro lado, si se continua con la percepción del personal que identifica que sus opiniones no son consideradas en la toma de decisiones, podría causar insatisfacción del personal. Es decir que si la compañía no mejora los problemas mencionados líneas arriba podría causar un mal ambiente laboral y además incumpliendo de los procedimientos internos el cual afectaría la gestión administrativa.

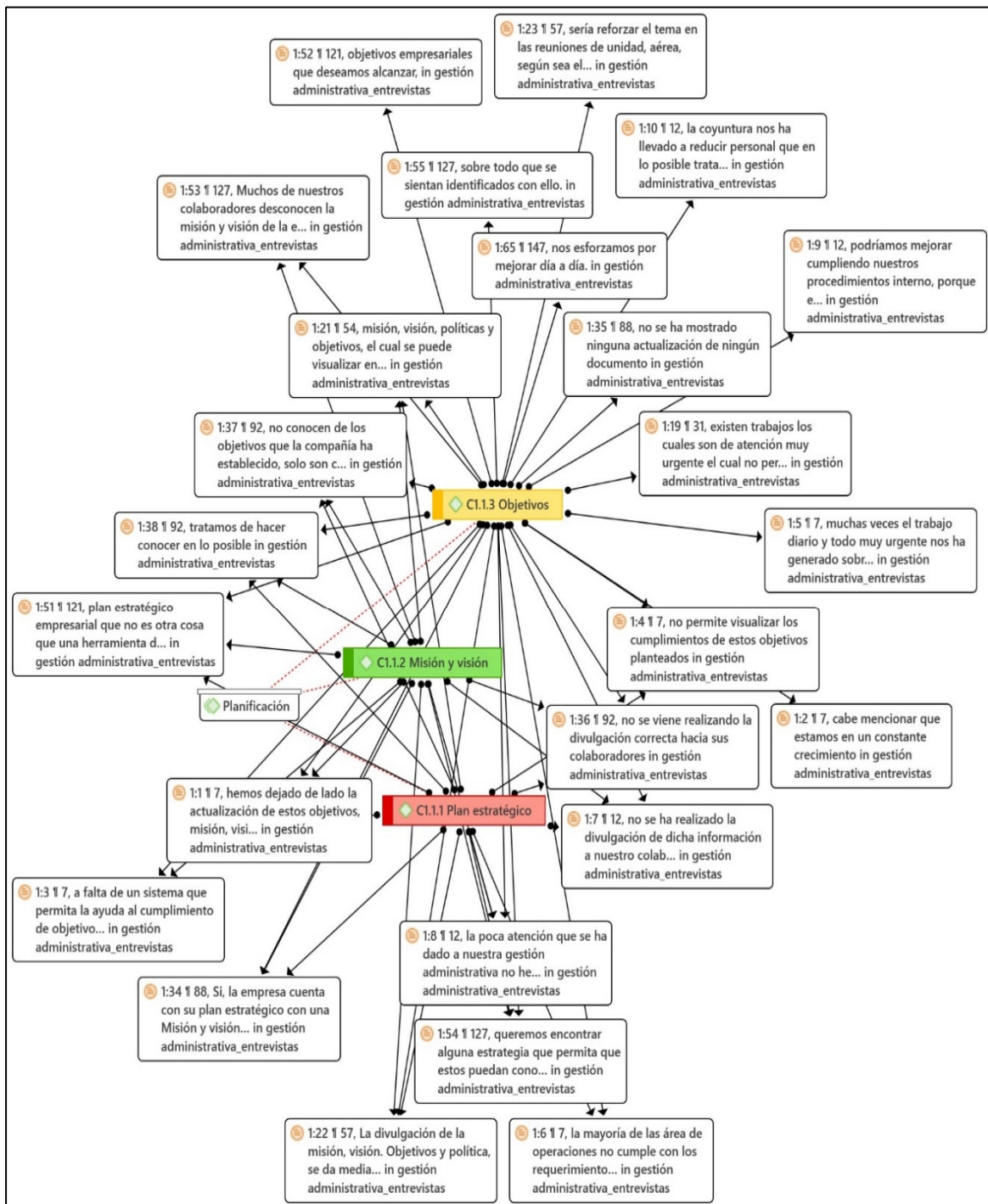
Con lo antes mencionado se logra observar que los trabajadores de la compañía no reciben algún reconocimiento por su labor que realizan, por lo que este problema podría verse reflejado en la falta de compromiso de los colaboradores. Asimismo, se identifica que los trabajadores sienten que sus opiniones no son tomadas en cuenta, y este problema podría causar que los trabajadores no quieran participar en las posibles soluciones de los problemas que se presenten en la empresa, ya que sienten que sus opiniones no son respetadas la cual podría generar inconvenientes en la empresa debido a que los trabajadores son los que mantienen trato directo con los clientes y los que podrían dar opiniones de gran ayuda.

Finalmente, de acuerdo con los resultados obtenidos se logra determinar que es muy importante tener en cuenta cada aspecto hallado, ya que ello permite a la empresa llevar un mayor control de sus procedimientos, permitiendo poder contar con una eficaz gestión administrativa. Es decir que es muy importante dar solución a los dos problemas identificados, con el propósito de lograr un mayor rendimiento laboral de los colaboradores que permite mantener una alianza entre empleado y empleador logrando un beneficio a la compañía.

3.2 Descripción de resultados cualitativos

Figura 7

Análisis cualitativo de la subcategoría planificación.



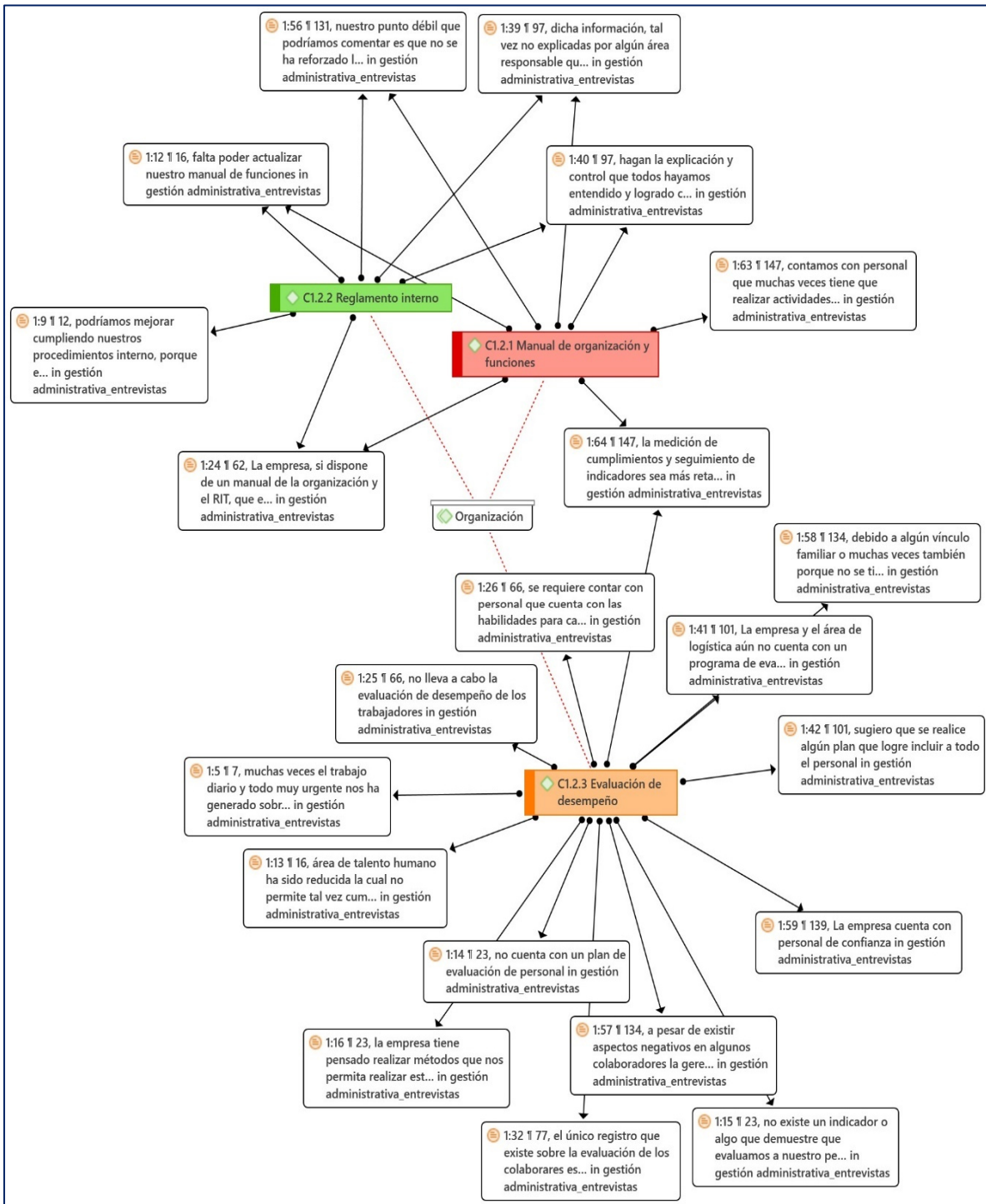
Referente a la subcategoría planificación se puede identificar que la compañía carece de una gestión administrativa, debido a la falta de actualización de sus misión y visión de la compañía la cual no ha sido actualizada desde la creación de la empresa, a pesar de que han crecido en el mercado laboral, además de ello debido a que no se cumple con los procedimientos internos de la compañía, por lo que en el indicador plan estratégico podemos visualizar que el Gerente General, el Jefe de operación y jefe de abastecimiento coinciden que si bien que se debería poner mayor atención en la gestión administrativa, que ayude a alinear a todo el personal con los objetivos de la compañía, que si bien es cierto la compañía cuenta con una herramienta que los ayude a llevar a cabo sus planes, estas no son aplicadas por todas las áreas, lo que conlleva a que se deje de lado cumplir con procedimientos y se trabaje el día a día sin ningún control. Es decir que de no corregir este problema la compañía podría estar generando costos innecesarios sin darse cuenta ya que no trabajan bajo una planificación.

Por otro lado, el jefe de talento humano difiere de lo antes expuesto, ya que considera que a pesar de que la empresa ha crecido en el mercado se podría mantener la misión y visión ya que no causa ningún impacto en la empresa, por lo que no considera que sea importante tomar en cuenta el problema mencionado líneas arriba. Asimismo, se tiene el indicador misión y visión el cual se visualiza que los cuatros entrevistados están de acuerdo que la compañía no dispone de una correcta divulgación de su misión y visión, lo que podría causar que los trabajadores estén laborando sin conocer los objetivos que la compañía se ha propuesto a corto y largo plazo, por otro lado, mencionan que dicha información se tiene establecida en la página web de la compañía, pero no ha sido suficiente para que sus colaboradores no conocen de la información y desde su creación no ha sido actualizada.

Finalmente, en el indicador objetivos las 4 unidades informantes mencionan que los trabajos que realiza la compañía muchas veces son de contratos con fecha límites muy cortos los que obliga a no cumplir con las metas planteadas por la gerencia y se realiza los trabajos muy rápido para cumplir con las gestiones administrativas, lo que causaría de persistir con el problema sería la generación de gastos innecesarios, que con una planificación correcta podría mejorar.

Figura 8

Análisis cualitativo de la subcategoría organización



En relación con la subcategoría organización cuenta con los siguientes indicadores: Manual de organización y funciones, reglamento interno y evaluación de desempeño, las 4 unidades informantes difieren que la compañía cuenta con los documentos internos necesarios para un cumplimiento de una buena gestión administrativa, un MOF establecido, un reglamento interno y evaluación de desempeño correspondiente, sin embargo el incumplimiento de los documentos establecidos y procedimientos conlleva a realizar los trabajos con deficiencia. Asimismo, precisaron que las unidades de áreas como la de abastecimiento no cuenta por el momento con un manual de organización y funciones que permita a los colaboradores de esa unidad contar con sus funciones.

El gerente general y gerente de operaciones indica sobre el indicador manual de organización y funciones que la compañía cuenta con el documento, pero no ha sido divulgado a los colaboradores que han ingresado a laboral estos 3 últimos años, y algunos manuales de organización y funciones de las unidades de apoyo aún no cuentan con dicho documento. Por otro lado, el jefe de recursos humanos y jefe de abastecimiento difieren en lo antes mencionados, ya que ellos mencionan que dicho documento fue hecho de conocimiento al personal por ellos que son las jefaturas, sin embargo, de persistir con ello podría causar que cierto grupo de personal tenga conocimiento y otro grupo no conozca de los documentos que cuente la compañía, por lo que se debería el solo un área debería hacerse cargo de la divulgación. Asimismo, las cuatro unidades informantes indicaron que hubo reducción de personal que obliga a ciertos trabajadores a cubrir con otros trabajos, dicho problema podría causar un mal ambiente laboral, ya que el personal podría sentir sobrecarga laboral, ya que no es suficiente que un jefe de área brinde solo el documento y sea de comprensión del colaborador, debe ser responsabilidad de un área en específica brindar dicho documento y asegurar el entendimiento de este.

Sobre el indicador reglamento interno el gerente general y gerente de operaciones mencionan que la compañía no ha realizado la divulgación correcta hacia todos sus colaboradores, mientras que el jefe de recursos humanos y jefe de logística mencionan que, como jefaturas ellos han hecho de conocimiento del reglamento interno a sus colaboradores, pero este no ha sido controlado para asegurar el entendimiento de dicho documento hacia el personal. Asimismo, se observa que del mismo modo que el manual de organización y funciones

(MOF) el reglamento interno de trabajo (RIT) no ha sido de conocimiento para todos los trabajadores, y no se cuenta con los manuales de organización y funciones de las unidades de las unidades de apoyo, por lo que ello podría causar conflictos entre las áreas de acuerdo a las responsabilidades que le corresponde a cada uno de los trabajadores, la empresa no solo es obligado a contar con estos documentos, sino también a divulgarlo con todos los que conformen la empresa con el fin de trabajar de manera ordenada. Por el lado de reglamento interno, la falta de conocimiento y concientización de este modo afecta en las normas y políticas que cuenta la empresa, ya que estas no son cumplidas para beneficio del empleador generando malestar por parte de los trabajadores.

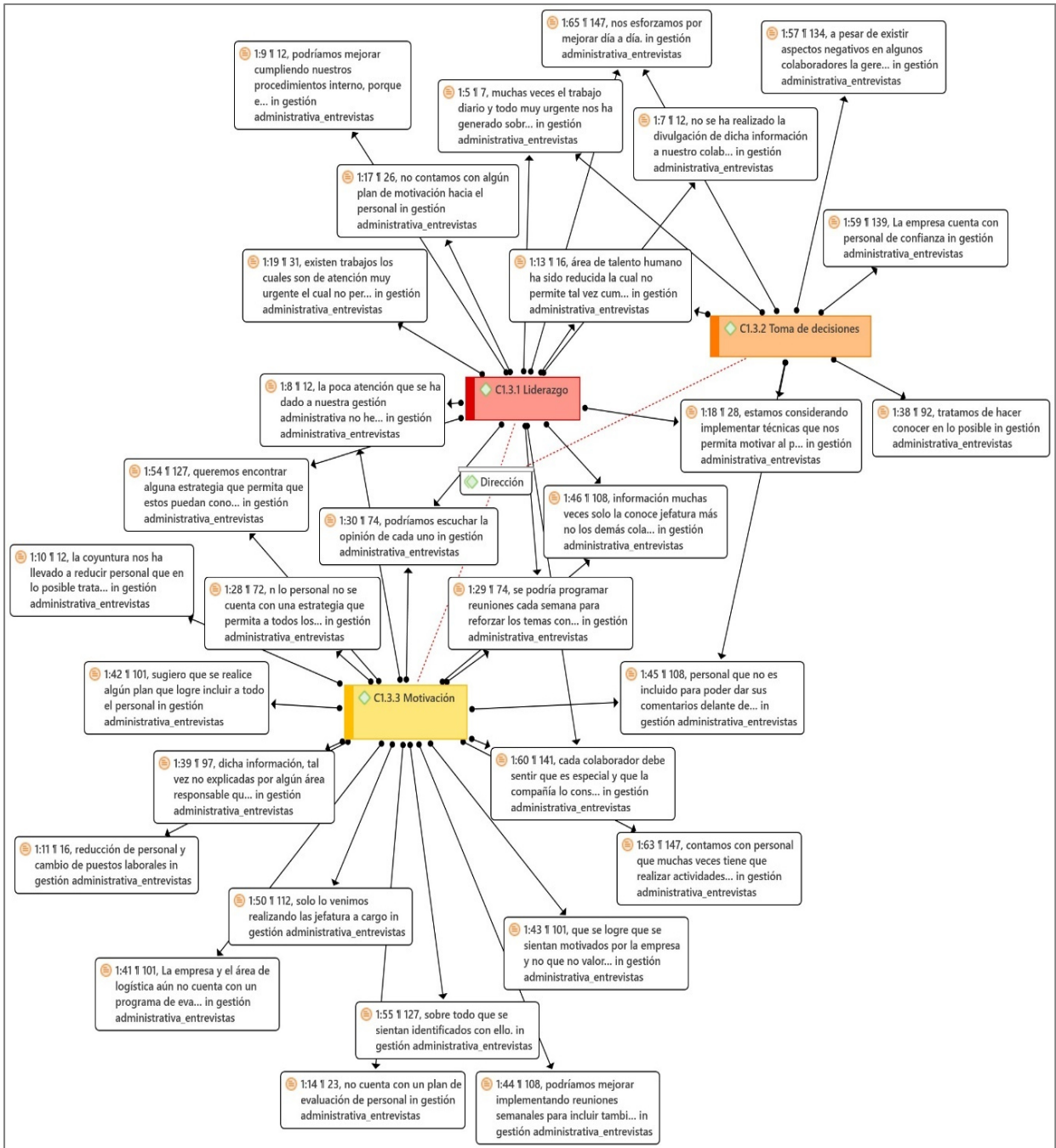
Finalmente, el indicador evaluación de desempeño las cuatro unidades informantes concuerdan con que la compañía no cuenta con un plan o procedimiento que le permita medir el desempeño de su personal, muchas veces los colaboradores son reportados por cometer con alguna falta en el trabajo, pero siempre son repuestos en sus labores ya que existe el exceso de confianza o familiares laborando, de continuar con el problema podría causar que el personal riesgos en el desarrollo de las actividades para el cumplimiento de los trabajos. El jefe de talento humano indica que esto se debe a la falta de personal con el que se cuenta para el cumplimiento de los proyecto que la empresa cuenta, es por ello la reincidencia de contratar al mismo personal así haya tenido una mala conducta frente a la empresa, por otro lado el gerente general comenta que el personal que realiza estos tipos de incumplimientos son personas que laboran años con él y actualmente de su confianza, por su parte el gerente de operaciones menciona que, las unidades de su área (fabricaciones, instalaciones y mantenimiento) no cuenta con una retroalimentación debido a este incumplimiento y considera que se debe implementar en la empresa, finalmente el jefe de abastecimiento considera que debe existir un plan o procedimiento que permita evaluar el desempeño laboral

Por lo que se puede decir que, si se continua con los problemas mencionados en líneas arriba podría causar mal desarrollo de los proyectos que la compañía ejecuta, por lo que el personal no cuenta con funciones establecidas, y es muy importante que el MOF y RIT este claro para el personal con el fin que el personal cuente con las pautas y normas establecidas de

la empresa que contribuya en el correcto cumplimiento de las actividades que se ejecuta en la entidad.

Figura 9

Análisis cualitativo de la subcategoría control



Correspondiente a la subcategoría dirección tenemos a los siguientes indicadores: liderazgo, toma de decisiones, y motivación, a continuación, se detalla lo obtenido en las entrevistas por las 4 unidades informantes.

Acercas del indicador de liderazgo el gerente general y gerente de operaciones concuerdan que en la compañía existe líderes aptos para los trabajos de ingeniería que realizan, pero presentan dificultades para el cumplimiento de la gestión administrativa, por lo que mencionan que no han tenido la ayuda de las demás jefaturas para cumplir con todos los procedimientos, es decir personal que lidere y acompañe a la compañía a retransmitir sus planes y objetivos, de continuar con el mismo inconveniente se vería realmente afectado en el cumplimiento de los trabajos que realice la compañía, ya que no cuentan con estándares establecidos los cuales no han sido remitidos por sus líderes según corresponda cada área, Asimismo el gerente de operaciones comenta que la falta de cumplimiento de sus procedimientos son consecuencia de la falta de personal lo que no podría dejar los trabajos operativos por cumplir con la parte administrativa de la empresa.

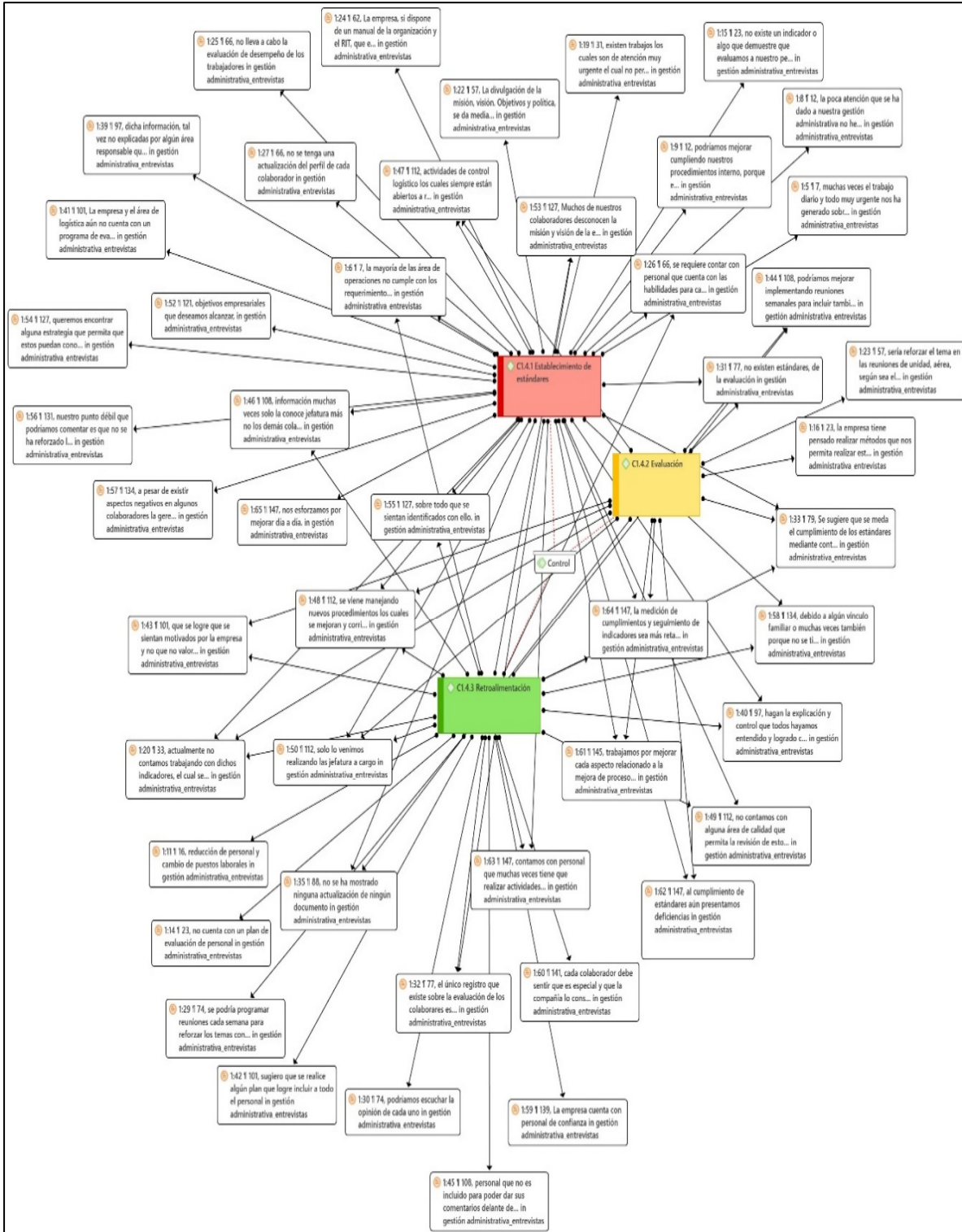
Por otro lado, tenemos al indicador toma de decisiones que entre el jefe de talento humano y jefe de abastecimiento concuerdan que la compañía cuenta con personal capaz para tomar decisiones sin embargo el gerente general y gerente de operaciones indican que la poca coordinación entre las áreas involucradas no se logra cumplir con las metas planteadas, por lo que se tiene un déficit en la toma de decisiones el cual se ve reflejado en el servicio que brinda la empresa, ya que muchas veces los trabajos son culminados en su mayoría por observaciones realizadas por el cliente, es por ello que se debería mejorar en este aspecto ya que culminar con trabajos que luego sean observados por los clientes genera sobre costos que afectan directamente a la compañía. En este punto el gerente de operaciones nuevamente recalca que la falta de personal afecta en una correcta comunicación ya que no se comunica algunos sucesos de forma oportuna ya que el personal a cargo en obra muchas veces debe realizar el trabajo de 2 personal tanto como ingeniero y técnico, en la misma línea el gerente general comenta que si es cierto la falta de personal en la compañía y un déficit en la toma de decisiones el siempre esta atento para brindar soluciones.

Desde la perspectiva del indicador motivación se refleja que el jefe de talento humano y jefe de abastecimiento realiza la motivación laboral dentro de sus áreas y cada área es responsable de la motivación de su personal, mientras que el gerente de operaciones y gerente general difieren en lo mencionado anteriormente ya que consideran que el área de recursos humanos debería contar con un plan programado para reconocer la labor que realiza el trabajador, por lo que consideran que es importante implementar un procedimiento que tome en cuenta a todo el personal y se siente integrado, por lo que el personal debe sentirse cómodo en la empresa y con las funciones que realice para que logre sus actividades con los menores inconvenientes, la motivación que se realice deberá ser determinado por el área encargado ya sea de forma economía o mediante algún reconocimiento. De persistir con el problema mencionado afectaría directamente a la productividad del personal, ya que genera un mal ambiente laboral.

En conclusión, la motivación es muy importante en una compañía ya que ayudaría en la efectividad de sus labores, ya que si el personal se siente a gusto en su puesto de trabajo ayuda a que lo realice con mayor eficacia, reduciendo alguna falla, de este modo ayudará a contribuir con idea innovadoras y el cumplimiento de los procesos administrativos que es la deficiencia en la empresa, ya que se requiere que todas las áreas estén alineadas para cumplir con todo el flujo del proceso.

Figura 10

Análisis cualitativo de la subcategoría control.



En referencia a la subcategoría control podemos observar que las 4 unidades informantes concuerdan que, en el indicador establecimiento de estándares, ya que indicaron que no se viene desarrollando los estándares para la compañía debido a que actualmente no se cuenta con indicadores que ayude a medir los cumplimientos de la gestión administrativa. Por su parte el gerente general menciona que anteriormente cada área encabezada por su jefatura presentaba en una reunión indicadores sobre la gestión de las actividades que se realizaba, pero actualmente no se está realizando esta actividad, por su lado el gerente de operaciones comentó que no se realiza debido a la carga laboral que se viene realizando. Asimismo, el jefe de talento humano y jefe de abastecimiento comentaron que la falta de personal no ha logrado que se establezca estándares. De persistir con el problema genera un trabajo sin rumbo ya que no cuentan pautas para el cumplimiento de sus objetivos.

Por otro lado, en el indicador evaluación, las 4 unidades informantes concuerdan que no se viene cumplimiento con la evaluación ya que este ha sido imposible ya que no se tiene ningún indicador que ayude a medir lo que se desea evaluar, por lo que coinciden y sugieren que se debería tener un área encargada que ayude a la implementación y cumplimiento de todos los procedimientos internos. De continuar con el mismo problema genera que los procedimientos o personal no sea oportunamente evaluado.

Finalmente, en el indicador retroalimentación las 4 unidades informantes concuerdan que la compañía no recibe la información de sus colaboradores para poder mejorar en sus procesos, ya que no se cuenta con estándares ni evaluaciones que permita alimentar de ideas de mejora. De mantener dicho problema afecta directamente en la toma de decisiones ya que no se cuenta con una autoevaluación de los cumplimientos que se realiza dentro de la organización.

En conclusión, contar con una correcta retroalimentación es indispensable para poder recibir los resultados obtenidos de los objetivos planteados, sin este feedback no se puede plantear unos nuevos o conocer los errores que afectan a la empresa.

De las entrevistas y encuestas realizadas a los trabajadores de la compañía, se logró demostrar que la compañía carece de un plan de permita la evaluación de personal, asimismo la compañía no involucra al personal en sus toma de decisiones y tampoco realiza la retroalimentación, es por ello que el 20.35% de los encuestados coinciden con lo antes mencionado, asimismo se evidencia que carece de una gestión administrativa debido a que el personal no cumple con sus procedimientos internos, debido a que no ha sido divulgado al personal, el personal realiza funciones que no le corresponde según manual de organización y funciones, entre otras que se evidenciaron en los instrumentos realizados.

En la subcategoría planificación, se observa que una mayor parte de los colaboradores de la compañía consideran que no conocen de los objetivos de la empresa, y ello se ve se reflejado en los proyectos que se ejecuta, por lo que en la encuesta se determina que el 35% de encuestados coinciden que “a veces” y “casi nunca” los colaboradores no conoces de los objetivos de la empresa, ya que no se ha realizado la correcta divulgación, en la entrevista el gerente general menciona que, dentro de la compañía existe una misión, visión y objetivos, pero dicha información no ha sido retransmitida hacia el personal, el único conocimiento que tienen ellos es debido a que están publicadas su página web, pero esto no ha sido explicado mucho menos compartido por una área en específico. (Chiavenato 2006 citado por Alegría 2019) menciona que, la teoría clásica de la administración se basa en los procesos que de conforma dentro de la organización, donde se establece una estructura que permita a los trabajadores realizar un trabajo con más eficiencia y ayude a cumplir con sus objetivos, es por ello que aplicando la teoría mencionada podría mejorar su procesos administrativos, la cual permita establecer objetivos bien definidos acorde al ritmo de trabajo dentro de la compañía para lograr alcanzar a prestar servicios con eficacia.

Por otro lado, en la subcategoría organización, se percibió que no existe una retroalimentación de la evaluación de los colaboradores, ya que en la compañía hay colaboradores que ha faltado de alguna norma y aun así han sido reincorporados en la compañía, ya sea por diversos motivos los cuales fueron detallados en la entrevista por el jefe de talento humano, por lo que observamos en las encuestas que el 62.5% indican que

“a veces” y “casi nunca” de los colaboradores afirman que en la compañía no realiza una retroalimentación de la evaluación que se lleva a sus colaboradores, es decir que las acciones que realicen no han sido sancionadas como deberían ser según la falta que hayan realizado, el jefe de talento humano en la entrevista menciona que, efectivamente muchas veces no se ha sancionado al grado de retirar a un colaborador de la empresa, ya que existe muchos empleados que son familiares o personal de confianza que obliga por parte de los dueños a reincorporarlos en sus actividades. De acuerdo con (Bertalanffy 1989 citado por Huamaccto 2021) menciona que, la teoría general de sistemas se enfoca en estudiar la entidad desde una perspectiva conglomerada y no abarcar solo un parte, del modo que permita trabajar con un conjunto de procesos con objetivos definidos, es por lo que aplicando la teoría mencionada la compañía podría desarrollar objetivos que estén enfocados en sus metas junto a sus colaboradores que son los que desarrollan los trabajos.

De acuerdo con la subcategoría dirección, se evidenció que los colaboradores de la empresa sienten que no son recompensados según el desempeño laboral que desarrollan, es por ello en la entrevista realizada al jefe de logística mencionó que, la compañía no ha realizado algún plan de motivación o reconocimiento al personal por sus objetivos logrados y sugieren que se realice uno, con el fin de que el personal se sienta condecorado por haber logrado objetivos para el bien de la empresa. Por lo que en las encuestas se reflejó que un 72.5% de afirma que “a veces” y “casi nunca” sus actividades dentro de la empresa son recompensada por parte de la empresa. (Beckhard 1969 citado por Huamaccto 2021) determina que, la teoría del desarrollo organizacional contribuye en mejorar y/o solucionar problemas para alcanzar sus objetivos, es por ello que aplicando dicha teoría ayudaría en implementar algún procedimiento que permita poder recompensar al personal.

Finalmente, con la subcategoría control se demostró que no existe la retroalimentación sobre la evaluación de desempeño de los colaboradores, es por ello que en la entrevista con el jefe de logística mencionó que en la compañía falta un procedimiento que permita realizar la retroalimentación de la evaluación de desempeño que se realice a todos los colaboradores, esto se ve visualizado en las encuestas con un resultado de 75% del total de 40 personas que determinaron que efectivamente no se realiza la evaluación de

3.4 Propuesta

3.4.1 Priorización de los problemas

En el presente estudio se realizó la priorización de los 3 problemas debido a la mayor frecuencia que se obtuvo dentro de la compañía, los cuales son: ausencia del cumplimiento de políticas internas que repercuten en el desempeño del trabajador, ya que debido a la falta de cumplimiento de estas políticas los empleadores sienten que su trabajo no es reconocido, deficiente cumplimiento de la atención de los procesos de abastecimiento, debido a que no se cuenta con un correcto control de este procedimiento, y finalmente funciones y puestos no definidos debido a la falta del manual de organización y funciones para el área de abastecimiento, es por ello que se evidencia la duplicidad de trabajo dentro del área.

3.4.2 Consolidación del problema

Se visualiza que de los problemas evidenciados en las entrevistas y encuestas se muestran los siguientes problemas: Ausencia de cumplimiento de políticas internas que repercuten en el desempeño laboral debido a que el personal siente que su trabajo no es recompensado, ya que no existe motivación laboral lo cual perjudica en las actividades que realizan los trabajadores. Asimismo, existe un deficiente cumplimiento de los procesos de atención del área de abastecimiento, lo que repercute en una mala atención a las unidades de operaciones, por lo que se ve reflejado en los reprocesos administrativos del área. Finalmente hay puestos de trabajo que no han sido definidos debido a que el manual de organización y funciones no ha sido creado para orientar en las funciones al personal.

3.4.3 Fundamentos de la propuesta

Frente al problema de la gestión administrativa se ha considerado como alternativa de solución a las herramientas de mejora continua. En ese contexto se tiene que utilizar diversas herramientas que permitan facilitar la planeación, organización, dirección y control de la empresa materia de investigación y mejorar la efectividad de la gestión administrativa. Para Deming citado por Cartagena (2019) indica que, kaizen es un concepto utilizado en el ámbito empresarial, es decir que las compañías las utilizan para llegar a un

mejor grado de perfección, la aplicación de esta metodología ayudará a implementar cambios de mejora continua en la compañía, este proceso basado en la mejora continua la cual implica diversas acciones en las cuales interactúan jefaturas y colaboradores para lograr los objetivos. Asimismo, otra teoría como solución se ha optado por lean manufacturing, según Rajadell (2021) indica que, lean manufacturing tiene como principal objetivo el mayor aprovechamiento de la empresa por lo que con ayuda de sus herramientas busca la mejora continua, por lo que será de gran ayuda para brindar soluciones en la presente investigación ya que la teoría busca presentar un producto o servicio de valor, por lo tanto se deberá mejorar la gestión administrativa que se vea reflejado en la atención de sus clientes, por otro lado lean manufacturing es un método de organización, y con ello ayuda a fortalecer las debilidades que presente la compañía con el fin de mejorar.

Finalmente tenemos la herramienta PHVA, Zapata (2015) indica que, aplicar PHVA en las compañías es un proyecto organizado que permite tener un control de todas sus actividades determinando funciones a cada participantes con el propósito de crear valor de mejora continua, este se desarrolla es etapadas. Es decir es un proceso de 4 etapas donde se aplican estrategia de mejora continua que incluya cambios.

3.4.4 Categoría solución

La presente investigación tiene el soporte de fundamentos en 4 teorías: (a) teoría del desarrollo organizacional: Según Chiavenato (2006) menciona que, una correcta gestión administrativa va acompañada de la participación de todo el personal. Es decir que, para cumplir con una eficaz gestión administrativa, es importante poder generar satisfacción laboral donde el personal se encuentre comprometido con el trabajo que realiza, por lo que es importante que la compañía cumpla con las políticas que también incluyan beneficios al personal; (b) teoría de la calidad: Según Chacón y Rugel (2018) indican que, la calidad total es el proceso de mejoramiento constante que permite a la organización desarrollarse de una manera más eficaz, brindando un valor agregado que brinde una mayor satisfacción de sus clientes, es por ello que realizar una correcta información de los documentos de gestión hacia sus colaboradores permite el trabajo eficaz; (c) teoría de sistemas: Según Chiavenato (2006) menciona que, la teoría de sistemas permite tener una perspectiva

integra de todas sus disciplinas que permita llevar un mejor control. Es decir contar con un conjunto de actividades que permitan el cumplimiento de los objetivos, por ello es importante llevar un control de los procedimientos que existen dentro de la compañía, con el propósito de asegurar un eficiente trabajo que sea vea reflejado en la atención que se brinda; (d) teoría de la administración clásica: según Almanza et al. (2017) mencionan que, es vital tener una estructura organizacional definida junto a un manual de organización y funciones donde detalle las funciones y puestos de trabajo para evitar sobre carga laboral y permita poseer actividades planificadas con el propósito de cumplir sus objetivos de una manera organizada.

3.4.5 Direccionalidad de la propuesta

En el presente estudios los objetivos, estrategias, las tácticas y los KPIS, con parte de la matriz de direccionalidad de la propuesta, de acuerdo con el:

Cuadro 1

Direccionalidad de la propuesta

Objetivo	Estrategia	Táctica	KPI
Objetivo 1. Implementar la difusión las políticas internas de la empresa utilizando la mejora continua el ciclo PHVA	<p>Estrategia 1.</p> <p>Elaborar un plan de capacitación para dar a conocer al personal las políticas de la compañía</p>	Táctica 1. Reconocer los problemas que afectan el cumplimiento de las políticas internas acerca del desempeño laboral	<p>KPI 1. Nivel satisfacción del personal sobre cumplimiento de políticas</p> <p>Leyenda:</p> <p>NSP= Nivel de satisfacción de personal</p> <p>N°PS=Nivel número de personas satisfechas</p> <p>NO=Nivel de total de trabajadores</p>

		Táctica 2. Realizar la propuesta de plan de capacitación de las políticas internas	KPI 2. Nivel de personal capacitado Leyenda: NPC: Nivel de personal capacitado. N°TDT: Nivel de total de trabajadores
Objetivo 2. Mejorar el control de procesos administrativos mediante la aplicación de la metodología mejora continua a través de una auditoría empleando lean manufacturing	Estrategia 2. Elaborar una auditoría de procesos que permita mejorar el control de los procesos administrativos de la unidad de abastecimiento	Táctica 3. Levantamiento de información.	KPI 3. Nivel de controles Leyenda: NDC: Nivel de controles. N° ECR: N° de evaluación y controles realizado
		Táctica 4. Realizar una auditoría de procesos que permita el correcto control de procesos de abastecimiento.	
Objetivo 3. Implementar el manual de organización y funciones del área de abastecimiento aplicando la metodología de mejora continua a través de kaizen	Elaborar la actualización del manual de organización y funciones del área de abastecimiento	Táctica 5. Identificar las funciones y puestos de trabajo del personal de abastecimiento	KPI 4. Satisfacción laboral Leyenda: NSL= Nivel de satisfacción laboral N°PS= Numero de personal satisfecho N°TDT= Número de total de trabajadores
		Táctica 6. Realizar la propuesta de modificación de Manual de organización y funciones.	KPI 5. Nivel de eficiencia de la productividad Leyenda: NEP= Nivel de eficiencia de la productividad TR= Trabajos realizados TP= Trabajos programados

3.4.6 Actividades y cronograma

Para el presente estudio se detalla las actividades y cronograma en el siguiente cuadro.

Cuadro 2
Actividades y cronogramas de propuesta

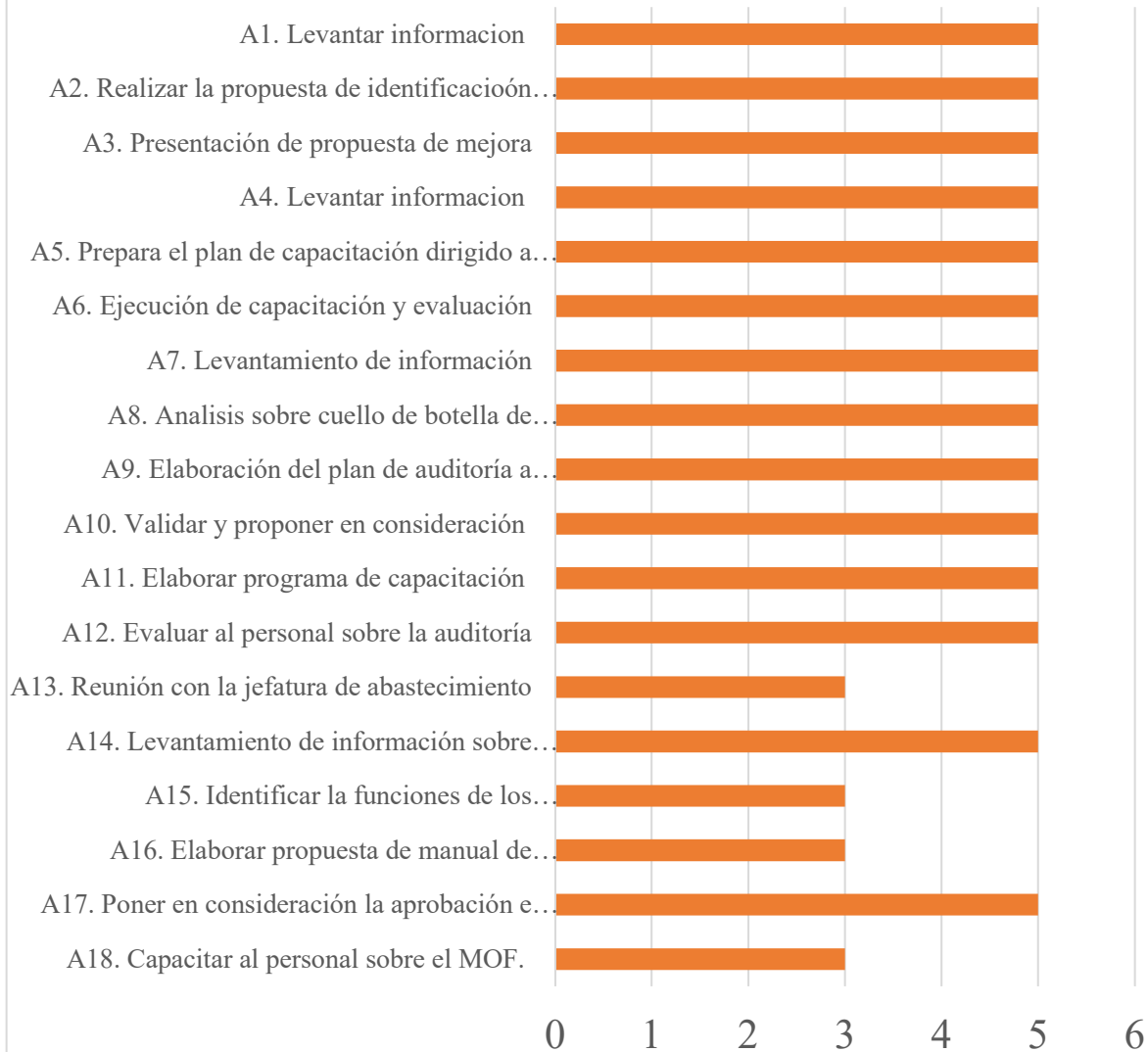
Actividades	Inicio	Días	Fin	Responsable/s	Presupuesto de la implementación	Evidencia
A1. Levantar información	11/05/2022	3	14/05/2022	1. Analista de Procesos de RRHH 2. Practicante 1 3. Responsable de RRHH	770	Evidencia 1. Plan de la capacitación para la difusión de políticas internas.
A2. Realizar la propuesta de identificación de problemas ciclo Deming (mejora continua)	15/05/2022	5	20/05/2022	1. Analista de Procesos de RRHH 2. Practicante 2 3. Responsable de RRHH	1,160	
A3. Presentación de propuesta de mejora	21/05/2022	3	24/05/2022	1. Analista de Procesos de RRHH 2. Practicante 2 3. Especialista en RRHH	1,404	
A4. Levantar información	25/05/2022	3	28/05/2022	1. Analista de Procesos de RRHH 2. Practicante 3 3. Responsable de RRHH	770	
A5. Prepara el plan de capacitación dirigido a todas las áreas	29/05/2022	5	3/06/2022	1. Analista de Procesos de RRHH 2. Practicante 1 3. Responsable de RRHH	1,160	
A6. Ejecución de capacitación y evaluación	4/06/2022	3	7/06/2022	1. Analista de Procesos de RRHH 2. Practicante 2 3. Responsable de RRHH	5,020	
A7. Levantamiento de información	11/05/2022	5	16/05/2022	1. jefe de administración 2. Analista de contabilidad	850	Evidencia 2. Plan auditoría de procesos de

A8. Análisis sobre cuello de botella de procedimientos	15/05/2022 2	5	20/05/2022 2	1. jefe de administración 2. Analista de contabilidad	1,500	atención de requerimientos
A9. Elaboración del plan de auditoría a proponer	21/05/2022 2	5	26/05/2022 2	1. jefe de administración 2. Analista de contabilidad	1,100	
A10. Validar y proponer en consideración	25/05/2022 2	5	30/05/2022 2	1. jefe de administración 2. Analista de contabilidad	850	
A11. Elaborar programa de capacitación	29/05/2022 2	5	3/06/2022	1. jefe de administración 2. Analista de contabilidad	1,500	
A12. Evaluar al personal sobre la auditoría	4/06/2022	5	9/06/2022	1. jefe de administración 2. Analista de contabilidad	1,300	
A13. Reunión con la jefatura de abastecimiento	11/05/2020 0	5	16/05/2020 0	1. Analista de RRHH 2. Analista de capacitación 3. Responsable de capacitación de RRHH	600	Evidencia 3. Manual de Organización y funciones
A14. Levantamiento de información sobre funciones y puestos de trabajo	17/05/2020 0	5	22/05/2020 0	1. Analista de RRHH 2. Analista de capacitación 3. Responsable de capacitación de RRHH	480	
A15. Identificar las funciones de los colaboradores del área de abastecimiento	23/05/2020 0	5	28/05/2020 0	1. Analista de RRHH 2. Analista de capacitación 3. Responsable de capacitación de RRHH	3,000	

A16. Elaborar propuesta de manual de organización y funciones	29/05/2020	5	3/06/2020	1. Analista de RRHH 2. Analista de capacitación 3. Responsable de capacitación de RRHH	600
A17. Poner en consideración la aprobación e implementación	4/06/2020	5	9/06/2020	1. Analista de RRHH 2. Analista de capacitación 3. Responsable de capacitación de RRHH	1,980
A18. Capacitar al personal sobre el MOF.	10/06/2020	5	15/06/2020	1. Analista de RRHH 2. Analista de capacitación 3. Responsable de capacitación de RRHH	3,000

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

11/05/2022 16/05/2022 21/05/2022 26/05/2022 31/05/2022 5/06/2022 10/06/2022



IV. DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 Discusión

La presente investigación tuvo como objetivo principal proponer herramientas de mejora continua para la gestión administrativa en una empresa privada que brinda servicios, bajo la implementación de las siguientes metodologías Ciclo de Deming, Kaizen y Lean manufacturing.

Para el objetivo específico 1 al cual se denominó: “diagnosticar en qué situación se encuentra la gestión administrativa en una empresa privada, Lima 2022” se evidenció que existe la falta de divulgación de sus objetivos hacia sus colaboradores, carece de una desempeño y retroalimentación de los objetivos cumplidos o por cumplir, existe sobre carga laboral que se ve afectado por la falta de un manual de organización y funciones (MOF), finalmente debido a que no se realiza la evaluación de desempeño la compañía no es favorecido con un feedback de sus colaboradores existiendo un exceso de confianza. Por lo que de mantener con los problemas mencionados líneas arriba afectaría a trabajar de una manera desorganizada sin ningún seguimiento. Todo ello afecta a la categoría control, debido a que la falta de una retroalimentación y falta de manuales implica un deficiente seguimiento de los objetivos planteados. Por lo tanto, se coincide con la investigación de Huamaccto (2021) que menciona que, la gestión administrativa se vio afectada debido a que existe una deficiente evaluación, monitoreo y retroalimentación del desempeño laboral en los procesos de la gestión administrativa. Asimismo, se coincide con la investigación de Gomez y Puerres (2021) que precisan que, la gestión administrativa se afectó debido a los reprocesos y bajo rendimiento del personal debido a la falta de implementación de funciones y procesos dentro de la compañía. Finalmente, se coincide con Paz (2019) que indica que, en su investigación la gestión administrativa se ve afectada ya que no cuenta con una planificación estratégica que ayude a planificar actividades y asignar funciones a cada trabajador, por lo que existe demoras en las atenciones de los clientes.

Para el objetivo específico 2 el cual se denomina “determinar los factores a mejorar de la gestión administrativa en una empresa, Lima 2022.” se evidenció los aspecto que se deben considerar para la mejora continua dentro de la compañía, las cuales influyen negativamente en la gestión administrativa y afecta en el desarrollo de la empresa, se identificó que contar con personal que no se siente recompensado sobresalta directamente en las actividades que desempeña cada colaborador, por lo que esto se ve reflejado en el rendimiento laboral, a lo que conlleva a un deficiente clima laboral. Asimismo, los colaboradores no se sienten considerados en la toma de decisiones de la empresa, lo cual afecta en el desarrollo de sus actividades del trabajador, ya que sienten que no son tomados en cuenta, ello se ve reflejado cuando el personal deja de cumplir con los procedimientos y políticas que la empresa cuenta, por lo que mejorando los problemas mencionados se va a lograr un mejor cumplimiento de metas y objetivos que beneficie al trabajador y la empresa. Lo antes mencionado afecta a la subcategoría planificación debido a que se ve afectado el cumplimiento de los objetivos. Por lo tanto, se coincide con Gómez y Puerres (2021) mencionan que, la importancia de existir el compromiso y liderazgo dentro la compañía, por lo que el personal juega un papel muy importante dentro de la empresa, ya que cumplirá con un correcto desarrollo de sus actividades y compromiso de cumplir con los procedimiento y políticas dentro de la compañía. Asimismo, se coincide con la investigación de Paz (2019) que menciona que, contar con un personal capacitado beneficia a la compañía y trabajadores para lograr el cumplimiento de las metas y objetivos, por lo que indica que una correcta motivación y capacitación al personal facilita la planificación de los trabajos cumplimiento los procedimientos de gestión administrativa. Finalmente, se coincide con el estudio de Yauri (2019) que indica una gestión administrativa se ve afectada en un inadecuado desempeño del personal, a su vez menciona que una inexistencia de un planeamiento estratégico también afectará a la gestión administrativa ya que esto permite poder tener un mayor control de los objetivos y metas que se quieren cumplir.

Para el objetivo específico 3 el cual se denomina “implementar la divulgación de las políticas internas de la empresa a todo el personal utilizando herramientas de mejora continua a través del ciclo de Deming” se demostró que la ausencia de conocimiento de las políticas de la compañía afecta al desempeño de los colaboradores ya que el área encargada

no cumple con lo establecido que favorezca al empleador y este no se siente reconocido por el trabajo que realiza, es por ello que todo lo antes mencionado afecta a la subcategoría dirección ya que los problemas mencionados no permite influir positivamente a todos los que conforman la compañía para lograr sus objetivos. Por lo tanto, se coincide con Huamaccto (2021) que mencionó que, en su investigación la gestión administrativa se vio afectada por un deficiente trabajo en equipo y motivación, del mismo modo los manuales no han sido debidamente aplicados para hacer de conocimiento al personal por lo que utiliza las herramientas de mejora continua para la solución de dicho problema asimismo utiliza un programa de capacitación para completar con su solución. Asimismo, se coincide con Gómez y Puerres (2021) que mencionan que, con las herramientas de mejora continua se logró implementar un instructivo donde se defina los procesos de la empresa, los cuales estén al alcance de los colaboradores, con el fin de evitar reprocesos que perjudiquen en sobrecostos y así contar con un modelo de negocio sostenible. Finalmente se coincide con la investigación de Paz (2019) menciona que, realizar capacitaciones sobre los objetivos propuestos permitirá un mejor desarrollo del cumplimiento de los objetivos, por lo que optó por la metodología del ciclo de Deming como mejora continua que ayude a planifica de inicio a fin los procesos que cuenta la empresa identificando las fallas que se presenten en el camino y estas sean eliminadas a tiempo.

Para el objetivo específico 4 el cual se denomina “mejorar el control de procesos de atención del área de abastecimiento mediante la aplicación de la metodología mejora continua lean manufacturing” en el cual se evidenció que el no contar con un control que permita medir los procesos de atención de requerimientos perjudica en la satisfacción del usuario ya que no se logra tener una visión de las atenciones que se realizan en el área. Lo antes menciona afecta a la subcategoría control ya que no contar con una medición de sus atenciones se ve afectado para tomar alguna decisión correctiva. Por lo que se coincide con Huamaccto (2021) identificó que, en su investigación que para la mejora de la gestión administrativa propuso un plan de acciones el cual le permita desarrollar la optimización en la gestión presupuestal, así como la evaluación control y seguimiento de sus procesos. Asimismo, se coincide con la investigación de Yauri (2019) que menciona que, la empleabilidad de la herramienta de mejora continua ayuda en el planeamiento de control

por lo que luego de realizar las herramientas como Pareto, Ishikawa les permitió plantear acciones de mejora en los procesos con el propósito de lograr los objetivos dentro de la compañía. Finalmente se coincide con Paz (2019) que menciona en su trabajo de investigación que, la herramienta de mejora PHVA permitió generar una mejora de la gestión de procesos utilizando un mapa de procesos para tener una visión general de todos los tipos de procesos que la compañía tiene con el fin de identificar las actividades de los colaboradores y medir cada uno de ellos.

Para el objetivo específico 5 el cual se denomina “implementación de manual de organización y funciones aplicando la metodología herramientas de mejora continua kaizen a través de su herramienta estandarización de procesos” en el cual se identificó que la falta de un manual de organización y funciones perjudica en la satisfacción laboral del personal, ya que este se ve afectado en la sobrecarga laboral, debido a que no se tiene especificada sus funciones generando que el personal trabaje sin ninguna guía de por medio. Todo ello afecta a la subcategoría dirección debido a que, el objetivo es incrementar la contribución del personal mediante la motivación, y al no contar con un buen ambiente laboral este se ve directamente afectado. Por lo que se coincide con Gomez y Puerres (2021) precisan que, en su investigación mencionan que la implementación de un correcto proceso administrativo facilita la toma de decisiones de los líderes, por lo que se aplicó la herramienta de mejora continua, la cual permitió capacitar al personal los procesos existentes con el fin de evitar desconocimiento de los mismos. Asimismo, se coincide con el estudio de investigación de Huamaccto (2021) que menciona que, por lo que se evidenció un deficiente organigrama donde no se especifica los puestos de trabajo, que provocaba mala comunicación y baja motivación laboral, por lo que mediante una aplicación de mejora continua se propuso una actualización de la estructural. Finalmente, en se coincide con el estudio de investigación de Paz (2019) que menciona que, la empresa no cuenta con un plan de procesos o manual de funciones que permita el desarrollo de las actividades de los colaboradores, por lo que se ve afectado en la demora de entrega y atención de requerimientos, por lo que empleó la metodología PHVA que permitió resolver el problema mencionado presentando la implementación del proceso y manual de organización y funciones.

4.2 conclusiones

- Primero:** Se diagnosticó la situación en la que se encuentra la gestión administrativa en una empresa privada que brinda servicios, Lima 2022 en el cual se evidenció que existe una deficiente gestión administrativa debido a que la compañía no realiza la correcta divulgación de sus objetivos y políticas a todos sus colaboradores, asimismo el personal no se siente recompensado con el trabajo que realiza, y no recibe una retroalimentación que se vea favorecido para las jefaturas de la compañía y existe sobre carga laboral debido a la falta del manual de organización y funciones generando este una sobrecarga laboral. Es decir que si no se corrige con los problemas mencionados no se lograría cumplir con los objetivos propuestos.
- Segundo:** Se determinó los factores a mejorar de la gestión administrativa en una empresa privada que brinda servicios, Lima 2022.” Por lo que se determinó que los colaboradores de la compañía no se sienten recompensados y que no son involucrados en la toma de decisiones empresariales. De persistir con el problema podría generar un mal ambiente laboral donde el personal no cumpla con sus actividades como debería ser.
- Tercero:** Se propuso la implementación de la divulgación de las políticas internas de la empresa a todo el personal utilizando herramientas de mejora continua, evidenciando que ayudaría en proporcionar conocimiento hacer de las directivas y normas a toda la empresa con el fin de saber que acciones tomar en cuenta cuando suceda algún tipo de conflicto, asimismo ayuda a trabajar de manera más ordenada.
- Cuarto:** Se propuso mejorar el control de procesos de atención del área de abastecimiento mediante la aplicación de la metodología mejora continua que permita medir las atenciones que se realiza en el área, reduciendo

reprocesos que generan sobrecostos para la compañía y asimismo contar con un proceso estandarizado.

Quinto: Se propuso implementar un manual de organización y funciones aplicando la metodología herramientas de mejora que permita uniformizar las actividades del área de abastecimiento, eliminar la duplicidad de actividades con el fin de que el personal no se sobrecarga de trabajo, ya que al contar con un manual de organización y funciones permita establecer una guía de las actividades a realizar por cada trabajador.

4.3 Recomendaciones

- Primero:** Se recomienda al “gerente general” la aplicación de herramientas de mejora continua que permita mejorar la gestión administrativa, ya que permite estandarizar sus procedimientos eliminando los procesos y actividades innecesarias, estas estandarizaciones deben estar acompañadas de un manual que permita la fácil comprensión de todos los que integran la compañía. Asimismo, se sugiere que se actualice el organigrama considerando los puestos de trabajo y áreas con la que actualmente cuenta la empresa.
- Segundo:** Se recomienda al “gerente general” aplicar la herramienta lean management que permita implementar un programa práctico de capacitación que facilite a los colaboradores el desarrollo de liderazgo con el fin de interactuar con el colaborador y se sienta recompensado por la labor que realiza, esto mejorará la productividad de los colaboradores, dicha herramienta ayudará a optimizar el tiempo necesario para realizar los trabajos y procesos de la empresa
- Tercero:** Se recomienda al “gerente general” aplicar la gestión del conocimiento a través de una herramienta de sistemas “Snack” que permita encontrar, canalizar y difundir oportunamente toda la información a su personal y un plan de capacitación constante acompañado de su evaluación que logre dar a conocer toda la información que se requiera en el momento oportuno. Asimismo, se recomienda al área de talento humano cumplir con las políticas que beneficie al personal con el fin de evitar perder credibilidad antes el personal, por lo que cada personal debe contar con este documento a su alcance.

Cuarto: Se recomienda al “jefe administrativo” implementar un sistema ERP que permita controlar las atenciones de los requerimientos solicitados por las áreas de operaciones, con ello poder contar con un registro y visualización de los requerimientos atendidos y por atender que facilite al área de abastecimiento cualquier olvido, por lo que mejorará en el control de proceso de atención de requerimientos cumplimiento con el área atendida, y las mejoras se verán reflejadas en la satisfacción de los clientes finales.

Quinto: Se recomienda la implementación del área de sistema de gestión integral que permita tener unificados todos los procesos de las diferentes áreas. Asimismo, identificar la necesidad de cada área, y la implementación del ISO 9001 que le de valor agregado a la empresa, que ayude organizar de una manera efectiva todos los recursos que dispone la empresa, asimismo mejorar la organización y mejorar el rendimiento laboral.

REFERENCIAS

- Abascal, E., & Grande, I. (2015). *Análisis de encuestas*. Madrid: Esic editorial. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=qFczOOiwRSgC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- Acevedo, A., & López, A. (2004). *El proceso de la entrevista: conceptos y modelos*. Distrito Federal: Limusa S.A.
- Acevedo, D. (2019). *Medición y control en la gestión y resultados*. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=EeNDEAAAQBAJ&pg=PA119&dq=concepto+de+retroalimentaci%C3%B3n&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiEvLilldb4AhUZALkGHfR6DM8Q6AF6BAgJEA#v=onepage&q=concepto%20de%20retroalimentaci%C3%B3n&f=false>
- Agüera, R. (2004). *Liderazgo y compromiso social*. México: Dirección general de fomento. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=gnSCIZjgkD0C&pg=PA23&dq=concepto+de+liderazgo&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjyoonvjNb4AhVfBrkGHZIBD1sQ6AF6BAgDEAI#v=onepage&q=concepto%20de%20liderazgo&f=false>
- Aguirre, R. (2014). *Mejora continua*. Mexico: Cámara mexicana .
- Alcalde, P. (2019). *Calidad: fundamentos, herramientas y gestión de la calidad para pymes*. Madrid: Carmen Lara Carmona. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=sjqlDwAAQBAJ&pg=PA30&dq=que+es+kaizen&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwj6qee5af4AhWNBbkGHW4NCbU4KBD0AXoECAUQA#v=onepage&q=que%20es%20kaizen&f=false>
- Alles, M. (2017). *Desempeño por competencias (3ra edición): Estrategia, evaluación de personas*. Buenos Aires: Granica. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=KcOgDwAAQBAJ&pg=PA30&dq=concepto+de+evaluaci%C3%B3n+de+desempe%C3%B1o&hl=es->

- 419&sa=X&ved=2ahUKEwjMibLTwdT4AhVPuZUCHQvwCuwQ6AF6BAgGEAI#v=onepage&q=concepto%20de%20evaluaci%C3%B3n%20de%20desempe%C3%B1o&f=false
- Almanza, R., Calderón, P., & Vargas, J. (2017). Teorías clásicas de las organizaciones y el futuro. *Visión del futuro*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/3579/357959311001/357959311001.pdf>
- Amaya, J. (2010). *Toma de decisiones gerenciales: Métodos cuantitativos para la administración*. Bogotá: Ecoe ediciones. Obtenido de https://books.google.com.pe/books/about/Toma_de_decisiones_gerenciales.html?id=1ZvFAQAAQBAJ&printsec=frontcover&source=kp_read_button&hl=es-419&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false
- Ballart, X. (2001). *Innovación en la gestión pública y en la empresa privada*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos S.A. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=5vVIYsu4pzMC&pg=PA17&dq=concepto+de+innovaci%C3%B3n&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwizpYT0tdT4AhXnFbkGHZSWCIMQ6AF6BAgCEAI#v=onepage&q=concepto%20de%20innovaci%C3%B3n&f=false>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. Colombia: Pearson educación. Obtenido de <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>
- Bonilla, M., & Villalba, R. (2019). *La Gestión Administrativa como elemento diferenciador en la competitividad del sector textil del cantón Pelileo, provincia de Tungurahua*. Ambato. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/30745/1/590%20O.E..pdf>
- Bravo, J., & Ortega, M. (2000). *Líneas de investigación en informática*. Cuenca: Ediciones de la universidad. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=45aIw2vHOgkC&pg=PA155&dq=mejora+continua+concepto&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiv1drNu6f4AhX_A7kGHZBODloQ6AF6BAgLEAI#v=onepage&q=mejora%20continua%20concepto&f=false

- Bruner, J. (2001). *El proceso mental en el aprendizaje*. Madrid: Narcea S.A. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=DnoolDHncq8C&pg=PA63&dq=concepto+de+toma+de+decisiones&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjSvp6-jtb4AhUFA9QKHWuVBuE4FBD0AXoECAgQA#v=onepage&q=concepto%20de%20toma%20de%20decisiones&f=false>
- Buzón, A. (2019). *Lean Manufacturing*. España: Elearning S.L. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=vMfIDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=herramienta+kaizen&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiliLPJ26f4AhUzHbkGHVryC5sQ6AF6BAgEEAI#v=onepage&q=herramienta%20kaizen&f=false>
- Cabuya, L., Camargo, B., Martinez, C., Parra, B., Prada, L., & Suárez, R. (1995). *Organización y gestión de empresa: Técnica modernas de gerencia*. Bogotá: Editorial Nomos S. A. Obtenido de http://www.fce.unal.edu.co/media/files/CentroEditorial/catalogo/Libros_Digitalizados/K_orygestion-empresas.pdf
- Carhuancho, I., Nolazco, F., Sicheri, L., Guerrero, M., & Casana, K. (2019). *Metodología para la investigación holística*. Guayaquil: UIDE. Obtenido de https://node2.123dok.com/dt02pdf/123dok_es/000/735/735286.pdf.pdf?X-Amz-Content-Sha256=UNSIGNED-PAYLOAD&X-Amz-Algorithm=AWS4-HMAC-SHA256&X-Amz-Credential=aa5vJ7sqx6H8Hq4u%2F20220307%2F%2Fs3%2Faws4_request&X-Amz-Date=20220307T030651Z&X-Amz-SignedHeaders=ho
- Carmona, N., & Florez, V. (2020). *Mejoramiento de la gestión administrativa en una facultad de educación superior a través de la aplicación del enfoque por procesos*. Medellín. Obtenido de https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/26724/Nicolas_CarmonaOchoa_VanessaMaria_FlorezMariaca_2021.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Cartagena, M. (2009). *El sistema Hanasaki: Los nueve pilares de Japón para una vida centenaria con sentido*. Barcelona: Plataforma editorial. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=C-ykDwAAQBAJ&pg=PT17&dq=cartagena+2019+kaizen&hl=es->

- 419&sa=X&ved=2ahUKEwiToM-atpD4AhXEEbkGHawlCZkQ6AF6BAgKEAI#v=onepage&q=cartagena%202019%20kaizen&f=false
- Chacon , J., & Rugel, S. (2019). Teorías, Modelos y Sistemas de Gestión de Calidad. *Revista espacios*. Obtenido de <http://www.revistaespacios.com/a18v39n50/18395014.html>
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración*. Cuajimalpa: McGraw-Hill Interamericana. Obtenido de <https://esmirnasite.files.wordpress.com/2017/07/i-admon-chiavenato.pdf>
- Coneo , M. (12 de febrero de 2020). Colombia, puesto 26 de 38 en ranking de gestión administrativa a nivel internacional. *La república*. Obtenido de <https://www.larepublica.co/alta-gerencia/colombia-puesto-26-de-38-en-ranking-de-gestion-administrativa-a-nivel-internacional-2963448>
- Dalle, P., Boniolo, P., Sautu, R., & Elbert, R. (2005). *Manual de metodología. Construcción del marco teórico, formulación de los objetivos*. Buenos Aires: Consejo Latinoamericano de Ciencias Sociales. Obtenido de <http://biblioteca.clacso.edu.ar/gsd/collect/clacso/index/assoc/D1532.dir/sautu2.pdf>
- Dávila, E. (2018). propuesta de plan estratégico para mejorar la gestión administrativa de la empresa de bienes y servicios Adán Dávila Ruiz. Chiclayo. Obtenido de https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1962/1/TL_DavilaBustamanteElizabeth.pdf
- Díaz, L., Torruco, U., Martínez, M., & Margarita, V. (2013). La entrevista, recurso flexible y dinámico. *Revista investedu*, 162-167.
- Equipo editorial, Etecé. (19 de mayo de 2022). *Concepto.de*. Obtenido de <https://concepto.de/objetivo/>
- Escudero, C., & Cortez, L. (2018). *Técnica y métodos cualitativos para la investigación científica*. Machala: UTMACH. Obtenido de <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/14207/1/Cap.1-Introducci%C3%B3n%20a%20la%20investigaci%C3%B3n%20cient%C3%ADfica.pdf>

- Fábregues , S., Meneses, J., Rodríguez, D., & Paré, M.-H. (2016). *Técnica de investigación social y educativa*. Barcelona: UOC.
- Fernandez, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGRAW-HILL. Obtenido de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Flores, V. (26 de Octubre de 2010). *Escuela de la organización industrial*. Obtenido de <https://www.eoi.es/blogs/mariavictoriaflores/definicion-de-mejora-continua/>
- Forero, L. (2018). *Propuesta de fortalecimiento a la gestión administrativa de la fundación jardín infantil colores de arte*. Bogotá. Obtenido de https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=2561&context=administracion_de_empresas
- García , F. (2004). *El cuestionario: Recomendaciones metodológica para el diseño de cuestionarios* . México: Limusa S.A.
- Garzón, P., Chicaiza, D., Pailiacho, V., & Robayo, D. (2020). Inteligencia de negocios en la gestión administrativa de un empresa distribuidora del sector eléctrico. *Cuadernos de desarrollo aplicados a las TIC*, 43-67. doi:<https://doi.org/10.17993/3ctic.2020.93.43-67>
- Girao, A. (2020). Capacidad de Gestión Administrativa de los Municipios Peruanos. *Revista portuguesa de ciência política*, 107-120. doi:<http://dx.doi.org/10.33167/2184-2078.RPCP2020.13/pp.107-120>
- Gómez, N., & Puerres, J. (2021). *Propuesta de mejora en los procesos administrativos del area de produccion de la empresa Articolor ubicada en el corregimiento de el Placer, municipio de el Cerrito*. Santiago de Cali. Obtenido de <https://repositorio.uniajc.edu.co/bitstream/handle/uniajc/942/proyecto%20de%20grado%20final.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Gómez, S. (2012). *Metodología de la investigación*. México: Red tercer milenio. Obtenido de http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/Axiologicas/Metodologia_de_la_investigacion.pdf
- Gómez, S. (2021). *Organizaciones inteligentes*. B de Bolsillo.

- González, Ó., & Arcienegas, J. (2016). *Sistema de gestión de calidad: Teoría y práctica bajo la norma ISO 2015*. Bogotá: ECORE Ediciones.
- González, G. (26 de Mayo de 2020). *Lifeder.com*. Obtenido de <https://www.lifeder.com/metodo-deductivo/>.
- Gracia, C. (2007). *Guía práctica de economía de la empresa II: áreas de gestión y producción*. Barcelona: Publicaciones y ediciones de la universidad de Barcelona. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=ru5AstCv8oAC&pg=PA24&dq=que+Establecimiento+de+est%C3%A1ndares&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwimgp7a8PH3AhVfu5UCHcYvBj4Q6AF6BAgEEAI#v=onepage&q=que%20Establecimiento%20de%20est%C3%A1ndares&f=false>
- Grande, I., & Abascal, E. (2007). *Fundamentos y técnica de investigación comercial*. Madrid: Esic editorial.
- Grijalbo, L. (2017). *Determinación y comunicación del Sistema de Gestión Ambiental. UF1944*. La Rioja: Tutor formación. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=jcImDwAAQBAJ&pg=PA10&dq=ciclo+de+emision+de+emision&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwi57e-QrNT4AhWPDrkGHQq4B7I4KBD0AXoECAUQAQg#v=onepage&q=ciclo%20de+emision&f=false>
- Guerra, I. (2007). *Evaluación y mejora continua*. Estado Unidos: Congress control. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=tQiAIcui5dsC&pg=PA193&dq=mejora+continua+concepto&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiv1drNu6f4AhX_A7kGHZBODloQ6AF6BAgEEAI#v=onepage&q=mejora%20continua%20concepto&f=false
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Santa Fe: McGraw Hill.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. Distrito Federal: The McGraw-Hill. Obtenido de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

- Herrera, J., & Camacho, A. (2019). *Derecho individual del trabajo*. Colombia: Editorial universidad del rosario. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=v67RDwAAQBAJ&pg=PT378&dq=concepto+de+reglamento+interno&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiwt7eawNT4AhW3ALkGHQ_eC084ChDoAXoECAIQAg#v=onepage&q=concepto%20de%20reglamento%20interno&f=false
- Herrero, J. (2007). *Monólogo de un vendedor: 5 temas de marketing integral técnico-empresarial*. Madrid: Ediciones Díaz de Santo S.A. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=je4c1hKtncyC&pg=PA67&dq=concepto+de+planificar&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjtiIbwqNT4AhUau5UCHUCyA4k4ChDoAXoECAYQAg#v=onepage&q=concepto%20de%20planificar&f=false>
- Huamaccto, N. (2021). Plan de acción para la mejora de la gestión administrativa en la unidad ejecutora de una entidad pública, Lima 2021. Lima. Obtenido de https://repositorio.uwiener.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/123456789/4902/T061_70111491_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Hurtado, D. (2008). *Principios de la administración*. Medellín: Instituto tecnológico metropolitano. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=1Fp55-1oXv8C&pg=PA74&dq=teoria+de+la+administraci%C3%B3n+clasica&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiw7eTBmf4AhWSBLkGHQnzAAsQ6AF6BAgDEAI#v=onepage&q=teoria%20de%20la%20administraci%C3%B3n%20clasica&f=false>
- Hurtado, J. (2000). *Metodología de la investigación holística*. Caracas: Fundación SYPAL. Obtenido de <https://ayudacontextos.files.wordpress.com/2018/04/jacqueline-hurtado-de-barrera-metodologia-de-investigacion-holistica.pdf>
- Isaza, A. (2018). *Control interno y sistema de gestión de calidad: Guía para su implantación*. Bogotá: Ediciones de la U. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=BTSjDwAAQBAJ&pg=PA213&dq=concepto+de+manual+de+organizaci%C3%B3n+y+funciones&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiElaDI2tX4AhVuObkGHasiCCkQ6AF6BAgLEAI#v>

- =onpage&q=concepto%20de%20manual%20de%20organizaci%C3%B3n%20y%20funciones&f
- Jauli, I., & Reig, E. (2010). *Retroalimentación positiva*. España: LID Editorial empresarial. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=XSsEEAAAQBAJ&pg=PT92&dq=que+es+Retroalimentaci%C3%B3n&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiM-f7oy_H3AhWjDbkGHaeECFQQ6AF6BAgJEAI#v=onpage&q&f=false
- Lazzati, S. (2013). *Toma de decisiones, La: Principios, procesos y aplicaciones*. Buenos aires: Ediciones Granica. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=IZ5fAAAAQBAJ&pg=PT59&dq=concepto+de+efectividad+y+eficiencia&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwippN3Er9T4AhVCDrkGHZ56B6g4FBDoAXoECAkQAg#v=onpage&q=concepto%20de%20efectividad%20y%20eficiencia&f=false>
- León, C. (24 de Julio de 2021). La gestión administrativa en la Policía Nacional del Perú. *El peruano*. Obtenido de <https://elperuano.pe/noticia/125292-la-gestion-administrativa-en-la-policia-nacional-del-peru>
- Louffat, E. (2011). *Administración del potencial humano*. Buenos Aires: Cengage. Obtenido de <https://es.b-ok.lat/book/5830459/89efa5>
- Louffat, E. (2012). *Administración: fundamentos del proceso administrativo*. Buenos Aires: Cengage Learning Argentina.
- Lun Pun, V. (Abril de 2020). Gestión administrativa y calidad del servicio de la autoridad marítima nacional según el usuario en el puerto del Callao. *Revista de la escuela superiores de guerra naval*, 19-26. doi:<https://doi.org/10.35628/resup.v16i2.79>
- Marcelo, J. (2017). *Introdução à Administração*. Salvador: UFBA, Faculdade de Ciências Contábeis; Superintendência de Educação a Distância. Obtenido de https://educapes.capes.gov.br/bitstream/capes/174964/2/eBook_Introducao_a_Administra%C3%A7%C3%A3o-Ciencias_Contabeis_UFBA.pdf
- Marín, M. (2019). *Innovación y creatividad*. España: Elearning S.L.
- Matos, F., Contreras, F., & Olaya, J. (2020). *Estadística descriptiva y probabilidad para las ciencias de la información con uso del SPSS*. Lima: Asociación de

- bibliotecólogos del Perú. Obtenido de <http://eprints.rclis.org/40470/1/ESTADISTICA%20DESCRIPTIVA.pdf>
- Meneses, G. (2018). *La gestión administrativa en el fortalecimiento de los procesos educativos a través de la página web institucional*. Panamá. Obtenido de <https://repositorio.umecit.edu.pa/bitstream/handle/001/1880/Tesis%20Gerardo%20Meneses%20P%c3%a9rez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Münch, L. (2010). *Administración: Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo* (230 ed.). México: Pearson educación. Obtenido de <https://www.auditorlider.com/wp-content/uploads/2019/06/Administraci%C3%B3n.-Gesti%C3%B3n-organizacional-enfoques-y-proceso-administrativo-1ed-Lourdes-M%C3%BCnch.pdf>
- Napolitano, G. (2014). *Motivación en el ámbito laboral: El caso de Procter & Gamble*. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=L1r1BQAAQBAJ&pg=PT5&dq=concepto+Motivaci%C3%B3n&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjptuE8vH3AhXyJrkGHU7ZBJoQ6AF6BAgGEAI#v=onepage&q=concepto%20Motivaci%C3%B3n&f=false>
- Okuda, M., & Gómez, C. (2005). Métodos en investigación cualitativa: triangulación. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 117-124.
- Paredes, A., & Rivera, W. (2018). *Propuesta de gestión administrativa para la mejora de la calidad de servicio de la Mype Tiendas Sandoval Huancayo Metropolitano 2018*. Huancayo. Obtenido de https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/6046/T010_72497150_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Paris, F. (2005). *La planificación estratégica en las organizaciones deportivas*. Badalona: Editorial Paidotribo. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=qYKvdeXgbjgC&pg=PA51&dq=concepto+de+plan+estrategico&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiUwtT1t9T4AhUCILkGHbSICBQQ6AF6BAgJEAI#v=onepage&q=concepto%20de%20plan%20estrategico&f=false>

- Paz, M. (2019). *Propuesta de mejora para la gestión de procesos bajo la metodología PHVA en la empresa de asesoría y servicios empresariales, Lima - 2019*. Lima.
- Pere, M. (2003). *Producción, productividad y crecimiento*. Edicions de la universitat de Lleida. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=aLzS-wY6eVkC&printsec=frontcover&dq=concepto+de+productividad&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=concepto%20de%20productividad&f=false
- Pérez, D. (2020). *Técnica administrativas de oficina*. Malaga: ICB Editores. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=uSBvDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=concepto+de+objetivo&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjToKPqz9X4AhU2CrkGHQW6CuoQ6AF6BAgBEA#v=onepage&q=concepto%20de%20objetivo&f=false>
- Pérez, J., & Merino, M. (2016). *Definición.de*. Obtenido de <https://definicion.de/reglamento-interno/>
- Pinilla, M. (2008). *El cuidado de lo humano en el contexto universitario*. Bogotá: Pontificia universidad Javeriana. Obtenido de <https://books.google.com.bo/books?id=vMEfy6zlHIgC&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>
- Posada, G. (2016). *Elementos básicos de estadística descriptiva para el análisis de datos*. Medellín: Fondo editorial. Obtenido de https://www.funlam.edu.co/uploads/fondoeditorial/120_Ebook-elementos_basicos.pdf
- Quispe, A. (2013). *El uso de la encuesta en las ciencias sociales*. Tlaxcala: Diaz de Santos.
- Rajadell, M. (2021). *Lean Manufacturing: Herramientas para producir mejor*. España: Ediciones Dian de Santo. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=40VIEAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=lean+manufacturing&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=lean%20manufacturing&f=false
- Rey, F. (2001). *Mantenimiento Total de la Producción (TPM): Proceso de Implantación y Desarrollo*. Madrid: Fundación confemetal. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=t05vRBKtkQcC&pg=PA91&dq=concepto>

- +de+misi%C3%B3n+y+visi%C3%B3n&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjps_bYu9T4AhUIA7kGHd4IALYQ6AF6BAgDEAI#v=onepage&q=concepto%20de%20misi%C3%B3n%20y%20visi%C3%B3n&f=false
- Rivas, G. (1989). *Auditoría informática*. Madrid: Ediciones Diaz de Santos S.A. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=gh_jwmkssdYC&pg=PA69&dq=concepto+de+establecimiento+de+estandares&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjsh-DDk9b4AhWKFbkGHQdbCkI4ChDoAXoECAMQA#v=onepage&q=concepto%20de%20establecimiento%20de%20estandares&f=false
- Rodriguez, A. (14 de Febrero de 2019). *Lifeder.com*. Obtenido de <https://www.lifeder.com/metodo-analitico-sintetico/>
- Rodríguez, D. (4 de Agosto de 2019). *Lifeder.com*. Obtenido de <https://www.lifeder.com/investigacion-proyectiva/>
- Rodríguez, D. (17 de Setiembre de 2020). *Lifeder.com*. Obtenido de <https://www.lifeder.com/investigacion-basica/>
- Rodriguez, E. (2005). *Metodología de la investigación*. Mexico: Universidad Juarez Autónoma de Tabasco. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=r4yrEW9Jhe0C&printsec=frontcover&dq=Rodr%C3%ADguez+E.,+2005&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=Rodr%C3%ADguez%20E.%20%2C%202005&f=false
- Romero, G. (2016). *Dirección y recursos humanos en restauración*. Málaga: ic editorial.
- Sainz, J. (2017). *El plan estratégico en la práctica*. Esic editorial. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=VLZiDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=que+es+un+plan+estrat%C3%A9gico+pdf&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=que%20es%20un%20plan%20estrat%C3%A9gico%20pdf&f=false
- Salguero, N., & García, C. (2018). Gestión administrativa eficiente. *Polo del Conocimiento*, 330-342. doi:<http://dx.doi.org/10.23857/pc.v3i9.748>

- Silva, A. (2018). Propuesta de un modelo de gestión administrativa para mejorar la capacidad técnica de las egresadas de la I.E. nuestra señora de la merced - Cajamarca, 2018. Cajamarca. Obtenido de <http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/855/Tesis%2007-12-18%20vf..pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Socconini, L. (2019). *Lean Manufacturing. Paso a Paso*. Barcelona: Marge Books.
- Soler, X. (2007). *Pura motivación*. Madrid. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=mLeCqw7E0IoC&pg=PA15&dq=concepto+de+motivaci%C3%B3n&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiK_rS1j9b4AhWXDrkGHbQcBUEQ6AF6BAgCEAI#v=onepage&q=concepto%20de%20motivaci%C3%B3n&f=false
- Sols, A. (2000). *Fiabilidad, mantenibilidad, efectividad: un enfoque sistémico*. Madrid: Gráfica Muriel. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=rpfiMPXDhU4C&pg=PA39&dq=concepto+de+efectividad&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwj_kJ2ds9T4AhUVCNQKHZHKCyEQ6wF6BAgGEAE#v=onepage&q=concepto%20de%20efectividad&f=false
- Sy Corvo, H. (1 de Julio de 2021). *lifeder.com*. Obtenido de <https://www.lifeder.com/gestion-administrativa/>
- Tejero, J. (2021). *técnicas de investigación cualitativa en los ámbitos sanitario y sociosanitario*. La Mancha: Universidad de Castilla-La Mancha. Obtenido de <https://ruidera.uclm.es/xmlui/bitstream/handle/10578/28529/04%20TECNICAS-INVESTIGACION-WEB-4.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Tóran, F. (2012). *Misión y visión: Emprendiendo con sentido y rumbo*. Málaga: Ediciones corona borealis. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=Ywu9DwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=editions:GGTzjuh8GssC&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false
- Tracy, B. (2015). *Liderazgo*. Nueva York: Grupo Nelson. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=3h2MBQAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=que+es+Liderazgo&hl=es->

- 419&sa=X&ved=2ahUKEwjeyJHd0fH3AhUqHrkGHV18AoUQ6AF6BAgHEAI#v=onepage&q=que%20es%20Liderazgo&f=false
- Vadillo, R. (2019). *Propuesta de mejora de la Gestión Administrativa a través del Sistema de Planificación de Recursos Empresariales (ERP) en la Empresa M&E Electrical Solutions SAC, en el distrito del Callao - 2018*. Callao. Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/23586/Vadillo%20Cuadros%2c%20Roxana.pdf?sequence=7&isAllowed=y>
- Veslásquez, C. (2011). La investigación holística: Alternativa integrador en ciencias sociales. *SABER*, 169-173. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4277/427739446011.pdf>
- Yauri, O. (2019). *Diseño de un sistema de mejora continua bajo la metodología PHVA en la empresa Industrias Monlop S.A.C*. Huancayo.
- Zambrano, A. (2019). Modelo de gestión administrativa para mejorar la competitividad de la empresa “wayra tejidos”. Otavalo. Obtenido de <https://repositorio.uotavalo.edu.ec/bitstream/52000/230/1/UO-PG-ADM-2019-01.pdf>
- Zapata, A. (2015). *Ciclo de calidad PHVA*. Bogotá: Universidad nacional de colombia.
- Zegarra, V. (17 de Agosto de 2012). *Artículos Bussines coaching*. Obtenido de <https://victorzegarra.net/2012/08/17/que-es-el-mof-manual-de-organizacion-y-funciones/>

ANEXO

Anexo 1: Matriz de investigación

Título: Herramientas de mejora continua para fortalecer la gestión administrativa en una empresa privada de servicios, Lima 2022

Problema general	Objetivo general	Categoría/Variable 1: Gestión financiera				
		Dimensiones/Subcategorías	Indicadores	Ítem	Escala	Nivel
¿Cuáles son las estrategias para mejorar la GESTIÓN ADMINISTRATIVA en la empresa técnica ingenieros SRL, Lima 2022?	Proponer estrategias para mejorar la GESTIÓN ADMINISTRATIVA en la empresa técnica ingenieros SRL, Lima 2022	Planificación	Objetivos	P1		
			Plan estratégico	P2		
			Visión	P2		
Problemas específicos	Objetivos específicos	Organización	Reglamento interno	P3		
¿Cuál es el diagnóstico de la Gestión administrativa en la empresa técnica ingenieros SRL, Lima 2022?	Diagnosticar en qué situación se encuentra la Gestión administrativa en la empresa técnica ingenieros SRL, Lima 2022		Estructura orgánica	P3		
			Descripción de funciones	P4		
¿Cuáles con los factores por mejorar de la Gestión administrativa en la empresa técnica ingenieros SRL, Lima 2022?	Determinar los factores a mejorar de la Gestión administrativa en la empresa técnica ingenieros SRL, Lima 2022	Dirección	Toma de decisión	P5		
			Integración	P5		
			Motivación	P5		
¿Cuáles con los factores por mejorar de la Gestión administrativa en la empresa técnica ingenieros SRL, Lima 2022?	Determinar los factores a mejorar de la Gestión administrativa en la empresa técnica ingenieros SRL, Lima 2022	Control	Retroalimentación	P6		
			Evaluación			
			Establecimiento de estándares	P6		
Tipo, nivel y método		Población, muestra y unidad informante		Técnicas e instrumentos	Procedimiento y análisis de datos	
Tipo: Investigación descriptiva Nivel: Perceptual Enfoque: Mixto Método: Deductivo, analítico e inductivo		Unidades informantes: Gerente de finanzas, gerente general, jefe de contabilidad y jefes de operaciones.		Técnicas: Entrevista y análisis documental Instrumentos: Guía de entrevista	Procedimiento: Análisis de datos: Triangulación de datos	

Anexo 2: Evidencias de la propuesta

Definición del Proyecto

para

PROYECTO	P001 – implementar la difusión de las políticas internas de la empresa a todo el personal utilizando la metodología del ciclo de Deming PHVA
AUTORA DE PROYECTO	Carol Pamela Tacza Pacheco

Número de versión	1.0
Borrador/Final	06/06/2022
Impreso	06/06/2022
Propietario	Carol Pamela Tacza Pacheco

1 Prefacio

En el presente documento se brinda un resumen de las características fundamentales del proyecto tal como se detalla a continuación.

Su propósito es:

- Hacer de conocimiento a todo el personal las directiva y normas generales de la empresa.
- Proporcionar políticas que permitan saber qué dirección tomar en caso se presente algún tipo de conflicto con alguno de los integrantes de la empresa.
- Facilitar las políticas de toda la compañía por escrito a todo el personal, de manera que estén al alcance de cada uno.
- Confirmar la comprensión de las políticas internas y que estas sean coherentes con el cumplimiento de cada una, con el fin de evitar perder credibilidad y generar desconfianza por parte del personal.

La estructura de la definición del proyecto incluye los siguientes componentes:

- Objetivos de proyecto
- Antecedentes del proyecto
- Objetivo solución y enfoque general
- Alcance del proyecto
- Presupuesto
- Marco de planificación
- Análisis de modo y efecto de falla

2 Objetivos del proyecto

Identificar Elaborar un plan de capacitación para dar a conocer al personal las políticas de la compañía, utilizando la metodología kaizen.

3 Antecedentes del Proyecto

3.1 Diagnóstico del proyecto

De acuerdo con el diagnóstico realizado, se evidenció que ausencia de cumplimiento de políticas internas que repercuten en el desempeño del trabajador:

- Las Jefaturas no realizan motivaciones periódicas al personal a cargo.
- Los colaboradores no se sienten recompensados por el trabajo que realizan.
- La empresa no realiza retroalimentación de la evaluación de sus trabajadores.
- Ausencia de políticas sobre motivación y capacitación al personal.

3.2 Ciclo de mejora continua PHVA.

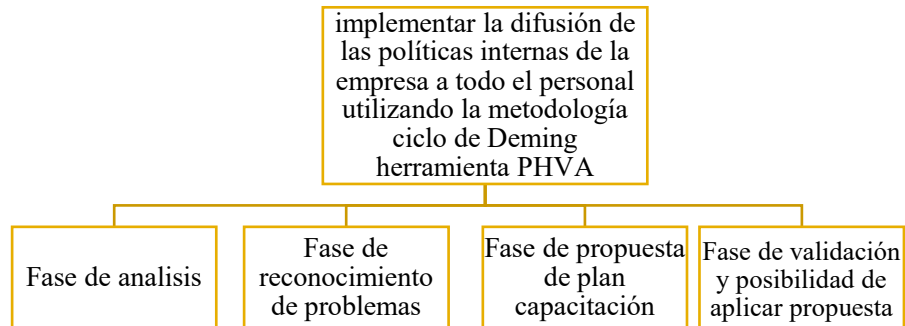
El ciclo de mejora continua es una estrategia para mejorar e implementar cambios. Por lo que permitirá a detectar la necesidad de implementar el plan de capacitación.

4 Solución objetivo y enfoque general

4.1 Presentación general de la solución objetivo

- Recopilación de información.
- Reconocer los problemas
- Realizar la propuesta del plan de capacitación.
- Buscar las validaciones

4.2 Principales componentes



5 Alcance del proyecto

5.1 Alcance

El alcance de este proyecto comprende:

- Recopilación de información.
- Reconocer los problemas que no permiten el cumplimiento de las políticas.
- Realizar la propuesta del plan de capacitación para dar a conocer las políticas la cual será remoto y consta de 5 horas.
- Evaluación de capacitación a través de un formulario.
- Buscar las validaciones correspondientes y la posibilidad de aplicarlas según correspondan.

5.2 Principales entregables

Los entregables para el presente proyectos es:

- Análisis de modo y efecto de falla
- Plan de capacitación

Para la metodología PHVA o ciclo de Deming fue empleada para implementar un plan de capacitación para el mejoramiento



1. Etapa Planear

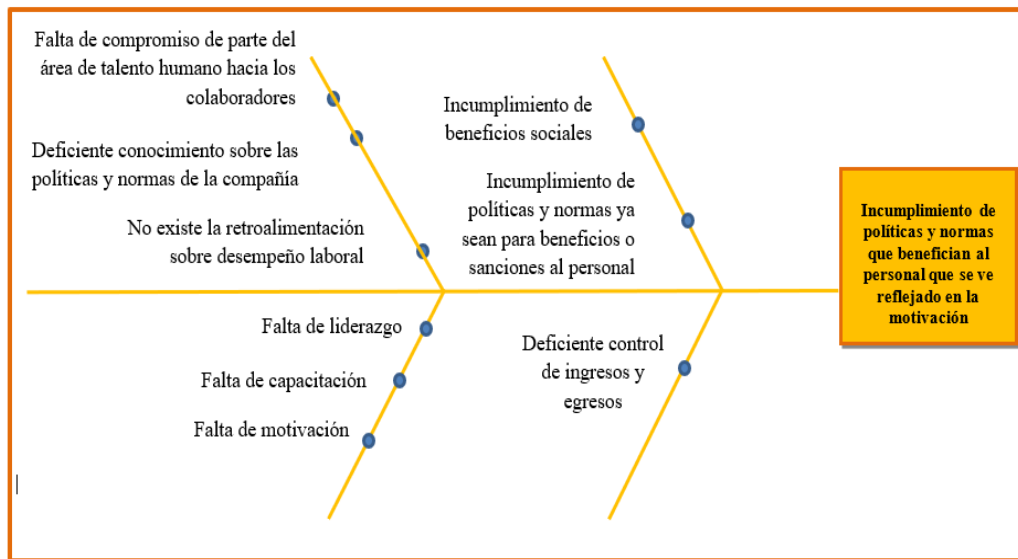
1.1. Definir y analizar la magnitud del problema En la unidad de talento humano, se está realizando el proyecto de mejora en el proceso de difusión de políticas internas que benefician la persona en la motivación laboral, ya que desde años anteriores se ha visto reflejado una deficiencia en el nivel cumplimiento de las políticas y normas que comparten dentro de la empresa.

1.2. Buscar todas las posibles causas

Con el propósito de identificar las posibles causas del problema principal de nuestros objetivos a mejorar, que es lograr la difusión de las normas y políticas internas de la empresa que buscan el beneficio del personal el cual se ve reflejado en la desmotivación del personal, ya que no se siente recompensado en las labores que realiza. Por lo que se utilizó el siguiente diagrama de Ishikawa, que permitió identificar las siguientes posibles causas:

- Falta de compromiso de parte del área de talento humano hacia los colaboradores
- Deficiente conocimiento sobre las políticas y normas de la compañía
- Incumplimiento de beneficios sociales

- Incumplimiento de políticas y normas ya sean para beneficios o sanciones al personal
- Falta de liderazgo
- Falta de capacitación
- Falta de motivación
- Deficiente control de ingresos y egresos



Las posibles causas se deben en primera instancia, a que el área de talento humano no ha realizado un correcto cumplimiento debido a la falta de conocimiento de dicho documento, así mismo el personal no conoce de las políticas y normas con los que la empresa cuenta manteniéndose hasta la fecha en su zona de confort ofreciendo la misma línea de atención a sus colaboradores sin la busca de alguna mejora; asimismo la empresa no realiza los esfuerzos necesarios para la motivación del personal. Por último, se hace necesario el trabajo y compromiso al 100% del área de talento humano y gerencia general, a fin de trabajar en equipo para el logro de los objetivos.

1.3. Investigar cuál es la causa más importante

Para determinar las causas más relevantes, se aplicó una pequeña encuesta al personal involucrado en dicho proceso.



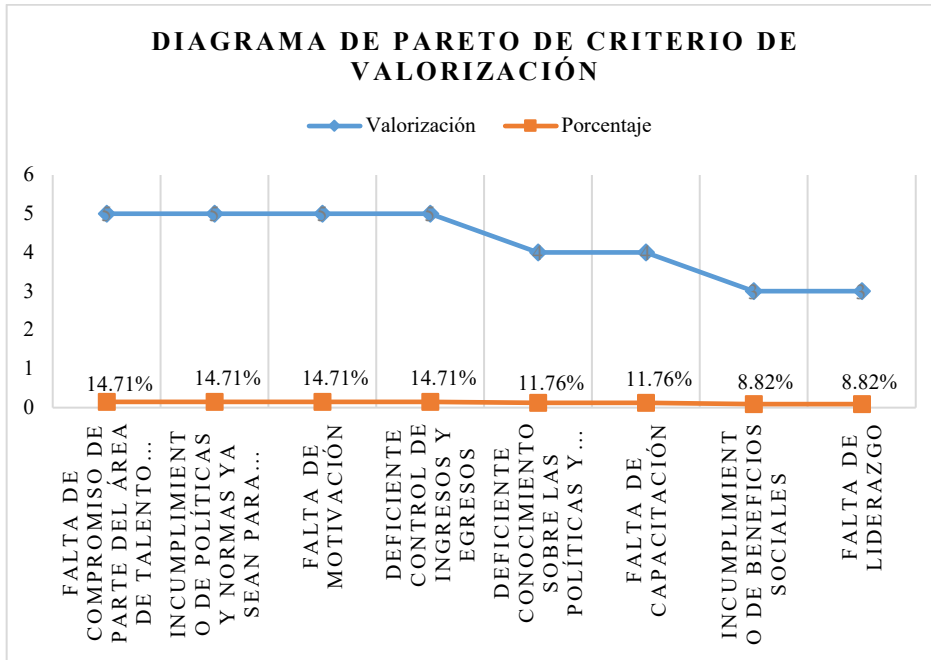
- En la figura sobre valorización que nos ayudó a conseguir la encuesta aplicada a un grupo de personas, quienes lograron brindar una valorización de las probables causas sobre el incumplimiento de las políticas internas que repercuten en los beneficios del personal, obteniendo la valorización más alta sobre la falta de compromiso de parte del área de talento humano hacia los colaboradores con un rango de N°5; asimismo se visualiza un empate entre: incumplimiento de políticas y normas ya sean para beneficios o sanciones al personal, falta de motivación y deficiente control de ingresos y egresos. A continuación, podemos observar como se muestra en porcentajes:

Tabla

Detalle de causas del problema

<i>Causas del incumplimiento de las políticas establecidas</i>	<i>Valorización</i>	<i>Porcentaje</i>	<i>Valorización Acumulada</i>	<i>80-20</i>
Falta de compromiso de parte del área de talento humano hacia los colaboradores	5	14.71%	5	80.00%
Incumplimiento de políticas y normas ya sean para beneficios o sanciones al personal	5	14.71%	10	80.00%
Falta de motivación	5	14.71%	15	80.00%
Deficiente control de ingresos y egresos	5	14.71%	20	80.00%
Deficiente conocimiento sobre las políticas y normas de la compañía	4	11.76%	24	80.00%
Falta de capacitación	4	11.76%	28	80.00%
Incumplimiento de beneficios sociales	3	8.82%	31	80.00%
Falta de liderazgo	3	8.82%	34	80.00%
Total	34	100.00%	34	80.00%

Luego de la tabla de valorización se elaboró un diagrama con el fin de obtener las causas y sus soluciones, el cual se ha determinado elaborar un plan de difusión de las políticas internas con el fin de concientizar al personal de talento humano



2. Etapa hacer

Con el propósito de realizar la mejora en el proceso de difusión de las políticas internas de la empresa se elaboró un plan de capacitación con el fin de concientizar al personal y en especial al área de talento humano.

PLAN DE CAPACITACIÓN Y DESARROLLO DE RECURSOS HUMANOS

I. JUSTIFICACIÓN

Para el desarrollo del presente plan de capacitación se ha considerado como recurso más importante el personal implicado en las actividades laborales. Esto es de especial importancia en una compañía que presta servicios, en la cual la conducta y rendimiento de

los individuos influye directamente en la calidad y optimización de los servicios que se brindan.

Un personal motivado y trabajo en equipo son los más importantes en los que las organizaciones exitosas sustentan sus logros. En tal sentido se plantea el presente Plan de Capacitación Anual en el área de talento humano con el fin de divulgar las políticas internas con la que cuenta la empresa.

II. ALCANCE

El presente plan de capacitación es de aplicación para todo el personal dentro de la compañía con el fin de hacer de conocimiento y concientización para el cumplimiento de las normas y políticas.

III. FINES DEL PLAN DE CAPACITACION

Siendo su objetivo general impulsar el conocimiento y concientización acerca de las políticas internas con las que la compañía cuenta y no se cumplen específicamente en los beneficios del personal, la capacitación se lleva a cabo para contribuir a:

- Mejorar la interacción del área de talento humano hacia el personal.
- Generar mejor conocimiento sobre políticas a todo el personal.
- Realizar retroalimentación del desempeño laboral de su desempeño.
- Generar mejor comunicación entre la compañía y el personal

IV. OBJETIVOS DEL PLAN DE CAPACITACION

4.1 Objetivos Generales

- Preparar al personal para la ejecución eficiente de sus responsabilidades que asuman en sus puestos.
- Brindar oportunidades de desarrollo personal en los cargos actuales y para otros puestos para los que el colaborador puede ser considerado.
- Modificar actitudes para contribuir a crear un clima de trabajo satisfactorio, incrementar la motivación del trabajador y hacerlo más receptivo a la supervisión y acciones de gestión.

4.2 Objetivos Específicos

- Proveer conocimientos y desarrollar habilidades que cubran con el desempeño esperado del personal.
- Ayudar en la preparación de personal calificado, acorde con los planes, objetivos de la empresa

V. METAS

Capacitar al 100% Gerentes, jefes de unidades, personal administrativo y operativo de la empresa

VI. ESTRATEGIAS

Las estrategias para emplear son.

- Desarrollo de trabajos prácticos que se vienen realizando cotidianamente.
- Presentación de casos casuísticos de su área.
- Realizar talleres.
- Metodología de exposición – diálogo.

VII. TIPOS, MODALIDADES Y NIVELES DE CAPACITACION

7.1 Tipos de Capacitación

Capacitación Correctiva: Como su nombre lo indica, está orientada a solucionar «problemas de desempeño». En tal sentido, su fuente original de información es la Evaluación de Desempeño realizada normal mente en la empresa, pero también los estudios de diagnóstico de necesidades dirigidos a identificarlos y determinar cuáles son factibles de solución a través de acciones de capacitación.

7.2 Modalidades de Capacitación

Para el presente plan de capacitación se aplicará la siguiente modalidad:

Perfeccionamiento: Se propone completar, ampliar y desarrollar el nivel de conocimientos y experiencias, a fin de potenciar el conocimiento de las políticas establecidas en la compañía.

7.3 Niveles de Capacitación

Para el presente plan de capacitación se aplicará el siguiente nivel:

Nivel Intermedio: Debido a que estará orientado al personal de toda la empresa para fortalecer conocimientos. Su objeto es ampliar conocimientos y perfeccionar habilidades con relación a las exigencias de especialización y mejor desempeño.

IX. ACCIONES A DESARROLLAR

Las acciones para el desarrollo del plan de capacitación están respaldadas por los temarios que permitirán a los asistentes a capitalizar los temas, y el esfuerzo realizado que permitirán mejorar la calidad de los recursos humanos, para ello se está considerando lo siguiente:

TEMAS DE CAPACITACIÓN

SISTEMA INSTITUCIONAL

Políticas y normas internas

IMAGEN INSTITUCIONAL

Mejoramiento Del Clima Laboral

10.1 HUMANOS: Lo conforman todos los integrantes de la empresa

.

10.2 MATERIALES:

INFRAESTRUCTURA. - Las actividades de capacitación se desarrollarán en ambientes adecuados proporcionados por la gerencia de la empresa.

MOBILIARIO, EQUIPO Y OTROS. - está conformado por carpetas y mesas de trabajo, pizarra, plumones y folletos con las políticas de la empresa.

DOCUMENTOS TÉCNICO – EDUCATIVO. – se entregará encuestas de evaluación y material con las políticas.

XI. FINANCIAMIENTO

El monto de inversión de este plan de capacitación será financiado con ingresos propios presupuestados de la empresa.

3. Etapa verificar

En esta etapa de verificación se dispuso a elaborar una evaluación para comprobar que la capacitación haya sido de total entendimiento del personal que recibió la capacitación, por lo que se propone lo siguiente

- Reuniones mensuales por parte de las jefaturas de talento humano
- Implementar encuestas al personal de la empresa

4. Etapa actuar

De acuerdo con el ciclo PHVA, en esta fase de actuar, se considera los resultados obtenidos, con el propósito de mejorar las actividades y /o procesos, por lo que en esta eta se realizará las correcciones que sean necesarias en el plan. Es por ello que con la aplicación del plan de capacitación se corregirá el conocimiento que tiene el personal hacia las políticas y normas que cuenta la empresa.

Definición del Proyecto

para

PROYECTO	P002 – Mejorar el control de procesos de atención del área de abastecimiento mediante la aplicación de la metodología Lean manufacturing
AUTORA DE PROYECTO	Carol Pamela Tacza Pacheco

Número de versión	1.0
Borrador/Final	06/06/2022
Impreso	06/06/2022
Propietario	Carol Pamela Tacza Pacheco

1. Planeación

Empresa auditada

Se realizará una auditoría administrativa al proceso de atención de los requerimientos.

Alcance

El alcance de esta auditoría administrativa, tiene como finalidad un análisis en la empresa con el propósito de determinar las dificultades del área de abastecimiento en el cumplimiento de atención de requerimientos, con el fin de proponer alternativas que ayuden a la solución de los diferentes hallazgos encontrados en este análisis.

Objetivos de la auditoría

1. Elaborar una auditoría de procedimiento que permita su cumplimiento y control para mejorar el flujo del proceso de atención de requerimientos de la unidad de abastecimiento.
2. Identificar las necesidades del área de operaciones para cumplir sus expectativas.
3. Establecer un procedimiento acorde y útiles que facilite el proceso.

Estrategia

Implementar una reunión con todo el personal involucrado en el proceso y toda la empresa, con la finalidad de motivar y concientizar el esfuerzo de cada personal, con el propósito de mejorar las actividades que realiza la empresa.

Justificación

Facilitar el cumplimiento del proceso de atención de requerimientos a la unidad de operaciones, con la finalidad de ofrecer un mejor servicio al cliente final.

Actividades para realizar

1. Programar una reunión con las jefaturas para un análisis del proceso a auditar

2. Determinar los hallazgos y recomendaciones para las áreas efectuadas
3. Realizar las recomendaciones generales
4. Seguimiento a las recomendaciones

2. Recopilación de Datos

Para la realización de la auditoría administrativa se requiere lo siguiente:

- El proceso actual de atención de requerimiento
- El manual de funciones de los trabajadores

3. Examen

Luego del diagnóstico ofrecido de los resultados cuantitativo y cualitativos, por el cual se pudo realizar un análisis administrativo identificando los principales problemas que afectan el proceso de atención de requerimiento.

- Deficiente atención en los requerimientos
- Falta de criterio para identificar requerimientos urgentes
- Documentos desordenados en el área
- Falta de optimización de recursos
- Personal sin experiencia necesaria

3.1 Criterios del proceso a auditar

Para el presente análisis se estableció la evaluación de riesgos, de acuerdo con el siguiente puntaje.

Malo = Desde 7 hasta 10 puntos. Los hallazgos identificados son altos.

Regular = Desde 4 hasta 7 puntos. Los hallazgos identificados son moderados.

Bueno = Desde 2 hasta 4 puntos. Los hallazgos identificados son menores.

Óptimo = Desde 0 hasta 2 puntos. Los hallazgos identificados son de poco efecto.

PROCESOS ADMINISTRATIVO	PUNTAJE									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
PLANIFICACIÓN							X			
ORGANIZACIÓN							X			
DIRECCIÓN						X				
CONTROL										X

3.2. Análisis del proceso

De la evaluación realizada por el equipo auditor se reflejó que se tiene un promedio de 6 a 10 puntos en los cuatro procesos.

3.3. Propuesta de formatos para la ejecución de la auditoría

FORMATO 1

“AUDITORIA DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS PARA LAS ATENCIONES DE REQUERIMIENTOS”

NOMBRE DEL REQUERIMIENTO: _____

CONSECUTIVO: _____

NOMBRE DEL AUDITOR: _____

FECHA Y HORA: _____

FIRMA: _____

AREA DE ABASTECIMIENTO				
ELEMENTO PARA AUDITAR	PAUTAS	* C	** NC	***N A
1. Proceso de los requerimientos	<p>Se cumple con la totalidad de los siguientes estándares:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se elabora y remite los requerimientos al área de abastecimiento • Se realiza el requerimiento a través del génesis. • Se adjuntan las EETT o TDR • Se realiza el requerimiento el tiempo de anticipación estipulado en el proceso de requerimientos. 			
2. Requisitos de los requerimientos	<p>El requerimiento debe cumplir con la totalidad de las siguientes características:</p> <p>Si es un requerimiento de adquisición de materiales:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se coordina con el Almacén, si la empresa cuenta con stock del material solicitado. • De contar con stock, el área de abastecimiento realiza la atención. • De no contar con stock en Almacén, se procede a trasladar a la unidad de compras <p>Si es un requerimiento de servicios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se adjunta formato de “check list” de servicios 			
3. Capacitación de los requerimientos	<p>El personal responsable de realizar los requerimientos debe:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recibir capacitación en la formulación de los requerimientos de bienes y servicios. • Conocer el manual de procedimientos administrativos de la entidad. 			

*CUMPLE: C

**NO CUMPLE: NC

***NO APLICA

“INSTRUCTIVO DEL FORMATO AUDITORIA DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS DEL PROCESO DE ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS DEL AREA DE ABASTECIMIENTO”

1. Realizar una entrevista con todos los involucrados en el proceso que se va auditar que permitan recolectar toda la información.
2. Se realizará una capacitación de la normativa de la auditoría, asimismo se brindará un formato para enlistar a los participantes.
3. Se brindará manuales del proceso de atención de requerimientos de área de abastecimiento

FORMATO 2

ACTA DE AUDITORIA INTERNA

NOMBRE DEL SERVICIO AUDITADO: _____

En _____, a los _____ días del mes de _____ del año _____ se realizó revisión por el auditor, donde se verificó el cumplimiento, conforme lo previsto en los estándares de proceso administrativo.

OBJETIVOS DE LA AUDITORIA:

PROCESOS OBJETO DE AUDITORIA:

HALLAZGOS:

CONCLUSIONES:

RECOMENDACIONES:

Se deja constancia de la Verificación de Auditoria para el Mejoramiento de la Calidad realizada por parte de la auditora de **NOMBRE DE LA EMPRESA** y, se da por terminada la presente diligencia a las _____ horas, se lee, se aprueba, se firma por los que en ella intervinieron.

PARTICIPANTES

NOMBRE	CARGO	FIRMA

FORMATO 3

ACTA DE ACUERDOS Y COMPROMISOS

NOMBRE DE LA UNIDAD AUDITADA: _____

FECHA: _____

AUDITORA: _____

DESCRIPCIÓN DE LOS PROBLEMAS ENCONTRADOS:

FORMULACIÓN DE LOS CORRECTIVOS - PLAN DE MEJORAMIENTO:

FORMULACIÓN DE PLAZOS PARA MEJORAMIENTO:

PARTICIPANTES

NOMBRE	CARGO	FIRMA

FORMATO 4

ACTA SEGUIMIENTO PLANES DE MEJORAMIENTO Y ACUERDOS EN REVISIÓN DE AUDITORIA

NOMBRE DE LA UNIDAD VISITADA: _____

FECHA: _____

AUDITORA: _____

DESCRIPCIÓN DEL COMPROMISO DE MEJORAMIENTO:

FECHA DEFINIDA PARA CUMPLIMIENTO:

SE CUMPLIÓ: ___ NO SE CUMPLIÓ: ___ ESTA EN EJECUCIÓN: ___

EXPLIQUE Y DOCUMENTE LA ANTERIOR INFORMACIÓN:

RECOMENDACIONES PARA TENER EN CUENTA EN LA PRÓXIMA VERIFICACIÓN:

FECHA PACTADA PRÓXIMA VERIFICACIÓN: _____

OBSERVACIONES:

PARTICIPANTES

NOMBRE	CARGO	FIRMA

Estrategias de la auditoría:

EL proceso de atención de requerimiento contiene un conjunto de estrategias empresariales que permitirán implementar la auditoría de una manera dinámica a través de las siguientes acciones:

1. Liderazgo y preparación
2. Divulgación
3. Entrenamiento del personal
4. Acompañamiento
5. Monitoreo

Se detalla el alcance de cada grupo de acciones, así como los responsables de cada tarea:

1. Acción de liderazgo, preparación y divulgación

Es importante para la correcta implementación que la gerencia determine normas necesarias para el cumplimiento de la auditoría y este sea divulgado a todo el personal. Es vital realizar actividades donde se involucre al personal a participar en el proceso y conocer de este, por otro lado, la finalidad de divulgación se debe realizar a través de diversos medios de comunicación.

2. Plan de acciones de entrenamiento del personal

Estas acciones serán realizadas por el equipo de las jefaturas y estarán dirigidas a las personas que involucradas en el proceso de atención de requerimiento del área de abastecimiento.

El entrenamiento irá dirigido aquellas personas clave, con el propósito de desarrollar habilidades detalladas que le permitan garantizar la calidad del proceso, su propósito es que todos los integrantes del área de abastecimiento y las demás unidades conozcan el proceso y realicen sus actividades de forma eficiente.

3. Acciones de acompañamiento

En esta actividad se realizará el conjunto de acciones que realizará la empresa para el cumplimiento del programa de auditoría, en esta etapa su propósito es garantizar la solución oportuna de los problemas que pudiesen presentarse en el proceso. Asimismo, la jefatura del área de abastecimiento junto al equipo de auditoría serán los encargados para durante el desarrollo de la auditoría.

4. Acciones de monitoreo

En esta etapa se incluirán un conjunto de actividades y seguimiento que permita, evaluar el proceso de inicio a fin hasta el cumplimiento de su implementación, su propósito es comprobar el cumplimiento de todas las actividades determinadas en el proceso, de tal manera que permitan integrar correctivos si fuese necesario.

PLAN DE MONITOREO

Actividades y responsables

Con el fin de realizar el monitoreo, el equipo de auditoría efectuará la comunicación efectiva con todo el personal involucrado en cada etapa de la implementación, ya que se realizará un correcto seguimiento durante toda la ejecución, asimismo se debe realizar actividades como elaboración y presentación de informes ejecutivos e informes finales del monitoreo.

Definición del Proyecto

para

PROYECTO	P003 – Implementación de manual de organización y funciones aplicando la metodología kaizen y herramienta estandarización de procesos
AUTORA DE PROYECTO	Carol Pamela Tacza Pacheco

Número de versión	1.0
Borrador/Final	06/06/2022
Impreso	06/06/2022
Propietario	Carol Pamela Tacza Pacheco

1. Prefacio

En el presente documento se brinda un resumen de las características fundamentales del proyecto tal como se detalla a continuación.

Su propósito es:

- Estandarizar las actividades del área de abastecimiento
- Eliminar duplicidad de actividades
- Elaborar un manual de organización y funciones que permita definir las responsabilidades y requisitos del cargo.
- Establecer una estructura organizacional definida
- Facilitar al personal la descripción de sus funciones y puestos con el fin de evitar sobre carga laboral.
- Confirmar la comprensión del manual de organización y funciones.
- Dividir el trabajo y disminuir conflictos de áreas.
- Trabajar de manera organizada dentro de la compañía.

La estructura de la definición del proyecto incluye los siguientes componentes:

- Objetivos de proyecto
- Antecedentes del proyecto
- Objetivo solución y enfoque general
- Alcance del proyecto
- Presupuesto
- Marco de planificación
- Estandarización de procesos

2 Objetivos del proyecto

Elaborar un manual de organización y funciones del área de abastecimiento aplicando la metodología KAIZEN y herramienta estandarización de procesos.

3 Antecedentes del Proyecto

3.1 Diagnóstico del proyecto

De acuerdo con el diagnóstico realizado, se evidenció que ausencia de manual de organización y funciones del área de abastecimiento:

- La empresa no ha establecido estándares para el desarrollo de actividades.
- El personal realiza funciones que no le corresponde.
- La estructura organiza se encuentra desactualizada.
- El personal no cuenta ni sabe del manual de organización y funciones.

3.2 Estandarización de procesos

La estandarización de procesos se trata del ajuste de características en un procedimiento, con el propósito que se asemejen a un modelo común de la empresa. Es por ello se propone implementación de la estandarización de procesos en la implementación del MOF ya que se necesita contar con una guía de las funciones que se realizan en el área de abastecimiento.

4 Solución objetivo y enfoque general

4.1 Presentación general de la solución objetivo

- Recopilación de información.
- Reconocer los puestos y funciones de almacén, compras y distribución
- Realizar la propuesta.
- Buscar las validaciones

4.2 Principales componentes



5 Alcance del proyecto

5.1 Alcance

El alcance de este proyecto comprende:

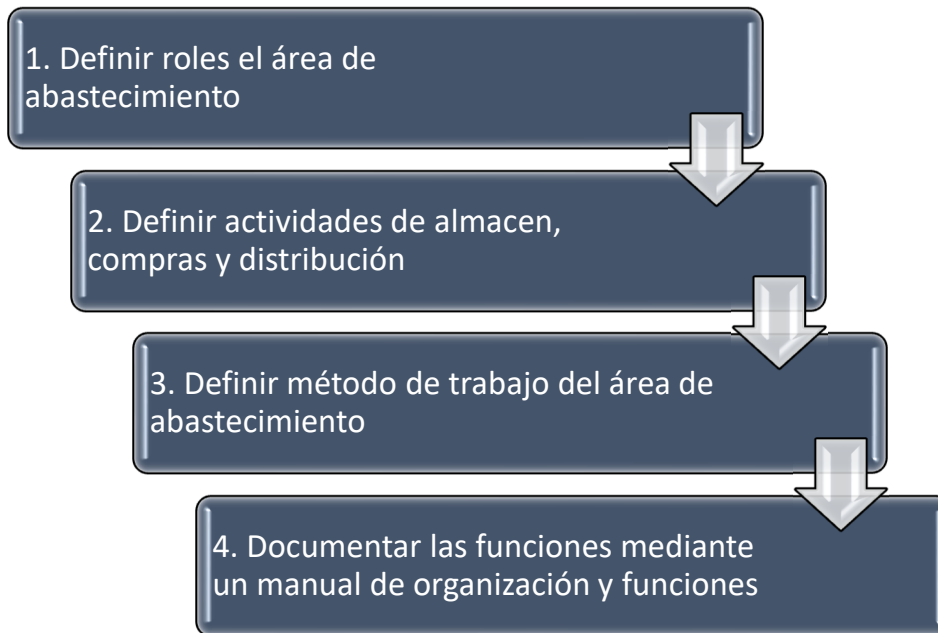
- Recopilación de información.
- Reconocer los puestos y funciones de los almacén, compras y distribución.
- Realizar la propuesta de manual de organización y funciones
- Realizar propuesta del plan de capacitación para dar a conocer el MOF la cual será remoto y consta de 5 horas.
- Evaluación de capacitación a través de un formulario.
- Realizar el seguimiento del cumplimiento del manual de organización y funciones.
- Buscar las validaciones correspondientes y la posibilidad de aplicarlas según correspondan.

5.2 Principales entregables

Los entregables para el presente proyectos es:

- Entregable 1: Estandarización de procesos
- Entregable 2: Manual de organización y funciones

Entregable 1: Estandarización de procesos:



- Diagnóstico del estado actual de la compañía:

Se realizó un diagnóstico con la entrevista ofrecida, en donde se identificó la existencia de sobrecarga laboral y actividades repetidas por diversos trabajadores, ya que no existe un manual de organización y funciones que permita establecer las funciones, por lo que se evidenció los siguientes problemas:

- Duplicidad de funciones
- Estrés laboral
- Desmotivación laboral
- Puestos de trabajos no definidos

En la entrevista que se obtuvo se vio reflejada que es muy importante contar con un manual de organización y funciones en el área de abastecimiento, que permita guiar a los trabajadores en una eficiente ejecución de sus actividades.

Luego de la pequeña entrevista con la jefatura, se procedió a una pequeña entrevista con cada encargado dentro del área de abastecimientos como es almacén, compras y distribución para conocer más a fondo de las actividades que realizan. Por lo que se evidenció lo siguiente

El encargado de almacén, de forma general nos detalló sus actividades

ACTIVIDAD	INSTRUCCIÓN	RESPONSABLE
(Qué hace)	(Cómo lo hace)	(Quién lo hace)
Dirigir el equipo de almacén	Cuenta con 2 ayudantes para la atención de requerimientos	Encargado de almacén
Priorizar la seguridad	Debe verificar que el personal cuente con los EPPS correctos dentro de los almacenes	Encargado de almacén
Liderar la recepción y salida de equipos y materiales	Debe verificar que todo material o equipos que salga del almacén debe ser con guía	Encargado de almacén
Controlar el inventario	Debe verificar e ingresar en sistema las salidas e ingresos de materiales y equipos	Encargado de almacén
Optimizar el espacio para almacenaje	Debe organizar con el espacio que cuenta	Encargado de almacén

	en los almacenes para tener ordenado los materiales y equipos	
Contar con un stock oportuno	Debe verificar que en almacén no se quede sin stock de los materiales más recurrentes	Encargado de almacén
Planificar estrategias	Debe planificar la asignatura de tareas dentro de la unidad de almacén	Encargado de almacén

El encargo de compras, de forma general nos detalló sus actividades

ACTIVIDAD	INSTRUCCIÓN	RESPONSABLE
(Qué hace)	(Cómo lo hace)	(Quién lo hace)
Búsqueda y negociación con proveedores	Elabora una búsqueda de diversos proveedores que ofrezcan lo necesitado	Encargado de compras
Análisis de precios de materiales, equipos y servicios	Elabora un cuadro comparativo en el cual podrá visualizar el mejor precio	Encargado de compras
Buscar mejores condiciones de pago	Constantemente se esta realizando la	Encargado de compras

	negociación para ampliación de forma de pagos	
Conseguir los materiales a tiempo y en el lugar preciso	A parte de evaluar precio y condiciones de pago debe considerar el stock que maneje cada proveedor	Encargado de compras
Buscar la relación de calidad y precio	Para la elección del proveedor final se debe evaluar también la calidad de los materiales	Encargado de compras

El encargo de distribución, de forma general nos detalló sus actividades

ACTIVIDAD	INSTRUCCIÓN	RESPONSABLE
(Qué hace)	(Cómo lo hace)	(Quién lo hace)
Coordinación de movilidad	Selecciona la correcta movilidad para el envío de material y/o equipos	Jefe de distribución
Coordinar entrega de materiales, equipos en obra	Coordina con obra fecha y horario adecuado para la recepción de materiales y/o equipos	Jefe de distribución

Contar con un correcto embalaje	Debe asegurar que el material y/o equipo cuente con un correcto embalaje para evitar daños en el traslado	Jefe de distribución
Coordinación con obra para el ingreso de equipos y/o materiales	Coordinar con el encargado de obra si requiere algún requisito para el ingreso ya sea Epps, Charla o SCTR	Jefe de distribución

Propuesta diseño manual de organización y funciones

En este paso se determina el diseño del manual de organización y funciones, que permite al área de abastecimiento definir las actividades del personal. La propuesta de diseño del manual conforma el desarrollo de la siguiente estructura:

Entregable 2: Manual de organización y funciones

Considerando las funciones que se ejecutan en el área de abastecimiento de cada puesto de trabajo se sugiere el siguiente manual de organización y funciones (MOF)

Cargo: Encargado de almacén
Área: Abastecimiento

N° de puesto: 1
Versión: 1

▪ **Función básica**

Coordinar, dirigir, supervisar y evaluar las diversas actividades que se realizan en el departamento de Almacén, a fin de que cumplan en tiempo y forma con los objetivos para lo cual fueron creadas y se abastezca de los materiales necesarios para las unidades de operaciones.

▪ **Funciones específicas**

- Elaborar el plan semestral de adquisiciones para el stock del Almacén.
- Gestionar la adquisición oportuna de los stocks de materiales indispensables para el cumplimiento de los proyectos del área de operaciones.
- Coordinar la recepción de material de stock solicitado a fin de que cumpla con las especificaciones técnicas solicitadas.
- Coordinar el registro de los materiales recibidos en el sistema S10
- Autorizar facturas y guías correspondientes a las adquisiciones
- Proporcionar, administrar y vigilar el correcto abasto de materiales y servicios a las unidades de operaciones

▪ **Relaciones Jerárquicas**

Reporta a:

- Jefe de administración

Cargo: Asistente de almacén
Área: Abastecimiento

N° de puesto:2
Versión: 1

1. Función básica

Apoyar al jefe del almacén en el registro de entradas y salidas de material y herramientas necesarias para la ejecución de las actividades.

2. Funciones específicas

- Revisar requerimiento emitidos por las unidades de operaciones.
- Realizar el depurado del stock y compras de materiales y servicios.
- Apoyar en recibir material que entregan los proveedores verificando las especificaciones de la orden de compra
- Registrar en el sistema S10 entradas y salidas de material
- Entregar guías en cada salida de almacén a las unidades correspondientes.
- Apoyar para revisar y realizar inventarios físicos
- Acomodo y organización de material
- Archivo de documentos
- Apoyar en la revisión de la existencia de material de manera física y mediante el sistema

3. Relaciones Jerárquicas

Reporta a:

- Jefe de almacén

Cargo: Encargada de compras
Área: Abastecimiento

N° de puesto:3
Versión: 1

1. Función básica

Proveer de los materiales y servicios que requiere las unidades de operaciones para su correcta operación de forma oportuna, en cantidad, calidad y tiempo de los proyectos. Buscar materiales al precio más bajo posible, compatible con la calidad y el servicio requerido, así como dar atención a los requerimientos de las unidades de operaciones de la empresa.

2. Funciones específicas

- Atender los requerimientos de materiales, equipos, servicios, material para la ejecución de los proyectos.
- Programar, organizar y Controlar los procesos de compra
- Contratar y supervisar acciones de mantenimiento general para el edificio cuando sea requerido
- Solicitar y dar seguimiento a cotizaciones de compra
- Atender personalmente a proveedores que ofrecen nuevos productos., equipos o servicios.
- Coordinarse con las finanzas para el pago de las facturas a proveedores
- Archivo de documentos

3. Relaciones Jerárquicas

Reporta a:

- Jefe de administración

Cargo: Asistente de compras
Área: Abastecimiento

N° de puesto: 4
Versión: 1

1. Función básica

Proveer de los materiales y servicios que requiere las unidades de operaciones para su correcta operación de forma oportuna, en cantidad, calidad y tiempo de los proyectos. Buscar materiales al precio más bajo posible, compatible con la calidad y el servicio requerido, así como dar atención a los requerimientos de las unidades de operaciones de la empresa.

2. Funciones específicas

- Recibir las solicitudes de pedido a través del sistema para el requerimiento de compra.
- Solicitar cotizaciones a proveedores y elaborar cuadro comparativo.
- Hacer el seguimiento diario del cumplimiento de entrega de las Órdenes de Compra.
- Realizar la revisión correspondiente a los documentos pertinentes a una compra (Solicitudes, Órdenes de Compra)
- Realizar el seguimiento a la atención de los proveedores hasta el ingreso a almacén de todo lo solicitado.
- Emitir los reportes de compras solicitados por el jefe de compras.
- Coordinar con almacén sobre la confirmación del ingreso de todos los ítems solicitados en las órdenes de compra.
- Coordinar con los proveedores la entrega de las facturas de las órdenes atendidas.
- Mantener el archivo ordenado y con su expediente completo que sustente la compra.
- Cumplir con los procedimientos, normas y estándares definidos en las políticas de compra de la compañía.
- Solicitar los pedidos de insumos requeridos por las áreas.
- Comunicar los Plazos de pago a proveedores.
- Verificar las devoluciones.
- Revisión de las Facturas de los proveedores comparando con las Órdenes de Compra, Guía de Remisión.

3. Relaciones Jerárquicas

Reporta a:

- Jefe de administración

Cargo: Encargado de distribución
Área: Abastecimiento

N° de puesto: 5
Versión: 1

1. Función básica

Organizar la recepción, almacenamiento y entrega de materiales a las áreas correspondientes de la empresa.

2. Funciones específicas

- Recibir las solicitudes de despacho del área de almacén.
- controlar la distribución más rentable de productos para la atención de proyectos.
- Asegurar los bienes se encuentren en el lugar correcto y momento adecuado.
- Planificar la programación de entregar y control de los materiales en las movilidades adecuadas.
- Contratar el transporte adecuado para la distribución.

3. Relaciones Jerárquicas

Reporta a:

- Jefe de administración

Anexo 3: Instrumento cuantitativo

PERCEPCIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA EMPRESA TÉCNICA INGENIEROS

Estimado colaborador:

El instrumento que se presenta a continuación pretende medir la gestión administrativa en una empresa privada de servicios. Su aporte es valioso, en el sentido de marca una sola alternativa que desde su percepción sea la correcta.

Totalmente en desacuerdo	Moderadamente en desacuerdo	Ni desacuerdo ni acuerdo	Moderadamente de acuerdo	Frecuentemente de acuerdo
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

CATEGORÍA	PREGUNTAS	INDICADORES	VALORACIÓN				
SUB-CATEGORÍAS PLANIFICACIÓN			1	2	3	4	5
C.P. GESTIÓN ADMINISTRATIVA	1. ¿La empresa dispone de un plan estratégico para sus actividades?	Plan estratégico					
	2. ¿La empresa ha establecido la misión y visión correspondientes?	Misión y Visión					
	3. ¿Las actividades, procesos y procedimientos están planificados adecuadamente en la empresa?						
	4. ¿Las acciones planificadas son específicas para el cumplimiento de metas, objetivos y misión de la empresa?						
	5. ¿Conoce usted los objetivos que ha planteado la empresa?	Objetivos					
SUB-CATEGORÍAS ORGANIZACIÓN							
	6. ¿La empresa dispone de un manual de organización y funciones para llevar a cabo sus actividades?	Manual de Organización y Funciones					
	7. ¿La organización actualiza la estructura organizacional y las funciones?						
	8. ¿La empresa dispone de un reglamento interno de trabajo y el	Reglamento interno					

mismo es de conocimiento de los trabajadores?							
9. ¿Las funciones que realizan los trabajadores son evaluadas por la empresa?	Evaluación de desempeño						
10. ¿La empresa cuando realiza la evaluación del desempeño lleva a cabo la retroalimentación correspondiente para el cumplimiento de las metas y objetivos?							
SUB-CATEGORÍA DIRECCIÓN							
11. ¿Existe el liderazgo que facilite el cumplimiento de la misión por parte de las jefaturas?	Liderazgo						
12. ¿En la entidad se da la participación de los trabajadores en la toma de decisiones empresariales?	Toma de decisiones						
13. ¿Considera usted que existe una comunicación efectiva para ejecutar las decisiones de las diferentes áreas?							
14. ¿Las jefaturas motivan periódicamente al personal para realizar su trabajo en forma eficiente?	Motivación						
15. ¿Usted se siente recompensado por la empresa, según el desempeño laboral que lleva a cabo?							
SUB-CATEGORÍA CONTROL							
16. ¿La empresa ha establecido los estándares para las distintas funciones que lleva a cabo?	Establecimiento de estándares						
17. ¿La empresa evalúa el desempeño del personal de las distintas dependencias que dispone?	Evaluación						
18. ¿La empresa utiliza el resultado de la evaluación de desempeño para retroalimentar las actividades que llevan a cabo los trabajadores?	Retroalimentación						

Anexo 4: Instrumento cualitativo

Entrevista

Concepto de entrevista	Gestión administrativa		
Entrevistados			
Entrevistado (Entv.1)	Entrevistado (Entv.2)	Entrevistado (Entv.3)	Entrevistado (Entv.4)
Gerente General	Jefe de abastecimiento	Jefe de talento humano	Jefe de operaciones

Guía de entrevista

(Instrumento cualitativo)

Cargo o puesto en que se desempeña:	
Nombres y apellidos	
Código de la entrevista	Entrevistado
Fecha	
Lugar de la entrevista	Virtual

Subcategorías	Indicadores	Preguntas
Planificación	-Plan estratégico -Misión y Visión -Objetivos	1 ¿La empresa dispone de un plan estratégico en el cual conste la misión, visión, políticas y objetivos? 2 ¿De qué manera se realiza la divulgación de la misión, visión objetivos y políticas y que se tendría por mejorar? ¿Por qué?
Organización	-Manual de organización y funciones	

	<ul style="list-style-type: none"> -Reglamento interno -Evaluación de desempeño 	<p>3. ¿La empresa dispone del Manual de organización y funciones, así como del reglamento interno de trabajo adecuado?</p> <p>4 ¿La empresa lleva a cabo la evaluación de desempeño de los trabajadores? ¿Cómo lo realiza?</p>
Dirección	<ul style="list-style-type: none"> -Liderazgo -Toma de decisiones -Motivación 	<p>5. ¿La empresa dispone de líderes que permitan tomar las decisiones más adecuadas mediante la motivación pertinente? ¿Qué considera que se debería mejorar o implementar en la motivación y participación de todos los colaboradores?</p>
Control	<ul style="list-style-type: none"> -Establecimiento de estándares -Evaluación -Retroalimentación 	<p>6. ¿La empresa ha establecido los estándares correspondientes, para llevar a cabo la evaluación de las actividades dentro de la compañía; así como aplicar la retroalimentación que corresponda en cada caso? ¿De qué manera se evalúa los procesos de la empresa y que considera usted que se podría mejorar?</p>

Anexo 6: Transcripción de las entrevista o informe del análisis documental

Las entrevistas se realizaron vía teléfono

Cargo o puesto en que se desempeña:		Gerente de operaciones
Nombres y apellidos		
Código de la entrevista		Entrevistado 1
Fecha		
Lugar de la entrevista		Virtual
Nro.	Preguntas	Respuestas
1	<p>1 ¿Señor jefe, la empresa dispone de un plan estratégico en el cual conste la misión, visión, políticas y objetivos?</p> <p>2 ¿De qué manera se realiza la divulgación de la misión, visión objetivos y políticas y que se tendría por mejorar? ¿Por qué?</p>	<p>1.-Actualmente si contamos con un plan estratégico, que consta de misión, visión, políticas y objetivos, el cual se puede visualizar en la página web de la compañía.</p> <p>2.- La divulgación de la misión, visión. Objetivos y política, se da mediante la publicación de página web. Sin embargo, la entidad no ha hecho una divulgación personal a cada colaborador, una mejora de la divulgación sería reforzar el tema en las reuniones de unidad, aérea, según sea el caso.</p>
2	<p>3. ¿Señor jefe, la empresa dispone del Manual de organización y funciones, así como del reglamento interno de trabajo adecuado?</p> <p>4 ¿La empresa lleva a cabo la evaluación de desempeño de los trabajadores? ¿Cómo lo realiza?</p>	<p>3.-La empresa, si dispone de un manual de la organización y el RIT, que es proporcionado en el inicio de actividades de la empresa a cada colaborador. Por otro lado, tengo conocimiento que no se ha realizado las oportunas entregas de estos mismo a los nuevos colaboradores que se han integrado a la empresa.</p> <p>4.- La empresa no lleva a cabo la evaluación de desempeño de los trabajadores, el cual es una preocupación para cada jefatura incluyéndome ya que se requiere contar con personal que cuenta con las habilidades para cada proyecto y ello conlleva</p>

		que no se tenga una actualización del perfil de cada colaborador.
3	<p>5. ¿Señor jefe, la empresa dispone de líderes que permitan tomar las decisiones más adecuadas mediante la motivación pertinente? ¿Qué considera que se debería mejorar o implementar en la motivación y participación de todos los colaboradores?</p>	<p>5.-La empresa está organizado, por gerentes, jefaturas y responsables de proyectos, que permite que podamos tomar las decisiones más convenientes para la empresa claro está esto es acompañado por la gerencia, asimismo recibimos las opiniones de nuestro personal a cargo, sin embargo en lo personal no se cuenta con una estrategia que permita a todos los colaboradores participar en las tomas de decisiones.</p> <p>Considero que se podría programar reuniones cada semana para reforzar los temas con cada colaborador y con ello podríamos escuchar la opinión de cada uno.</p>
4	<p>6. ¿Señor jefe, la empresa ha establecido los estándares correspondientes, para llevar a cabo la evaluación de las actividades; así como aplicar la retroalimentación que corresponda en cada caso? ¿De qué manera se mide el cumplimiento de los estándares y que considera que se podría mejorar?</p>	<p>Actualmente no existen estándares, de la evaluación; el único registro que existe sobre la evaluación de los colaboradores es por la experiencia de los supervisores.</p> <p>Se sugiere que se mida el cumplimiento de los estándares mediante controles impresos que se llenaran después de haber culminado cada proyecto.</p>

Cargo o puesto en que se desempeña:		Gerente General
Nombres y apellidos		
Código de la entrevista		Entrevistado 1
Fecha		
Lugar de la entrevista		Virtual
Nro.	Preguntas	Respuestas
1	1 ¿La empresa dispone de un plan estratégico en el cual conste la misión, visión, políticas y objetivos?	La empresa dispone de un plan estratégico que ha establecido, asimismo de la misión, visión, políticas y objetivos los cuales son enfocados a cumplir nuestras metas para posicionarnos en el mercado, hemos venido creciendo como empresa en el mercado muy enfocados en los últimos años que cumplir con todos los proyectos que ha ganado la compañía, que tal vez hemos dejado de lado la actualización de estos objetivos, misión y visión que en la actualidad contamos para seguir posicionándonos en el mercado como los mejores que ofrecen servicios de instalaciones, mantenimiento infraestructura eléctrica y fabricación de tableros eléctricos.
	2 ¿De qué manera se realiza la divulgación de la misión, visión objetivos y políticas y que se tendría por mejorar? ¿Por qué?	Dentro de la empresa hace algunos años que no se ha realizado la divulgación de dicha información a nuestro colaboradores, claro que toda información la tenemos publicadas en nuestras página web, pero debido a lo comentado anteriormente sobre la poca atención que se ha dado a nuestra gestión administrativa no hemos compartido nuestras misión, visión y objetivos con nuestros últimos colaboradores, podríamos mejorar cumpliendo nuestros procedimientos interno, porque existen un

		<p>procedimiento para el área de talento humano que debe hacer de conocimiento todas las políticas que maneja la entidad, la cual tal vez no se viene realizando ya que la coyuntura nos ha llevado a reducir personal que en lo posible trata de cumplir con lo urgente para cumplir propósitos.</p>
2	<p>3. ¿La empresa dispone del Manual de organización y funciones, así como del reglamento interno de trabajo adecuado?</p> <p>4 ¿La empresa lleva a cabo la evaluación de desempeño de los trabajadores? ¿Cómo lo realiza?</p>	<p>Efectivamente la empresa cuenta con un manual de organización y funciones de cada puesto de trabajo que hemos establecido, por otro lado podríamos decir que debido a los cambios que se han realizado en la empresa, ya sea por reducción de personal y cambio de puestos laborales, los cuales por el momento no hemos realizado un oportuna actualización en el organigrama que manejamos, por ello podríamos decir que en este aspecto nos falta poder actualizar nuestro manual de funciones, por otro lado la empresa sí dispone del reglamento interno de trabajo que en su oportunidad ha sido divulgado en las diferentes áreas o con todos los trabajadores, debido a que como comenté anteriormente nuestra área de talento humano ha sido reducida la cual no permite tal vez cumplir con todos lo procedimientos que se requiere.</p> <p>La empresa por el momento no cuenta con un plan de evaluación de personal, si bien es cierto las jefaturas siempre están acompañando a su personal a cargo, pero no existe un indicador o algo que demuestre que evaluamos a nuestro personal solo</p>

		<p>podríamos decir que la evaluación es del día a día entre jefatura y personal. Actualmente la empresa tiene pensado realizar métodos que nos permita realizar esta evaluación a nuestros colaboradores, con el fin de conocer su mayor habilidad de trabajo y en que labor se desempeña mejor.</p>
3	<p>5. ¿La empresa dispone de líderes que permitan tomar las decisiones más adecuadas mediante la motivación pertinente? ¿Qué considera que se debería mejorar o implementar en la motivación y participación de todos los colaboradores?</p>	<p>Bueno la empresa cuenta con ingenieros cada uno capacitado en las actividades que realizan, los cuales acompañan a cada uno de su personal a cargo, en este punto vamos a mencionar que no contamos con algún plan de motivación hacia el personal o alguna actividad donde se haya estipulado motivar pertinentemente al personal.</p> <p>En la entidad estamos considerando implementar técnicas que nos permita motivar al personal con el propósito de que se sientan a gusto trabajando con nosotros y ellos sientan que también son clave fundamental para la compañía.</p>
4	<p>6. ¿La empresa ha establecido los estándares correspondientes, para llevar a cabo la evaluación de las actividades dentro de la compañía; así como aplicar la</p>	<p>En la empresa antes de la ejecución de cada trabajo o proyecto que vamos a ejecutar en lo posible cada ingeniero realiza un plan de trabajo que permite establecer los estándares para realizar sus actividades. Asimismo, existen trabajos los cuales son de atención muy urgente el cual no permite dar el tiempo necesario para desarrollar todos los parámetros previos que uno quisiera para poder</p>

	<p>retroalimentación que corresponda en cada caso? ¿De qué manera se evalúa los procesos de la empresa y que considera usted que se podría mejorar?</p>	<p>saber la rentabilidad de cada proyecto que es lo más importante para una empresa.</p> <p>Dentro de la compañía cada área trabajaba con indicadores el cual permita medir el cumplimiento de los procedimientos internos que la empresa tiene establecido, actualmente no contamos trabajando con dichos indicadores, el cual se tiene pensado retomar nuevamente esta actividad.</p>
--	---	---

Cargo o puesto en que se desempeña:		Jefe de talento humano
Nombres y apellidos		
Código de la entrevista		Entrevistado 1
Fecha		
Lugar de la entrevista		Virtual
Nro.	Preguntas	Respuestas
1	<p>1 ¿La empresa dispone de un plan estratégico en el cual conste la misión, visión, políticas y objetivos?</p> <p>2 ¿De qué manera se realiza la divulgación de la misión, visión objetivos y políticas y que se tendría por mejorar? ¿Por qué?</p>	<p>1. Claro, la empresa cuenta con un plan estratégico empresarial que no es otra cosa que una herramienta de mejora para esta y cualquier otra empresa. A través de este documento expresamos los objetivos empresariales que deseamos alcanzar, a medio o largo plazo. Asimismo, se detalla el modo en el que se va a conseguir a través de la visión, misión, políticas organizacionales y objetivos.</p> <p>2. Muchos de nuestros colaboradores desconocen la misión y visión de la empresa, es por ello por lo que, queremos encontrar alguna estrategia que permita que estos puedan conocer este aspecto y sobre todo que se sientan identificados con ello.</p>
2	3. ¿La empresa dispone del Manual de organización y funciones, así como del reglamento interno de trabajo adecuado?	3. Es correcto, el Manual de Organización de funciones o también conocido como MOF es un documento que recibe el colaborador al momento de iniciar el vínculo laboral con nosotros, así como el reglamento interno de trabajo y otras políticas de seguridad. Por otro lado, en esta pregunta nuestro punto

	<p>4 ¿La empresa lleva a cabo la evaluación de desempeño de los trabajadores? ¿Cómo lo realiza?</p>	<p>débil que podríamos comentar es que no se ha reforzado la divulgación de los documentos mencionados.</p> <p>4. Respecto a la evaluación se va dando progresivamente. La empresa cuenta con un formato de evaluación de trabajadores que es entregado a RR. HH una vez finalizado algún proyecto en caso de ser personal operativo o cada determinado tiempo en caso de ser personal administrativo, sin embargo, a pesar de existir aspectos negativos en algunos colaboradores la gerencia opta por seguir disponiendo de sus servicios (debido a algún vínculo familiar o muchas veces también porque no se tiene otro personal calificado para determinada actividad)</p>
3	<p>5. ¿La empresa dispone de líderes que permitan tomar las decisiones más adecuadas mediante la motivación pertinente? ¿Qué considera que se debería mejorar o implementar en la motivación y</p>	<p>5. La empresa cuenta con personal de confianza, los mismos que lideran las diferentes unidades de negocio y áreas de soporte de la empresa y son capaces de tomar decisiones certeras.</p> <p>Por otro lado, cada colaborador debe sentir que es especial y que la compañía lo considera y esto se va a dar sobre todo</p>

	participación de todos los colaboradores?	cuando existe algún tipo de reconocimiento a su esfuerzo. Algunos de estos pueden ser: Capacitaciones, Sistema de Retribución Salarial, Programas de Apoyo a Madres de Familia, entre otros.
4	6. ¿La empresa ha establecido los estándares correspondientes, para llevar a cabo la evaluación de las actividades dentro de la compañía; así como aplicar la retroalimentación que corresponda en cada caso? ¿De qué manera se evalúa los procesos de la empresa y que considera usted que se podría mejorar?	6. Cada día trabajamos por mejorar cada aspecto relacionado a la mejora de procesos, evaluando constantemente nuestro producto/servicio final y a nuestros colaboradores. Esta compañía tiene más de 25 años de experiencia en el rubro que se desenvuelve y cada proyecto ha sido un reto, les brindamos a toda la misma satisfacción sin diferenciar un pequeño y gran proyecto. Con relación al cumplimiento de estándares aún presentamos deficiencias dado que, contamos con personal que muchas veces tiene que realizar actividades que no le corresponden compensando de alguna manera la ausencia de otros profesionales, entonces, esto hace que la medición de cumplimientos y seguimiento de indicadores sea más retardada, sin embargo, nos esforzamos por mejorar día a día.

Cargo o puesto en que se desempeña:		Jefe de abastecimiento
Nombres y apellidos		
Código de la entrevista		Entrevistado 1
Fecha		
Lugar de la entrevista		Virtual
Nro.	Preguntas	Respuestas
1	¿Señor jefe, la empresa dispone de un plan estratégico en el cual conste la misión, visión, políticas y objetivos?	<p>Si, la empresa cuenta con su plan estratégico con una Misión y visión establecidas además de políticas de trabajo y objetivos específicos para cada proyecto en ejecución, los cuales fueron publicado en la creación de su página web, luego de ello no se ha mostrado ninguna actualización de ningún documento.</p> <p>En la compañía a pesar de que se cuenta con todo mencionado en la pregunta anterior, no se viene realizando la divulgación correcta hacia sus colaboradores, sobre todo con el personal que ha ingresado en los últimos 3 años, es por ello que aquellos no conocen de los objetivos que la compañía ha establecido, solo son conocedores de dicha información u orientación muy general por parte de los jefes a cargo que tal vez no lo realizan adecuadamente, pero tratamos de hacer conocer en lo posible.</p>
2	¿Señor jefe, la empresa dispone del Manual de organización y funciones, reglamento interno de trabajo y lleva	Por supuesto dentro de la empresa se cuenta con un reglamento interno de trabajo además de políticas de seguridad de la información, políticas de calidad, políticas de seguridad, política ambiental entre otras, las cuales como jefaturas nos han hecho

	<p>a cabo la evaluación de desempeño de los trabajadores?</p>	<p>llegar dicha información, tal vez no explicadas por algún área responsable que realice más allá de entregar la información, hagan la explicación y control que todos hayamos entendido y logrado captar lo que se quiere dar a conocer de la empresa. La empresa y el área de logística aún no cuenta con un programa de evaluaciones permanentes, por lo que sugiero que se realice algún plan que logre incluir a todo el personal tanto como ingenieros, técnicos y administrativos, de manera que se logre que se sientan motivados por la empresa y no que no valoramos el trabajo que realizan día a día.</p>
3	<p>¿Señor jefe, la empresa dispone de los lideres que permitan tomar las decisiones más adecuadas mediante la motivación pertinente?</p>	<p>Las amonestaciones, así como el reconocimiento al trabajo realizado, las buenas ideas e innovaciones se realizan de manera permanente en el área de logística.</p> <p>En este aspecto podríamos mejorar implementando reuniones semanales para incluir también al personal a cargo de jefatura, ya que se viene realizando esta actividad, pero solo son incluidos las jefaturas y esto hace sentir al personal que no es incluido para poder dar sus comentarios delante de los demás jefes, y la información muchas veces solo la conoce jefatura más no los demás colaboradores.</p>
4	<p>¿Señor jefe, la empresa ha establecido los estándares correspondientes, lleva a</p>	<p>Se han establecido procedimientos para varias actividades de control logístico los cuales siempre están abiertos a revisión y mejora además de que se viene manejando nuevos procedimientos los</p>

	<p>cabo la evaluación de las actividades; así como aplica la retroalimentación que corresponda en cada caso?</p>	<p>cuales se mejoran y corrigen conforme se evalúa su eficacia. Asimismo, podría comentar que actualmente no contamos con alguna área de calidad que permita la revisión de estos documentos, por lo que solo lo venimos realizando las jefatura a cargo.</p> <p>Se lleva una comunicación permanente con los clientes para lograr una mejora continua en la atención, sin embargo, muchas veces el incumplimiento de los procedimientos por parte de las áreas de operaciones no permite que las áreas de apoyo cumplan con lo estipulado en cada procedimiento administrativo.</p>
--	--	--


Anexo 7: Pantallazos del Atlas. Ti

Anexo 8: Fichas de validación de la propuesta

OPINIÓN DE APLICABILIDAD DEL CUESTIONARIO:

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Sí aplica.

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []**
No aplicable []

Nombres y Apellidos	DOMINGO HERNÁNDEZ CELIS	DNI N°	40878290
Condición en la universidad	DOCENTE	Teléfono / Celular	999774752
Años de experiencia	21	Firma	
Título profesional/ Grado académico	CONTADOR PÚBLICO/DOCTOR EN ADMINISTRACION/DOCTOR EN ECONOMÍA/DOCTOR EN CONTABILIDAD	Lugar y fecha	LIMA 09 DE ABRIL DEL 2022

¹**Pertinencia:** La pregunta abierta corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** La pregunta abierta es apropiado para representar al componente o subcategoría específica del constructo

³**Cosntrucción gramatical:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado de la pregunta, es abierta y permite que el entrevistado se desenvuelva.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando las preguntas formuladas son suficientes para medir la subcategoría.

Anexo 9: Matrices de trabajo

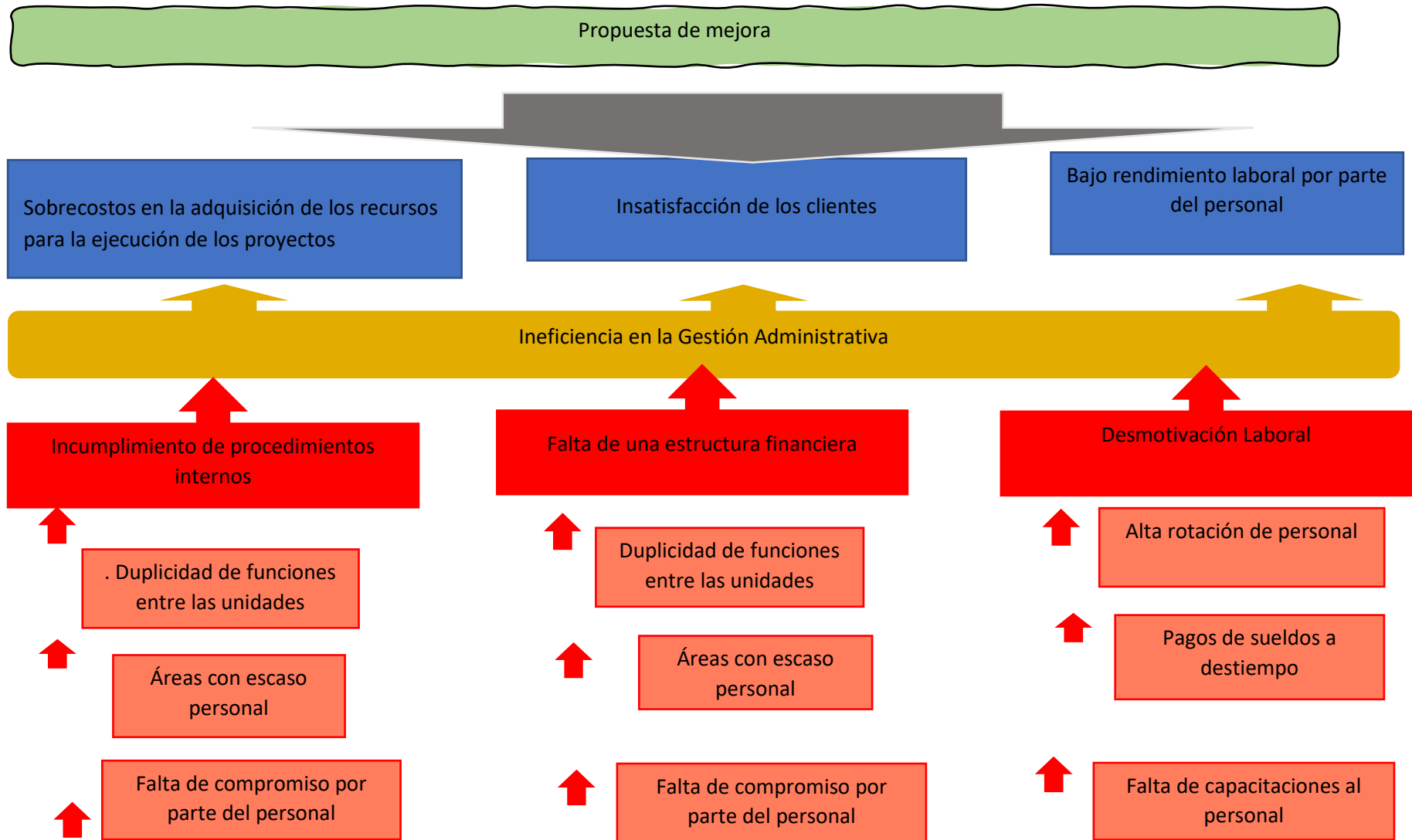
Matriz 1. Fuentes de información para el problema a nivel internacional

Problema de investigación a nivel internacional					
Categoría Problema: Gestión administrativa					
Informe mundial 1		Informe mundial 2		Informe mundial 3	
Palabras claves del informe	Gestión administrativa	Palabras claves del informe	Gestión administrativa	Palabras claves del informe	Gestión administrativa
Título del informe	Inteligencia de negocios en la gestión administrativa de una empresa distribuidora del sector eléctrico	Título del informe	Colombia, puesto 26 de 38 en ranking de gestión administrativa a nivel internacional	Título del informe	Gestión administrativa eficiente
<p>En la actualidad las empresas consideran a la gestión administrativa muy importante en el desarrollo diario, ya que permite alcanzar objetivos y obtener mejores resultados. A nivel internacional, en un artículo ecuatoriano se demostró que, gran parte de las empresas no cuentan con un sistema que los ayude a mejorar en el proceso del cumplimiento de sus objetivos, por lo que dificulta la toma de decisiones de los gerentes. Motivo por el cual, se implementó una plataforma QlikSense que sirve como informe gerencial, con el fin de mejorar la gestión administrativa dando un valor agregado en la atención de sus clientes</p>		<p>En Colombia se indicó que los expertos Nicholas Bloom, Raffaella Sadun y John Van, desarrollaron un estudio con 11,000 firmas de 34 países con el propósito de comprobar los modelos de la administración de las empresas en diversos países del mundo, donde se evaluó el trabajo de los gerentes y su eficiencia en la gestión administrativa. Al culminar con el estudio se obtuvo como resultado que Colombia ocupa el puesto 26 a nivel global con una puntuación total de 2, 578,730 de distancia del primer puesto que lo lleva Estados Unidos. El resultado obtenido por Colombia fue debido a que se identificó 3 aspectos negativos en la gestión administrativa: el primero que los gerentes no cuentan con un completo desarrollo sobre liderazgo, segundo que existen muchos directivos que trabajan solitarios sin buscar la participación de su colaboradores, y por último que existe una deficiente retroalimentación, estos resultados serán de provecho para que los gerentes conozcan de sus errores y los fortalezcan para lograr un trabajo eficiente.</p>		<p>en una revista ecuatoriana se identificó que las empresas para cumplir con sus objetivos deben determinar metas, planear estrategias e implantar normas que ayuden a cumplir con la mejora de la compañía, ya que es un proceso que evita disminuir riesgos empresariales que se presenten, por el cual se precisa implementar como recurso fundamental el trabajo con el personal, del mismo modo aplicar indicadores que permitan el monitoreo para la mejora de la empresa.</p>	
Evidencia del registro en Ms word	(Garzón, Chicaiza, Pailiacho, & Robayo, 2020)	(Coneo , 2020)		(Salguero & García, 2018)	

Matriz 2. Fuentes de información para el problema a nivel nacional

Problema de investigación a nivel nacional					
Informe nacional 1		Informe nacional 2		Informe nacional 3	
Palabras claves del informe	Gestión administrativa	Palabras claves del informe	Gestión administrativa	Palabras claves del informe	Gestión administrativa
Título del informe	Gestión administrativa y calidad del servicio de la Autoridad Marítima Nacional según el usuario en el puerto del Callao	Título del informe	La gestión administrativa en la Policía Nacional del Perú	Título del informe	Capacidad de Gestión Administrativa de los Municipios Peruanos: Estudio Comparado de Seis Municipios de la Región Ica
En un artículo realizado en el Callao se determinó que la deficiente calidad de atención de los usuarios es debido a la inadecuada gestión administrativa. Por ello, se estipuló implementar procesos administrativos que ayuden a mejorar la gestión administrativa a través de la dirección de capitánías y guardacostas de la autoridad marítima nacional con el propósito de ofrecer un servicio correcto		De acuerdo con una noticia en el diario El Peruano se evidenció que, a causa de la deficiente gestión administrativa, se propuso una alianza entre el MININTER, PNP y SERVIR, por lo que la escuela nacional de administración pública puso en ejecución un programa llamado mentoring público con el fin de mejorar la gestión administrativa, este programa se viene ejecutando en el año del 2011, 2013 y 2015 donde obtuvieron diferentes resultados, que permitió la mejora en el compromiso de parte del comandante general para el año 2021		En Ica, se efectuó un estudio acerca del competente manejo de la gestión administrativa de los municipios peruanos, para realizar el análisis se establecieron 3 indicadores: planificación, recursos humanos y gestión de materiales, por lo que se identificó el deficiente interés de lado de los funcionarios especialmente de la planificación, gestión y control de sus áreas administrativas, causa por la que se sugiere como requisito principal capacitar al personal para el manejo de una mejor gestión administrativa	
Evidencia del registro en Ms word	(Lun Pun, 2020)	(León, 2021)		(Girao, 2020)	

Matriz 3. Árbol de problemas a nivel local – organización



Matriz 4. Matriz de problema a nivel local

Causa	Sub causa	¿Por qué?	Problema general
			GESTIÓN ADMINISTRATIVA
Incumplimiento de procedimientos internos	Manual de políticas y procedimientos no implementados	Porque el área de RRHH no difunde las políticas ni procedimientos	Debido a que el manual de política y procedimiento no son implementados, por faltas de auditorías internas y una deficiencia en el control de las jefaturas, conlleva a un incumplimiento de los procedimientos internos que existen en la compañía, de manera que se obtenga como consecuencia sobrecostos en la adquisición de los recursos para la ejecución de los proyectos. Asimismo, la duplicidad de funciones en las diferentes unidades, debido al escaso personal, a la falta de compromiso de los colaboradores y la falta de organización entre las áreas, de persistir con ello puede lograr una insatisfacción en la atención a los clientes, ya que todo ello se verá reflejado en ello
		Porque no se sancionan si no se cumple con los procedimientos	
	Falta de auditorías internas	Porque la empresa no invierte en el control interno	
		Porque no se tiene un área específica para el cumplimiento	
	Deficiencia en el control de jefaturas	Porque las jefaturas no se involucran en el trabajo	
		Porque los jefes no tienen definidas sus funciones	
Falta de organización en las diferentes áreas	Duplicidad de funciones entre las unidades	Porque no hay personal capacitado para el desarrollo de sus actividades	
		Porque no se cuenta con la cantidad de personal necesario	
	Áreas con escaso personal	Porque la empresa redujo personal en pandemia, y después de ello no han contratado	
			Finalmente, la alta rotación de personal, los pagos de sueldos a destiempo y la falta de

		más personal administrativo, pero sí personal operativo.	compromiso del personal, causa una desmotivación en cada uno de los colaboradores, que tiene como consecuencia un bajo rendimiento laboral
	Falta de compromiso por parte del personal	Porque se trabaja todo muy urgente sin una organización	
		Porque los pagos son a destiempo	
Desmotivación Laboral	Alta rotación de personal	Porque no se tiene un organigrama establecido	
		Porque no se tiene personal totalmente capacitado	
	Pagos de sueldos a destiempo	Porque falta un plan de cobranzas	
		Porque se generan costos no planificados	
	Falta de capacitaciones al personal	Porque el área de RRHH no lo organiza	
		Porque no existe un presupuesto designado a capacitaciones	

Matriz 5. Antecedentes

Datos del antecedente internacional X:			
Título	Propuesta de fortalecimiento a la gestión administrativa de la fundación jardín infantil colores de arte	Metodología	
Autor	Laura Tatiana Forero Quintero	Enfoque	Cualitativo
Lugar:	México	Tipo	Descriptiva
Año	2018		
Objetivo	Tiene como objetivo buscar apoyar dicha gestión desde una perspectiva académica, con la elaboración de proyectos dinámicos basados en las temáticas vistas a lo largo de la carrera.	Diseño	Metodológico
Resultados		Método	Inductivo-Deductivo
		Población	
		Muestra	3 personas
		Unidades informantes	
Conclusiones	El proyecto realizado con la Universidad de la Salle, el Banco de Alimentos, y la Fundación Jardín Infantil Colores de Arte permite a los estudiantes obtener una práctica real a los conocimientos adquiridos a lo largo de la carrera, siendo esta una opción de grado que permita a la comunidad Lasallista evidenciar desde una perspectiva académica y personal las problemáticas actuales que se encuentran en las organizaciones y la sociedad.	Técnicas	
		Instrumentos	
		Método de análisis de datos	
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Forero (2018) en su estudio sobre fortalecer la gestión administrativa en una fundación de jardín infantil. Tuvo como objetivo indagar la mejora de la gestión desde un punto de vista estudiantil, con la ejecución de planes innovadoras fundamentado en su experiencia durante su carrera. El estudio utilizó un enfoque cualitativo de tipo descriptivo con un diseño metodológico, con un método inductivo-deductivo. Concluyó que la investigación realizada facilitó identificar desde una perspectiva profesional las falencias actuales de la gestión administrativa, por lo que es vital la implementación de capacitación al personal, con el propósito de aclarar los procedimientos internos de la fundación.		
Referencia	(Forero, 2018)		

Matriz 5. Antecedentes Internacional

Datos del antecedente internacional X:			
Título	Mejoramiento de la gestión administrativa en una facultad de educación superior a través de la aplicación del enfoque por procesos	Metodología	
Autor	Nicolás Carmona Ochoa Vanessa María Flórez Mariaca	Enfoque	Mixto
Lugar:	Medellín	Tipo	
Año	2020		
Objetivo	Mejorar la gestión administrativa de una Facultad de Educación Superior a través de la aplicación del enfoque por procesos	Diseño	
Resultados	A través de cinco fases se desarrolló este trabajo de grado, la primera consistió en un diagnóstico de la gestión administrativa de una Facultad de Educación Superior, donde se evidenció que esta cumple con los objetivos, pero incurre en acciones que impiden que responda eficientemente, en los tiempos adecuados y optimizando el uso de los recursos; la segunda fase consistió en la identificación de los procesos que se llevan a cabo en la facultad, esto alineado al mapa de procesos institucional; para la tercera y cuarta fases se implementó el ciclo documental definido por la institución, lo que permitió caracterizar los procesos priorizados y documentarlos; y finalmente, para la quinta fase, se implementaron 14 acciones de mejora en los tres procesos priorizados con base en las metodologías de mejora incremental y rediseño de procesos	Método	
		Población	
		Muestra	
		Unidades informantes	
Conclusiones	La identificación, caracterización y documentación de procesos es indispensable para garantizar la ejecución óptima de las actividades de una organización, tal es el caso de la Facultad de Educación Superior, donde a través de la implementación de 15 acciones se logra mejorar tres procesos priorizados	Técnicas	Entrevista
		Instrumentos	Cuestionarios
		Método de análisis de datos	

Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Carmona & Florez (2020) en su investigación sobre perfeccionar la gestión administrativa en una entidad de estudios superiores mediante la adaptación de enfoque por procesos. Mantuvo como objetivo desarrollar un sistema de procesos por el cual se obtenga el resultado esperado de los objetivos. La investigación empleó un enfoque mixto. Concluyó que reconocer, determinar y documentar los procesos administrativos es importante para asegurar el desarrollo de tareas de la compañía, para la mejora se ejecutó 15 acciones donde se permitió progresar tres de sus importantes procesos.
Referencia	(Carmona & Florez, 2020)

Matriz 5. Antecedentes

Datos del antecedente internacional X:			
Título	La gestión administrativa en el fortalecimiento de los procesos educativos a través de la página web institucional	Metodología	
Autor	Gerardo Meneses Pérez	Enfoque	Cuantitativo
Lugar:	Panamá	Tipo	No experimental
Año	2018		
Objetivo	Implementar la propuesta de la página web institucional para el fortalecimiento de la gestión administrativa en las instituciones educativas de Pitalito Huaila	Diseño	Transaccional descriptivo
Resultados		Método	
		Población	
		Muestra	
		Unidades informantes	
Conclusiones	La propuesta fortaleció la comunicación y participación de todos los estamentos educativos a través de la plataforma de la página web institucional. Esto refleja una mayor gestión administrativa desde el interior de la institución, de tal manera que se tiene un mejor control de los procesos contemplados en el proyecto educativo.	Técnicas	Encuestas
		Instrumentos	
		Método de análisis de datos	
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Meneses (2018) en su estudio sobre fortalecer los procesos educativos a través de la gestión administrativa, obtuvo como objetivo la implementación una página web en la institución el cual permita un mejor manejo en la gestión administrativa. El estudio empleó una metodología de enfoque cuantitativo de tipo no experimental y diseño transaccional descriptivo. Concluyó que el desarrollo de una página web es una estrategia para mejorar la gestión administrativa, ya que permite agilizar los procesos en la institución. Asimismo, se concluye que una herramienta como la página web que permita el manejo de todos los procesos internos facilita la atención de los usuarios.		
Referencia	(Meneses, 2018)		

Matriz 5. Antecedentes

Datos del antecedente internacional X:			
Título	La Gestión Administrativa como elemento diferenciador en la competitividad del sector textil del cantón Pelileo, provincia de Tungurahua	Metodología	
Autor	Maritza Brigitte Bonilla Ganán Raúl Francisco Villalba Miranda,	Enfoque	Mixto
Lugar:	Ambato - Ecuador	Tipo	
Año	2019		
Objetivo	establecer estrategias y ventajas competitivas que permitan incrementar la rentabilidad	Diseño	
Resultados		Método	Descriptivo, Hipotético-Deductivo, inductivo-deductivo
		Población	93 personas
		Muestra	
		Unidades informantes	
Conclusiones	se propone un modelo de gestión administrativa por procesos, el cual sirva de guía para que los gerentes y/o propietarios de estas industrias diagnostiquen cuál es su situación actual y definan su filosofía empresarial, utilicen óptimamente los recursos, diseñen diagramas de flujo que detallen paso a paso las actividades a realizarse, definan lineamientos base para una adecuada dirección empresarial y controlen constantemente las acciones y tareas con el fin de obtener resultados favorables.	Técnicas	Encuesta
		Instrumentos	
		Método de análisis de datos	
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Bonilla & Villalba (2019) en su investigación donde precisan a la gestión administrativa como un elemento diferenciador en el sector textil, obtuvo como objetivo determinar ventajas y estrategias que favorezcan el incremento rentable. La investigación empleó una metodología de enfoque mixto, método descriptivo, hipotético-deductivo, inductivo con una muestra de 93 personas. Concluyó que con el fin de mejorar la gestión administrativa se implementará un diseño de gestión administrativa por procesos que permitirá facilitar la toma de decisiones a los gerentes y dueños de la compañía, asimismo se puede concluir que dicho método de gestión permite trabajar de un modo más organizado		
Referencia	(Bonilla & Villalba, 2019)		

Matriz 5. Antecedentes

Datos del antecedente internacional X:			
Título	Modelo de gestión administrativa para mejorar la competitividad de la empresa “wayra tejidos”	Metodología	
Autor	Zambrano Tuarez Alexander Fernando	Enfoque	Mixto
Lugar:	Otavalo	Tipo	Descriptivo
Año	2019		
Objetivo	Definir un modelo de gestión administrativa para mejorar la competitividad de la empresa Wayra Tejidos de la ciudad de Otavalo, provincia de Imbabura	Diseño	
Resultados		Método	Inductivo - Deductivo
		Población	7 personas
		Muestra	7 personas
		Unidades informantes	
Conclusiones	Las acciones propuestas en el modelo de gestión administrativa para mejorar la competitividad direccionan a obtener resultados tangibles, objetivos para el cambio organizacional, fortalecimiento de la producción y obtener un mayor volumen de ventas generando innovación y oportunidades de mejora para alcanzar las expectativas y exigencias de sus clientes	Técnicas	Encuesta-Entrevista
		Instrumentos	
		Método de análisis de datos	
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Zambrano (2019) en su investigación sobre un diseño de gestión administrativa para la mejora, obtuvo como objetivo identificar el modelo de gestión que fortalezca la competitividad de la compañía, el estudio utilizó como metodología un enfoque mixto de tipo descriptivo y método inductivo – deductivo, utilizando como técnica de investigación encuestas y entrevistas a una población de 7 personas. Concluyó que debido a la falta de un modelo de gestión administrativa no se lograba cumplir con los objetivos, es por ello que se desarrolló un modelo que ayudó a diseñar una estructura organizacional más organizada, asimismo se concluye que con el modelo de gestión administrativa está basado con el fin de satisfacer la necesidad de sus clientes.		
Referencia	(Zambrano, 2019)		

Matriz 5. Antecedentes Nacional

Datos del antecedente Nacional X:			
Título	propuesta de plan estratégico para mejorar la gestión administrativa de la empresa de bienes y servicios Adán Dávila Ruiz	Metodología	
Autor	Elizabeth Dávila Bustamante	Enfoque	Mixto
Lugar:	Chiclayo	Tipo	Descriptivo
Año	2018		
Objetivo	La razón de ser de esta investigación fue proponer un plan estratégico para mejorar la gestión administrativa de la empresa de bienes y servicios Adán Dávila Ruiz	Diseño	No experimental
Resultados	Como resultado la propuesta del plan estratégico mostró la importancia en la gestión administrativa porque permitió la generación de estrategias y lineamientos, establecimiento de visión, misión y objetivos, los cuales permitirán a la gerencia enrumbar las áreas de la organización para lograr la competitividad empresarial, así mismo recaerá en el gerente general de la empresa la responsabilidad de colocar en marcha ya que es vital para la toma de decisiones acertadas que le permitirá mantenerse en el mercado empresarial y como proveedor nacional de Estado Peruano del programa de QALI WARMA	Método	
		Población	
		Muestra	8 personas
		Unidades informantes	
Conclusiones	La propuesta del plan estratégico ayudó analizar y evaluar las tres áreas que cuenta la empresa almacén, producción y distribución, permitiendo verificar el desempeño de los colaboradores para establecer como estrategia la planificación de sus actividades, teniendo una visión Integral de la organización	Técnicas	entrevista
		Instrumentos	
		Método de análisis de datos	
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Dávila (2018) en su investigación sobre proponer un plan necesario para fortalecer la gestión administrativa. Tuvo como objetivo implementar un plan que mejore la gestión administrativa en la empresa Adan Dávila. El estudio implementó como metodología un enfoque mixto, de tipo descriptivo y diseño no experimental. En el resultado se determinó la importancia de una eficiente gestión administrativa, ya que con ello se logra determinar las estrategias, implantando una misión, visión y objetivos más precisos que permita a las jefaturas una toma de decisiones más efectiva logrando posicionarse en el mercado		
Referencia	(Dávila, 2018)		

Matriz 5. Antecedentes Nacional

Datos del antecedente Nacional X:			
Título	Propuesta de un modelo de gestión administrativa para mejorar la capacidad técnica de las egresadas de la i.e. nuestra señora de la merced – Cajamarca, 2018	Metodología	
Autor	Adelinda Ysabel Silva Rojas	Enfoque	Cuantitativo
Lugar:	Cajamarca	Tipo	Descriptivo - Relacional
Año	2018		
Objetivo	elaboración de una propuesta de un modelo de gestión administrativa, para mejorar la capacidad técnica de las egresadas de la I.E. “Nuestra Señora de la Merced”; orientado al diseño de estrategias para reforzar el área administrativa y aprovechar la infraestructura, equipos y maquinaria con que cuenta la mencionada institución para el mejor funcionamiento de los talleres.	Diseño	No experimental
Resultados		Método	Deductivo
		Población	70 personas
		Muestra	70 personas
		Unidades informantes	
Conclusiones	existen varios factores que influyen negativamente en la formación de los estudiantes, entre ellas tenemos infraestructura no adecuada, falta de equipos y máquinas, mala distribución de los ambientes asignados a los talleres, la no capacitación adecuada y oportuna a los docentes responsables de estos talleres, esto por parte de la institución educativa; y por parte de las estudiantes una de las limitantes para que no aprovechen los conocimientos impartidos por los docentes, son los recursos económicos para poder adquirir la materia prima para el desarrollo de sus clases.	Técnicas	Encuesta, entrevista
		Instrumentos	Ficha de cuestionario, hoja de entrevista
		Método de análisis de datos	
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Silva (2018) en su estudio sobre proponer un diseño de gestión administrativa con el fin de mejorar la capacidad técnica de las egresadas de la institución. Obtuvo como objetivo establecer un método de estrategias que refuerce el área administrativa para un mejor funcionamiento de la institución. El estudio utilizó como metodología un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo, diseño no experimental y método deductivo utilizando como técnica encuestas y entrevistas a una población de 70 personas. Asimismo, concluyó que debido a que no cuentan con un personal totalmente capacitado que utilice los recursos de una manera óptima que interviene negativamente en la institución, por lo que se ha implementado un modelo de gestión administrativa que permita mejorar de una manera beneficiosa utilizando como alianzas convenios con instituciones que permita una mejor atención a sus estudiantes.		

Referencia	(Silva, 2018)
------------	---------------

Matriz 5. Antecedente Nacional

Datos del antecedente Nacional X:			
Título	Plan de acción para la mejora de la gestión administrativa en la unidad ejecutora de una entidad pública, Lima 2021.	Metodología	
Autor	Huamaccto Allcca, Nilton Raúl	Enfoque	Mixto
Lugar:	Lima	Tipo	Proyectiva
Año	2021		
Objetivo	Realizar un plan de acción para la mejora de la gestión administrativa en la unidad ejecutora estatal	Diseño	No experimental
Resultados	Deficiencias en el indicador estructura orgánica, que corresponde a la subcategoría Planificación, del mismo modo, en los indicadores trabajo en equipo y motivación que corresponden a la subcategoría dirección, igualmente, se constató deficiencias en los indicadores evaluación, monitoreo y retroalimentación que corresponden a la subcategoría control.	Método	Analítico
		Población	102 personas
		Muestra	
		Unidades informantes	
Conclusiones	La gestión administrativa tiene un nivel regular. No obstante, es necesario mencionar que existen algunos indicadores que ya fueron detallados líneas arriba que se tiene que solucionar, con la finalidad de mejorar el nivel de la gestión administrativa de la unidad ejecutora	Técnicas	Entrevista
		Instrumentos	Cuestionario
		Método de análisis de datos	
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Huamaccto (2021) en su investigación sobre implementar un plan de acción para mejorar la gestión administrativa. Tuvo como objetivo ejecutar un plan de propósitos que mejore la gestión en la administración de una unidad ejecutora estatal, el estudio utilizó como metodología enfoque mixto, tipo proyectiva, diseño no experimental, y método analítico, asimismo se utilizó como técnica la entrevista a una población de 102 personas. Concluyó que según el análisis se determinó algunos de los problemas en la gestión administrativa, por lo que se desarrollaron propuestas como una correcta coordinación entre las áreas, y agilizar los trámites documentarios, para ello se modificó la estructura organizacional.		

Referencia	(Huamaccto, 2021)
------------	-------------------

Matriz 5. Antecedentes Nacional

Datos del antecedente Nacional X:			
Título	Propuesta de gestión administrativa para la mejora de la calidad de servicio de la Mype Tiendas Sandoval Huancayo Metropolitano 2018	Metodología	
Autor	Paredes Dionisio, Alfredo Rivera Chipana, Waldir Leandro	Enfoque	Mixto
Lugar:	Huancayo	Tipo	Aplicada
Año	2020		
Objetivo	Demostrar en qué medida la gestión administrativa propuesta mejora la calidad de servicio de la Mype Tiendas Sandoval Huancayo Metropolitano 2018.	Diseño	experimental
Resultados		Método	
		Población	
		Muestra	385 personas
		Unidades informantes	
Conclusiones	La aplicación de la propuesta de gestión administrativa, ayudo a elevar en número de ventas a comparación de años anteriores debido a que en la actualidad se cuenta con una MISION, VISION Y ESTRATEGIAS, al cual todos están enfocados en cumplirlos	Técnicas	cuestionario
		Instrumentos	
		Método de análisis de datos	

Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Paredes & Rivera (2018) en su investigación sobre proponer mejora de calidad en la gestión administrativa de una empresa MYPE, obtuvo como objetivo identificar en qué medida la gestión administrativa logra mejorar la calidad de servicio, para el estudio se utilizó una metodología de enfoque mixto, de tipo aplicada y diseño experimental a traves de una técnica de estudio cuestionario a una población de 385 personas, asimismo concluyó que la ejecución de la nueva propuesta de gestión administrativa permitió incrementar el número de ventas, ya que se cuenta con una misión, visión y estrategias que se enfocan en el cumplimiento de sus objetivos. En la presente investigación se busca mejorar la gestión administrativa que agilice los procedimientos internos, por lo que se concluye que es de gran utilidad el estudio como antecedente ya que orienta al planteamiento de una misión, visión y estrategias correctamente aplicadas para la mejora.
Referencia	(Paredes & Rivera, 2018)

Matriz 5. Antecedentes Nacional

Datos del antecedente Nacional X:			
Título	Propuesta de mejora de la Gestión Administrativa a través del Sistema de Planificación de Recursos Empresariales (ERP) en la Empresa M&E Electrical Solutions SAC, en el distrito del Callao - 2018	Metodología	
Autor	Roxana Vadillo Cuadros	Enfoque	Cuantitativo
Lugar:	Callao	Tipo	Descriptivo
Año	2019		
Objetivo	Brindar una propuesta de mejora para la Gestión Administrativa de la empresa M&E Electrical Solutions SAC, a través del Sistema de Planificación de Recursos Empresariales (EPR)	Diseño	No Experimental
Resultados		Método	
		Población	20 personas

		Muestra	
		Unidades informantes	
Conclusiones	Que el sistema ERP brindaría mejoras importantes a la gestión administrativa de la empresa. Para finalizar, se recomienda a todas las MYPES, hagan un análisis de su gestión actual y observen detalladamente todos los problemas que causan las gestiones tradicionales (manuales) y ante ello, evalúen la opción de integrar la tecnología en el control de sus procesos administrativos, ya que los beneficios y aportes para con las empresas son de gran utilidad	Técnicas	Encuesta
		Instrumentos	
		Método de análisis de datos	
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Vadillo (2019) en su investigación sobre implementar la gestión administrativa a través del sistema de planificación empresariales (ERP). Obtuvo como objetivo ofrecer una mejora para la gestión administrativa, en el estudio se utilizó como metodología un enfoque cuantitativo de tipo descriptivo, diseño no experimental con una técnica de estudio a través de la encuesta en una población de 20 personas, asimismo concluyó que la implementación de un sistema ERP ofrece mejoras en la gestión administrativa de la empresa, ya que permite un estudio detallado su estado actual, e identificar los problemas que puedan presentarse.		
Referencia	(Vadillo, 2019)		

Matriz 6. Esquema de Teorías

Teorías administrativas xxx			
Teoría	Representante	Fundamento	¿Por qué incluir en la investigación?
Teoría de la administración clásica	Henry Fayol	La teoría clásica se centraba en definir la estructura para garantizar la eficiencia en todas las partes involucradas, sean éstos órganos (secciones, departamentos) o personas (ocupantes de cargos y ejecutantes de tareas)	La teoría de la administración clásica al tener como propósito tener una estructura organizada para lograr sus objetivos en las organizaciones, Según ESNECA (2021) la gestión administrativa es el conjunto de actividades ordenadas que se aplica en una planificación total de los recursos guardan relación debido a que la planificación es fundamental para un desarrollo eficiente en la organización.

Teoría del desarrollo organizacional	Warren Bennis y Richard Beckhard	es el proceso mediante el cual la organización diagnostica y evalúa las conductas, los valores, las creencias y las actitudes de la gente para enfrentar la resistencia al cambio; con esto, puede aplicar modificaciones en la cultura organizacional.	La teoría de desarrollo organizacional tiene como objetivo la acción mutua entre el personal y la compañía para lograr sus objetivos, Chiavenato (2006) <i>la gestión administrativa es el conjunto de acciones con el fin de alcanzar resultados exitosos. por lo que guarda relación debido a que es primordial la correcta participación de todo el personal, para el cumplimiento de todos los procesos organizacionales</i>
---	----------------------------------	---	--

Teorías Ingeniería			
Teoría	Representante	Fundamento	¿Por qué incluir en la investigación?
1. Teoría de sistemas	Ludwig von Bertalanffy	<i>son las relaciones y los conjuntos, además los resultados que a partir de ellas se originan, ofreciendo un ambiente adecuado para la interrelación y comunicación entre especialistas y especialidades</i>	La teoría de sistema tiene como objetivo la integración entre total de todos sus ambientes, De acuerdo con Chiavenato (2006) la gestión administrativa menciona que la gestión administrativa es un conjunto de actividades afines situadas al cumplimiento de objetivos. Por lo tanto, guardan relación puesto que es importante una contante integración y coordinación para el cumplimiento de objetivos

Matriz 7. Sustento teórico

Teoría XX: -----			
Autor de mayor relevancia o creador de la teoría:			
Crterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3
Cita textual	La teoría clásica se centraba en definir la estructura para garantizar la eficiencia en todas las partes involucradas, sean éstas órganos (secciones, departamentos) o personas (ocupantes de cargos y ejecutantes de tareas)	Es el proceso mediante el cual la organización diagnostica y evalúa las conductas, los valores, las creencias y las actitudes de la gente para enfrentar la resistencia al cambio; con esto, puede aplicar modificaciones en la cultura organizacional.	Son las relaciones y los conjuntos, además los resultados que a partir de ellas se originan, ofreciendo un ambiente adecuado para la interrelación y comunicación entre especialistas y especialidades
Parfraseo	<i>La teoría de la administración clásica al tener como propósito tener una estructura organizada para lograr sus objetivos en las organizaciones y según la gestión administrativa es el conjunto de actividades ordenadas que se aplica en una planificación total de los recursos guardan relación debido a que la planificación es fundamental para un desarrollo de actividades eficientes en la organización.</i>	La teoría de desarrollo organizacional tiene como objetivo la acción mutua entre el personal y la compañía para lograr sus objetivos, Chiavenato (2006) <i>la gestión administrativa es el conjunto de acciones con el fin de alcanzar resultados exitosos. Es por ello que guarda relación debido a que es primordial la correcta participación de todo el personal, para el cumplimiento de todos los procesos organizacionales</i>	<i>La teoría de sistema tiene como objetivo la i0ntegración entre total de todos sus ambientes, De acuerdo con Mendoza Briones (2017) la gestión administrativa menciona que la gestión administrativa es un conjunto de actividades afines situadas al cumplimiento de objetivos. Por lo tanto, guarda relación puesto que es importante una constante integración y coordinación para el cumplimiento de objetivos</i>

Evidencia de la referencia utilizando Ms word	Chiavenato (2006)	<i>Warren Bennis y Richard Beckhard (2011)</i>	Ludwig von Bertalanffy (2013)
Relación de la teoría con el estudio	<p>TEORÍA DE LA ADMINISTRACIÓN CLÁSICA</p> <p><i>Guardan relación debido a que la planificación es fundamental para un desarrollo de actividades eficientes en la organización</i></p> <p>TEORÍA DEL DESARROLLO ORGANIZACIONAL</p> <p><i>Guarda relación debido a que es primordial la correcta participación de todo el personal, para el cumplimiento de todo el proceso organizacional</i></p> <p>TEORÍA DE SISTEMAS</p> <p><i>Guarda relación puesto que es importante una constante integración y coordinación para el cumplimiento de objetivos</i></p>		
Redacción final	<p><i>En la presente investigación se tiene como soporte metodológico basada en la teoría de la administración clásica al tener como propósito tener una estructura organizada para lograr sus objetivos en las organizaciones y según la gestión administrativa es el conjunto de actividades ordenadas que se aplica en una planificación total de los recursos guardan relación debido a que la planificación es fundamental para un desarrollo de actividades eficientes en la organización. Asimismo, la teoría de desarrollo organizacional tiene como objetivo la acción mutua entre el personal y la compañía para lograr sus objetivos, Chiavenato (2006) la gestión administrativa es el conjunto de acciones con el fin de alcanzar resultados exitosos. Es por ello que guarda relación debido a que es primordial la correcta participación de todo el personal, para el cumplimiento de todos los procesos organizacionales. Finalmente, la teoría de sistema tiene como objetivo la integración entre total de todos sus ambientes, De acuerdo con Chiavenato (2006) la gestión administrativa menciona que la gestión administrativa es un conjunto de actividades afines situadas al cumplimiento de objetivos. Por lo tanto, guarda relación puesto que es importante una constante integración y coordinación para el cumplimiento de objetivos</i></p>		

Matriz 9. Construcción de la categoría

Categoría: -----					
Crterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3	Fuente 4	Fuente 5
Cita textual	<p>La gestión administrativa es el conjunto de formas, acciones y mecanismos que permiten utilizar los recursos humanos, materiales y financieros de una empresa, a fin de alcanzar el objetivo propuesto. Se basa en cuatro principios fundamentales; el orden es el primero, según cada trabajador debe ocupar el puesto para el cual está capacitado.</p>	<p>Para fines prácticos, en este libro se conceptualiza a la administración como sinónimo de gestión. En la actualidad, la administración es fundamental para el funcionamiento de cualquier empresa o grupo social, y lógicamente es imprescindible para lograr la competitividad en un mundo globalizado. A través de las técnicas de gestión se simplifica el trabajo y se establecen principios, métodos y procedimientos para lograr mayor productividad y eficiencia</p>	<p>Es la realización de acciones, con el objeto de obtener ciertos resultados, de la manera más eficaz y económica posible. Se trata siempre de escoger las acciones en función del resultado que se espera obtener y de los medios de que se dispone; es decir de asegurar la utilización óptima de los recursos</p>	<p>Como actividad se refiere a la realización de la gestión de las tareas de la gerencia o de los procesos administrativos en las organizaciones. El proceso o gestión administrativos significa la práctica permanente de las funciones básicas de los directivos: planeación, organización, liderazgo y control de recursos, actividades y resultados.</p>	<p>La gestión se ha convertido en una de las áreas más importantes de la humanidad. controlar que todos los problemas podrían ser muy bien resueltos si tuvieran un responsable y excelente. La tarea básica de la administración es, de manera eficiente y eficaz, haciendo las cosas a través de las personas. Esta ciencia que empezamos a estudiar viene siendo considerada la clave principal para la solución de los más graves</p>

					problemas que actualmente aquejan al mundo moderno.
Parfraseo	Es el acumulado de medios que admiten utilizar diversos recursos como: personal, material y económico de una entidad para cumplir con los objetivos establecidos, por lo que cada personal debe estar totalmente capacitado para cumplir con su función.	Se define que la administración se trata de un equivalente significado de gestión, ya que la administración es el medio por que cual se realiza actividades para lograr objetivos, mientras la gestión es un de las técnicas que se utiliza para facilitar el cumplimiento de las labores, en el cual se estipulan métodos e instrucciones para alcanzar los objetivos de una manera más eficaz.	Es la ejecución de acciones con el propósito de conseguir una variedad de resultados de la manera óptima con el menor costo posible. Se relaciona con elegir las mejores actividades con el fin de obtener el efecto esperado en base a los medios que se tenga al alcance.	Se trata sobre el cumplimiento de las actividades de la gerencia en las empresas. Se define como la habilidad administrativa de las actividades diarias de las jefaturas en las empresas	En la actualidad la gestión es una actividad muy importante para identificar los posibles problemas que se presenten siendo resueltos de una manera responsable, y la actividad principal de la administración cumplir sus objetivos de una manera más responsable y óptima
Evidencia de la referencia utilizando Ms word	(Sy Corvo, 2021)	(Münch, 2010)	(Chiavenato, 2006)	(Cabuya, y otros, 1995)	(Marcelo, 2017)
Redacción final	Según Sy Corvo (2021) indica que la gestión administrativa es el acumulado de medios que admiten utilizar diversos recursos como: personal, material y económico de una entidad para cumplir con los objetivos establecidos, por lo que cada personal debe estar totalmente capacitado para cumplir con su función, asimismo, para Münch (2010) define que la administración se trata de un equivalente significado de gestión, ya que la administración es el medio por que cual se realiza actividades para lograr objetivos, mientras la gestión es un de las técnicas que se utiliza para facilitar el cumplimiento de las labores, en el cual se estipulan métodos e instrucciones para alcanzar los objetivos de una manera más eficaz, por otro lado, para Chiavenato (2006) precisa que es la ejecución de acciones con el propósito de conseguir una variedad de resultados de la manera más óptima con el menor costo posible. Se relaciona con elegir las mejores				

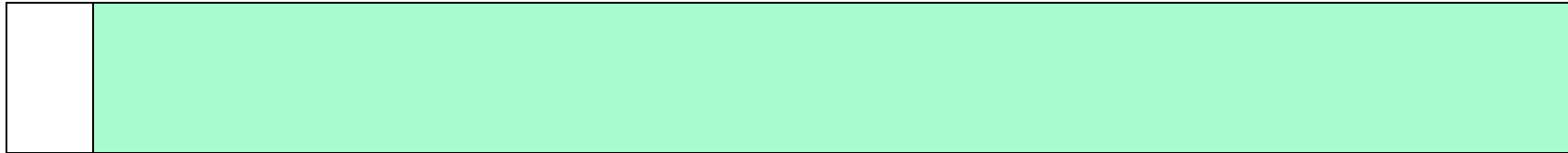
	<p>actividades con el fin de obtener el efecto esperado en base a los medios que se tenga al alcance, por otro lado, Cabuya, y otros (1995) mencionan que Se trata sobre el cumplimiento de las actividades de la gerencia en las empresas. Se define como la habilidad administrativa de las actividades diarias de las jefaturas en las empresas, finalmente, Marcelo (20179) menciona que en la actualidad la gestión es una actividad muy importante para identificar los posibles problemas que se presenten siendo resueltos de una manera responsable, y la actividad principal de la administración cumplir sus objetivos de una manera más responsable y óptima</p>							
Construcción de las subcategorías según la fuente elegida	Subcategoría 1:		Subcategoría 2:		Subcategoría 3:		Subcategoría 4:	
	Planificación		Organización		Dirección		Control	
Construcción de los indicadores	I1	Objetivos	I5	Reglamento interno	I9	Toma de decisiones	I13	Retroalimentación
	I2	Plan estratégico	I6	Estructura orgánica	I10	Integración	I14	Evaluación
	I3	Visión	I7	Descripción de funciones	I11	Motivación	I15	Establecimiento de estándares
Cita textual de la subcategoría	Es cuando se determinan los escenarios futuros y el rumbo hacia donde se dirige la empresa, así como la definición de los resultados que se pretenden obtener y las estrategias para lograrlos minimizando riesgos. Chiavenato (2006)		Consiste en el diseño y determinación de las estructuras, procesos, funciones y responsabilidades, así como el establecimiento de métodos, y la aplicación de técnicas tendientes a la simplificación del trabajo. Chiavenato (2006)		Consiste en la ejecución de todas las fases del proceso administrativo mediante la conducción y orientación de los recursos, y el ejercicio del liderazgo. Chiavenato (2006)		Es la fase del proceso administrativo a través de la cual se establecen estándares para evaluar los resultados obtenidos con el objetivo de corregir desviaciones, prevenirlas y mejorar continuamente las operaciones. Chiavenato (2006)	
	La Planeación es el elemento encargado de determinar lo que la empresa es en el presente, así como lo que proyecta ser en el futuro, para lo cual debe definir claramente cuál		es el elemento encargado de establecer el diseño organizacional "más adecuado" a la realidad institucional. Para ello resulta necesario definir un modelo organizacional que se contextualice		es el elemento encargado de velar por la ejecución de lo anteriormente planeado y organizado. El mérito de la puesta en práctica de las acciones administrativas		es el elemento encargado de verificar el grado de eficacia y de eficiencia en la aplicación de la planeación, de la organización y de la dirección. Con esta intención será	

	es su misión, su visión y sus objetivos.	en los parámetros estratégicos definidos previamente en la planeación.	estimadas le corresponde al personal que forma parte de la institución, ya sean jefes o subordinados distribuidos en las diversas unidades orgánicas	necesario aplicarlo antes, durante y después de la acción administrativa y basado en indicadores, estándares o parámetros de medida que permitan el monitoreo constante
Parafraseo	Es el espacio donde se establece lo que se espera de una empresa, es decir se idealiza el medio y el método que se necesitan utilizar para obtener los objetivos planeados disminuyendo todo tipo de riesgos.	Consiste en determinar cómo se realizarán los objetivos y que medio se establecerá para cumplirlos, es decir en este proceso se distribuirán las labores para simplificar la actividad.	Es la realización del conjunto de actividades, en este proceso se orientará al cumplimiento de objetivos a través de la motivación.	Es la etapa en la que se fijan las pautas para controlar los resultados, es decir en esta esta se asegurará que los objetivos sean cumplidos de tal manera que se plantearon
	Es el encargado de establecer lo que la empresa espera a futuro, para ello en esta etapa se determinará de una manera específica la misión, visión y objetivos de la empresa	Es el componente encargado de definir el mejor método organizacional, que sea conveniente y se ajuste a la empresa. Por lo que es necesario definir las actividades y medidas que se repartirán previamente.	Se encarga de cuidar por el cumplimiento de los proyectado y organizado, en esta etapa el reconocimiento de la ejecución se da a los colaboradores de la empresa tanto jefes como subordinados	Se ocupa de confirmar el nivel del cumplimiento de los objetivos propuestos en la planeación, esta verificación se realizará antes, durante y después del cumplimiento de lo planeado, asimismo se aplicarán indicadores que ayuden a la constante supervisión.
Evidencia de la referencia utilizando Ms word	(Chiavenato, 2006)	(Chiavenato, 2006)	(Chiavenato, 2006)	(Chiavenato, 2006)

	(Louffat, Administración: fundamentos del proceso administrativo, 2012)	(Louffat, Administración: fundamentos del proceso administrativo, 2012)	(Louffat, Administración: fundamentos del proceso administrativo, 2012)	(Louffat, Administración: fundamentos del proceso administrativo, 2012)
Redacción final	Según Chiavenato (2006) la planeación es el espacio donde se establece lo que se espera de una empresa, es decir se idealiza los medio y métodos que se necesitan utilizar para obtener los objetivos planeados disminuyendo todo tipo de riesgos, asimismo Louffat (2012) precisa que la planeación es el encargado de establecer lo que la empresa espera a futuro, para ello en esta etapa se determinará de una manera específica la misión, visión y objetivos de la empresa	Chiavenato (2006) precisa que la organización Consiste en determinar cómo se realizarán los objetivos y que medio se establecerá para cumplirlos, es decir en este proceso se distribuirán las labores para simplificar la actividad. Por otro lado, Louffat (2012) menciona que es el componente encargado de definir el mejor método organizacional, que sea conveniente y se ajuste a la empresa. Por lo que es necesario definir las actividades y medidas que se repartirán previamente	Chiavenato (2006) menciona que la dirección es la realización del conjunto de actividades, en este proceso se orientará al cumplimiento de objetivos a través de la motivación. Mientras, que Louffat (2012) indica que la dirección se encarga de cuidar por el cumplimiento de los proyectado y organizado, en esta etapa el reconocimiento de la ejecución se da a los colaboradores de la empresa tanto jefes como subordinados	Chiavenato (2006) indica que el control es la etapa en la que se fijan las pautas para controlar los resultados, es decir en esta esta se asegurará que los objetivos sean cumplidos de tal manera que se plantearon. Por otro lado, Louffat (2012) menciona que el control se ocupa de confirmar el nivel del cumplimiento de los objetivos propuestos en la planeación, esta verificación se realizará antes, durante y después del cumplimiento de lo planeado, asimismo se aplicarán indicadores que ayuden a la constante supervisión.

Matriz 10. Justificación

Justificación teórica	
¿Qué teorías sustentan la investigación?	¿Cómo estas teorías aportan a su investigación?
<ul style="list-style-type: none"> . Teoría de la administración clásica . Teoría del desarrollo organizacional . Teoría de sistemas 	<p>Porque guarda relación con la gestión administrativa debido que hace hincapié a las funciones básicas para el desarrollo de sus actividades de una empresa de manera óptima.</p> <p>Es importante debido a que guarda relación con la gestión administrativa, ya que precisa la importancia que tiene la participación del personal en la compañía, con el propósito de mejorar las habilidades, aprendizaje y participación de cada integrante que permitan el cumplimiento de los procesos administrativos de manera eficiente.</p> <p>La teoría de sistemas guarda relación con la gestión administrativa puesto que es importante una coordinación integración y coordinación para el cumplimiento de objetivos</p>
Redacción final	<p><i>La presente investigación se enmarca en el uso de 3 teorías: (a). Teoría de la administración clásica debido a que guarda relación con la gestión administrativa debido que hace hincapié a las funciones básicas para el desarrollo de sus actividades de una empresa de manera óptima; (b) Teoría de desarrollo organizacional el cual será importante en la investigación, ya que da a conocer la relevancia que tiene la participación del personal en la compañía, con el propósito de mejorar las habilidades, aprendizaje y participación de cada integrantes que permitan el cumplimiento de los procesos administrativos de manera eficiente, (c) teoría de sistemas puesto que es importante una coordinación integración y coordinación para el cumplimiento de objetivos</i></p>



Justificación práctica	
¿Por qué realizar el trabajo de investigación?	¿Cómo el estudio aporta a la organización?
. Porque se mejorará la gestión administrativa mediante una propuesta de solución	Mejorará los procesos administrativos de la empresa Mejorará el compromiso laboral Ayudará a efectuar soluciones estratégicas Mejorará las capacitaciones al personal
Redacción final	La presente investigación tiene como importancia práctica mejorar los procesos administrativos de la empresa, asimismo ayudará a efectuar soluciones estratégicas para el cumplimiento de una eficiente gestión administrativa, del mismo modo se mejorará el compromiso laboral de los integrantes de la empresa, que incluya capacitaciones al personal con el propósito de motivar a sus colaboradores y se logre trabajar de una manera más optima.

Justificación metodológica	
¿Por qué realizar la investigación bajo el enfoque mixto-proyectivo?	¿Cómo las técnicas e instrumentos permitieron realizar el diagnóstico y la propuesta? ¿Cómo aporta a la ciencia?

<p>. Porque permite profundizar el estudio utilizando los enfoques cualitativos y cuantitativos.</p> <p>. Permite realizar la triangulación entre las unidades informantes, teorías y las entrevistas.</p>	<p>. Mediante el uso del cuestionario se realizará un Pareto para poder diagnosticar el 20% de falencias críticas que aquejan a la organización.</p> <p>. Asimismo, se empleará la herramienta Atlas.ti v.9 con el fin de realizar las redes entre las subcategorías para conocer los problemas críticos que afectan a la organización.</p> <p>Analizando los aportes científicos según los enfoques se validó que, a nivel nacional, existen estudios que priorizan el enfoque cuantitativo a diferencia del cualitativo, por lo tanto, el presente estudio se realizará utilizando el enfoque mixto que consentirá que futuros estudiantes puedan tener una fuente o marco teórico de respaldo con el objetivo de realizar investigaciones holísticas.</p>
<p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">Redacción final</p>	<p>La investigación se evidencia metodológicamente en un enfoque mixto, asimismo como parte de instrumento a utilizar se empleará el cuestionario y la entrevista con el fin de realizar el diagnóstico y resultado de la investigación.</p>

Matriz 11. Matriz de problemas y objetivos

Categoría Problema: Gestión administrativa

Herramienta de mejora para la GESTIÓN ADMINISTRATIVA en una empresa privada de servicios Lima 2022

Problema general	Objetivo general
¿Cuáles son las estrategias para mejorar la GESTIÓN ADMINISTRATIVA en la empresa privada de servicios, Lima 2022?	Proponer estrategias para mejorar la GESTIÓN ADMINISTRATIVAS en una empresa privada de servicios, Lima 2022
Problemas específicos	Objetivos específicos
PE.1 ¿Cuál es el diagnóstico de la Gestión administrativa en la empresa privada de servicios, Lima 2022?	OE1: Diagnosticar en qué situación se encuentra la Gestión administrativa en la empresa privada de servicios, Lima 2022

<p>PE.2</p> <p>¿Cuáles son los factores por mejorar de la Gestión administrativa en una empresa privada de servicios, Lima 2022?</p>	<p>Determinar los factores a mejorar de la Gestión administrativa en una empresa privada de servicios, Lima 2022</p>
--	--

Matriz 14. Método – Mixto

Enfoque de investigación MIXTO			
Criterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3
Cita textual	<p>La investigación mixta por su amplia proyección problemática no tiene como meta “reemplazar a la investigación cuantitativa ni a la investigación cualitativa, sino utilizar las fortalezas de ambos tipos de indagación, combinándolas y tratando de minimizar sus debilidades potenciales</p>	<p>Consideramos importante que, ante una investigación mixta, que brinda un diagnóstico a profundidad (analiza, explica y predice el fenómeno en estudio), es importante sustentar alternativas de solución que conllevan a una propuesta factible de realizar para obtener cambios sustanciales de re-potencialización, mejora, fortalecimiento o innovación frente a lo expuesto en la problemática en estudio.</p>	<p>es la integración sistemática de los métodos cuantitativo y cualitativo en un solo estudio con el fin de obtener una "fotografía" más completa del fenómeno, y señala que estos pueden ser conjuntados de tal manera que los enfoques cuantitativo y cualitativo conserven sus estructuras y procedimientos originales ("forma pura de los métodos mixtos"); o bien, que dichos métodos pueden ser adaptados, alterados o sintetizados para efectuar la investigación y lidiar con los costos del estudio</p>
Parafraseo	<p>El enfoque mixto se define como la combinación de estudios de la investigación cualitativa y cuantitativa utilizando las fortalezas de cada una para aumentar potencial a la investigación</p>	<p>Ofrece un análisis más profundo a la investigación que permite brindar una variedad de opciones como solución con el fin de obtener una propuesta más efectiva de mejora ante el problema indicado en el estudio</p>	<p>Es la composición metodológica del método cualitativo y cuantitativo unificados con el propósito de brindar una visión más completa del estudio.</p>
Evidencia de la referencia	<p>(Hernández, Fernández, & Baptista, Metodología de la investigación, 2014)</p>	<p>(Carhuancho, Nolzaco, Sicheri, Guerrero, & Casana, 2019)</p>	<p>(Hernández & Mendoza, Metodología de la investigación: Las rutas</p>

utilizando Ms word			cuantitativa, cualitativa y mixta, 2018)
Redacción final	<p>(Hernández, Fernández, & Baptista (2014) precisa que el enfoque mixto se define como la combinación de estudios de la investigación cualitativa y cuantitativa utilizando las fortalezas de cada una para aumentar potencial a la investigación, asimismo, (Carhuancho, Nolazco, Sicheri, Guerrero, & Casana (2019) indica que ofrece un análisis más profundo a la investigación que permite brindar una variedad de opciones como solución con el fin de obtener una propuesta más efectiva de mejora ante el problema indicado en el estudio, finalmente, (Hernández & Mendoza (2018) menciona que es la composición metodológica del método cualitativo y cuantitativo unificados con el propósito de brindar una visión más completa del estudio. En resumen, la presente investigación empleará el enfoque mixto porque permitirá utilizar la encuesta para los trabajadores de la empresa técnica ingenieros en la parte cuantitativa y la entrevista a las jefaturas para el enfoque cualitativo.</p>		

Sintagma Holístico			
Criterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3
Cita textual	La Investigación Holística se considera como una alternativa que permite, canalizar las investigaciones desde una perspectiva global e integradora y apoyada en la percepción transdisciplinaria que cada día cobra más fuerza ante las serias limitaciones de las concepciones reduccionistas de la ciencia tradicional	La holística es definida como la comprensión crítica reflexiva del entorno que permite una visión amplia del mundo y de la vida, desde una perspectiva integradora con énfasis en la trascendencia.	La investigación holística surge como una necesidad de proporcionar criterios de apertura y una metodología más completa y efectiva a las personas que realizan investigaciones en las diversas áreas de conocimiento. Es una propuesta que presenta la investigación como un proceso global, evolutivo, integrador, concatenado y organizado.

Parfraseo	Se define como una opción la cual admite proyectar desde un punto de vista general a las investigaciones, reforzada con la visión de una variedad de disciplinas científicas.	Se especifica como un análisis riguroso del entorno que consciente un enfoque más extenso, partiendo desde un planteamiento general que permita un mayor énfasis en la investigación.	Se manifiesta como un tipo de metodología más integra y útil para todos aquellos que realicen estudios de investigación
Evidencia de la referencia utilizando Ms word	(Veslásquez, 2011)	(Carhuancho, Nolzco, Sicheri, Guerrero, & Casana, 2019)	(Hurtado J. , 2000)
Redacción final	Según Velásquez (2011) precisa que el sintagma holístico se define como una opción la cual admite proyectar desde un punto de vista general a las investigaciones, reforzada con la visión de una variedad de disciplinas científicas. Asimismo, Carhuancho et al. (2019) especifica como un análisis riguroso del entorno que consciente un enfoque más extenso partiendo desde un planteamiento general que permita un mayor énfasis en la investigación. Finalmente, Hurtado (2000) manifiesta como un tipo de metodología más integra y útil para todos aquellos que realicen estudios de investigación. De este modo la presente investigación utilizará el sintagma holístico ya que permite relacionar diversas disciplinas científicas.		

Tipo de investigación Básica		
Criterios	Fuente 1	Fuente 2
Cita textual	La investigación básica está orientada a descubrir las leyes o principios básicos, así como en profundizar los conceptos de una ciencia, considerándola como el punto de apoyo inicial para el estudio de los fenómenos o hechos.	La investigación básica o fundamental busca el conocimiento de la realidad o de los fenómenos de la naturaleza, para contribuir a una sociedad cada vez más avanzada y que responda mejor a los retos de la humanidad.

Parfraseo	Está situada en explorar o mejorar elementos básicos. Es decir, indagar los significados de la ciencia con el fin de ser apoyo para la investigación	Se conoce también como investigación fundamental para reunir información, con el propósito de ayudar a una comunidad con una investigación más destacada para mejorar los desafíos que se presenten.
Evidencia de la referencia utilizando Ms word	(Escudero & Cortez, 2018)	(Rodríguez, 2020)
Redacción final	Escudero & Cortez (2018) precisa que la investigación básica está situada en explorar o mejorar elementos básicos. Es decir, indagar los significados de la ciencia con el fin de ser apoyo para la investigación. Por otro lado, Rodríguez (2020) afirmó que se conoce también como investigación fundamental para reunir información, con el propósito de ayudar a una comunidad con una investigación más destacada para mejorar los desafíos que se presenten. En resumen, utilizaremos el tipo de investigación básica con el propósito de perfeccionar las teorías científicas.	

Diseño de investigación proyectiva			
Criterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3
Cita textual	Esta investigación está relacionada con el diseño, preparación de las técnicas y procedimientos para el tipo de investigación que ha optado. El resultado es perceptible en los criterios metodológicos del estudio	Este tipo de investigación consiste en la elaboración de una propuesta, un plan, un programa o un modelo, como solución a un problema o necesidad de tipo práctico, ya sea de un grupo social, o de una institución, o de una región geográfica, en un área particular del conocimiento, a partir de un diagnóstico preciso de las necesidades del momento, los procesos explicativos o generadores involucrados y de las tendencias futuras, es decir, con base en los resultados de un proceso investigativo.	La investigación proyectiva es un tipo de estudio que consiste en buscar soluciones a distintos problemas, analizando de forma integral todos sus aspectos y proponiendo nuevas acciones que mejoren una situación de manera práctica y funcional.

Parafraseo	El diseño de investigación está conexionado con la elaboración de las metodologías para el estudio elegido examinando soluciones a diferentes problemas a partir de un análisis de proyección.	Se relaciona con la preparación de un plan para solucionar un problema. Es decir se trata de dirigir o plantear una propuesta o modelo de solución que permita alcanzar el objetivo de la investigación.	Es un estudio que se basa en ofrecer soluciones a los diversos problemas que se presenten, el cual permitirá analizar de manera completa todos sus aspectos, proponiendo nuevas estrategias que ayuden en la mejora.
Evidencia de la referencia utilizando Ms word	(Carhuanchu, Nolasco, Sicheri, Guerrero, & Casana, 2019)ti	(Hurtado J. , 2000)	(Rodriguez, 2019)
Redacción final	Carhuanchu et al. (2019) precisa que el diseño de investigación proyectiva está conexionado con la elaboración de las metodologías para el estudio elegido examinando soluciones a diferentes problemas a partir de un análisis de proyección. Asimismo, Hurtado (2000) menciona que se relaciona con la preparación de un plan para solucionar un problema. Es decir, se trata de dirigir o plantear una propuesta o modelo de solución que permita alcanzar el objetivo de la investigación, finalmente Rodriguez (2019) indica que es un estudio que se basa en ofrecer soluciones a los diversos problemas que se presenten, el cual permitirá analizar de manera completa todos sus aspectos, proponiendo nuevas estrategias que ayuden en la mejora. Se concluye que en la presente investigación se utilizará el diseño de investigación proyectiva con el propósito de brindar diversas soluciones a los problemas presentados.		

Método de investigación Analítico			
Criterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3
Cita textual	Es un método científico que diferencian las características de un fenómeno y posteriormente cada uno de ellos pasan a ser revisados de manera ordenada y de forma separada, en algunas ciencias estos métodos son usados desde el momento que se experimenta y desde el momento que se analiza a una gran cantidad de situaciones	Este proceso cognoscitivo consiste en descomponer un objeto de estudio, separando cada una de las partes del todo para estudiarlas en forma individual.	El método analítico de investigación es una forma de estudio que implica habilidades como el pensamiento crítico y la evaluación de hechos e información relativa a la investigación que se está llevando a cabo. La idea es encontrar los elementos principales detrás del tema que se está analizando para comprenderlo en profundidad
Parafraseo	Es un procedimiento científico que distingue las diferencias de una problemática, para luego cada ser revisado detalladamente de forma independiente para analizarla a profundidad.	Es un desarrollo intelectual que consiste en desintegrar el objetivo de un estudio, detallando cada una de sus fracciones con el fin de ser estudiada de manera personal, es decir que va de lo global a lo específico.	Es un método el cual involucra el uso de un análisis crítico y la revisión del estudio que se realiza, con el propósito de hallar los elementos sustanciales para entenderlo a profundidad
Evidencia de la referencia utilizando Ms word	(Rodriguez E. , 2005)	(Bernal, 2010)	(Rodriguez A. , 2019)
Redacción final	Según Rodriguez (2005) indica que el método analítico es un procedimiento científico que distingue las diferencias de una problemática, para luego cada ser revisada detalladamente de forma independiente para analizarla a profundidad, por otro lado, Bernal (2010) precisa que es un desarrollo intelectual que consiste en desintegrar el objetivo de un estudio, detallando cada una de sus fracciones con el fin de ser estudiada de manera personal, es decir que va de lo global a lo específico, finalmente Rodriguez A. (2019) menciona que es un método el cual involucra el uso de un análisis crítico y la revisión del estudio que se realiza, con el propósito de hallar los elementos sustanciales para entenderlo a profundidad. En resumen, el presente estudio		

	utilizará el método analítico, ya que se estudiará de manera independiente cada uno de los problemas presentados en la empresa Técnica Ingenieros.
--	--

Método de investigación 2 – Deductivo			
Criterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3
Cita textual	Este método de razonamiento consiste en tomar conclusiones generales para obtener explicaciones particulares. El método se inicia con el análisis de los postulados, teoremas, leyes, principios, etcétera, de aplicación universal y de comprobada validez, para aplicarlos a soluciones o hechos particulares.	El método deductivo es una forma de razonamiento que deriva del método científico y que tiene como finalidad obtener conclusiones lógicas a partir de un grupo de premisas; es decir, se deduce. Si los hechos o premisas son ciertos, la conclusión también lo será.	Este método, a diferencia del inductivo, es el procedimiento racional que va de lo general a lo particular. Posee la característica de que las conclusiones de la deducción son verdaderas, si las premisas de las que se originan también lo son. Por lo tanto, todo pensamiento deductivo nos conduce de lo general a lo particular.
Parafraseo	Es un método lógico que reside en brindar conclusiones de forma intuitiva, con el fin de conseguir soluciones específicas.	Es un tipo de razonamiento que proviene de una investigación, la cual tiene como objetivo conseguir conclusiones desde una premisa.	Es un procedimiento en el cual se aplica el razonamiento, es decir va desde un punto de vista general a lo específico. Tiene la peculiaridad que las conclusiones son dadas desde un origen intuitivo, y estas son acertadas siempre y cuando las

			deducciones tengan origen específico.
Evidencia de la referencia utilizando Ms word	(Bernal, 2010)	(González, 2020)	(Gómez S. , 2012)
Redacción final	Bernal (2010) precisa que el método inductivo es un método lógico que reside en brindar conclusiones de forma intuitiva, con el fin de conseguir soluciones específicas, asimismo, Gonzáles (2020) indica que es un tipo de razonamiento que proviene de una investigación, la cual tiene como objetivo conseguir conclusiones desde una premisa, finalmente, Gómez (2012) menciona que es un procedimiento en el cual se aplica el razonamiento, es decir va desde un punto de vista general a lo específico. Tiene la peculiaridad que las conclusiones son dadas desde un origen intuitivo, y estas son acertadas siempre y cuando las deducciones tengan origen específico.		

Método de investigación 3 – Inductivo			
Criterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3
Cita textual	Este método utiliza el razonamiento para obtener conclusiones que parten de hechos particulares aceptados como válidos, para llegar a conclusiones cuya aplicación sea de carácter general. El método se inicia con un estudio individual de los hechos se formulan conclusiones universales que se postulan	El método inductivo, es un procedimiento que va de lo individual a lo general, además de ser un procedimiento de sistematización que, a partir de resultados particulares, intenta encontrar posibles relaciones generales que la fundamenten.	El método inductivo es una forma de razonamiento para llegar a conclusiones que empieza desde lo más específico y va hasta las generalizaciones y teorías más amplias. Se comienza con unas observaciones y medidas

	como leyes, principios o fundamentos de una teoría.		específicas para llegar a unas conclusiones generales
Parafraseo	Es un método el cual utiliza el razonamiento con el fin de obtener conclusiones de forma específica de aplicación general, la investigación se inicia de manera individual formulando conclusiones generales	Es un proceso que parte desde lo individual hasta lo general, asimismo es un procedimiento de automatización que busca la relación de la posible solución individual a la solución general que lo argumenten	Es un procedimiento el cual busca conclusiones de manera más amplia, por ello comienza con un análisis individual para lograr llegar a un resultado de conclusiones más universal
Evidencia de la referencia utilizando Ms word	(Bernal, 2010)	(Gómez S. , 2012)	(González, 2020)
Redacción final	Según Bernal (2010) indica que el método inductivo emplea el razonamiento con el fin de obtener conclusiones de forma específica de aplicación general, la investigación se inicia de manera individual formulando conclusiones globales, asimismo Gómez (2012) menciona que es un proceso que parte desde lo individual hasta lo general, asimismo es un procedimiento de automatización que busca la relación de la posible solución individual a la solución general que lo argumenten, finalmente Gonzales (2020) menciona que es un procedimiento el cual busca conclusiones de manera más amplia, por ello comienza con un análisis individual para lograr llegar a un resultado de conclusiones más universal. En resumen, utilizaremos el método inductivo para lograr proponer conclusiones más amplias que argumenten la investigación		

Categorización de la categoría (ver matriz 9)		
Gestión administrativa		
Subcategoría	Indicador	Ítem
Planificación	Objetivos Plan estratégico Visión	
Organización	Reglamento Interno Estructura Orgánica Descripción de funciones	
Dirección	Toma de decisiones Integración Motivación	
Control	Retroalimentación Evaluación Establecimiento de estándares	

CUANTITATIVA

Población	
Criterios	
Cantidad de Población	50 trabajadores del área de administrativa, Logística, RR.HH., y operaciones del turno día
Lugar, espacio y tiempo	Área de área de administrativa, Logística, RR.HH., y operaciones de la empresa Técnica Ingenieros– Turno día. Correspondiente al mes de marzo 2022
Muestra	44
Resumen de la población	Para la presente investigación, la población comprende a 50 trabajadores del área administrativa, logística, RR.HH. y operaciones del turno día, Correspondiente al mes de marzo 2022 en la empresa técnica ingenieros SRL

Técnica de recopilación de datos 1 – Encuesta			
Criterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3
Cita textual	La encuesta se puede definir como una técnica primaria de obtención de información sobre la base de un conjunto objetivo, coherente y articulado de preguntas, que garantiza que la información proporcionada por una muestra puede ser utilizada mediante métodos cuantitativos.	La encuesta es una de las formas más populares de obtención de datos para la investigación y evaluación. A través de la encuesta se puede obtener información de un gran número de personas	La encuesta sirve para recopilar datos, como conocimientos, ideas y opiniones de grupos; aspectos que analizan, con el propósito de determinar rasgos de las personas.
Parafraseo	Se define como una técnica importante para obtener información a base de ciertas preguntas, que prueba que los datos obtenidos por la muestra logran ser empleado mediante un método cuantitativo.	Es un método muy común que se utiliza para lograr obtener datos de una investigación, por medio de la encuesta.	Su utilidad es para reunir datos, ideas u opiniones de un sector de personas con el fin de comprobar aspectos de las personas.
Evidencia de la referencia utilizando Ms word	(Abascal & Grande, 2015)	(Quispe, 2013)	(García , 2004)
Redacción final	<p>Según Abascal & Grande (2015) precisa que la encuesta se define como una técnica importante para obtener información a base de ciertas preguntas, que prueba que los datos obtenidos por la muestra logran ser empleado mediante un método cuantitativo. Asimismo, Quispe (2013) indica que es un método muy común que se utiliza para lograr obtener datos de una investigación, por medio de la encuesta. Por último, García (2004) menciona que su utilidad es para reunir datos, ideas u opiniones de un sector de personas con el fin de comprobar aspectos de las personas. En conclusión, la presente investigación utilizará como técnica la encuesta con el propósito de recopilar toda la información que ayude en el estudio.</p>		

Instrumento de recopilación de datos 1 – Cuestionario			
Criterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3
Cita textual	El cuestionario se caracteriza por una mayor estructuración de las preguntas y menor participación del encuestador; y la menor estructuración de las preguntas y mayor participación del encuestador corresponden a la entrevista	Un cuestionario es un conjunto articulado y coherente de preguntas obtener la información necesaria para poder lograr realizar la investigación que se requiere	El cuestionario es por definición el instrumento estandarizado que empleamos para la recogida de datos durante el trabajo de campo algunas investigaciones cuantitativas
Parafraseo	Se identifica por su amplia estructura de preguntas, con una menor participación del entrevistador, es decir permite la mayor colaboración del encuestado.	Es un conjunto de preguntas con el propósito de obtener información importante para conseguir realizar el estudio.	Se define como una herramienta que se utiliza para la recolección de datos en un trabajo de investigación cuantitativa.
Evidencia de la referencia utilizando Ms word	(García , 2004)	(Grande & Abascal, 2007)	(Fábregues , Meneses, Rodríguez, & Paré, 2016)
Redacción final	Según Garcia (2004) precisa que el cuestionario se identifica por su amplia estructura de preguntas, con una menor participación del entrevistador, es decir permite la mayor colaboración del encuestado. Por su lado Grande & Abascal (2007) menciona que es un conjunto de preguntas con el propósito de obtener información importante para conseguir realizar el estudio. Por último Fábregues et al (2016) define el cuestionario como un herramienta que se utiliza para la recolección de datos en un trabajo de investigación cuantitativa. En conclusión, la presente investigación utilizará como instrumento el cuestionario con el propósito de recoger datos que nos ayude en la investigación.		

Procedimiento Cuantitativo		
Paso 1:	Se realizará la construcción del cuestionario que comprende de 20 pregunta sobre la productividad	
Paso 2:	Se realizará la encuesta mediante Google formularios a los 50 trabajadores del área administrativa, Logística, RR.HH. y operaciones.	
Paso 3:	Se consolido la información de los 50 encuestados y se procesó en la herramienta SPSS v.26	
Paso 4:	Se obtuvo los resultados mediante tablas y gráficos, incluyendo el Pareto de los problemas más álgidos.	
Paso 5:	Se realizo la interpretación mediante la estadística descriptiva.	
Método de análisis de datos – Estadística descriptiva		
Criterios	Fuente 1	Fuente 2
Cita textual	La estadística descriptiva está orientada a la presentación de datos mediante tablas y gráficos que permiten resumir o describir el comportamiento de los mismos, sin realizar inferencias sobre ellos debido a que son obtenidos de una parte de la población	Es parte de la estadística que consiste en la recolección, organización, presentación, análisis e interpretación de un conjunto de datos para una o más variables de interés del investigador.
Parafraseo	Se representa a través de tablas y gráficos que facilita la observación de datos obtenido de una población de una manera más detallada	Radica en la recopilación, agrupación, presentación, estudio y explicación de un grupo de datos con el fin de ser utilizadas por el investigador.
Evidencia de la referencia utilizando Ms word	(Posada, 2016)	(Matos, Contreras , & Olaya, 2020)

Redacción final	Según Posada (2016) menciona que la estadística descriptiva se representa a través de tablas y gráficos que facilita la observación de datos obtenido de una población de una manera más detallada. Asimismo, Matos et. al (2020) precisa que radica en la recopilación, agrupación, presentación, estudio y explicación de un grupo de datos con el fin de ser utilizadas por el investigador. Finalmente, se resume que la presenta investigación utilizará como método de investigación estadística descriptiva con el fin de presenta un resultado más detallado y dinámico de los datos obtenidos de la población
------------------------	--

CUALITATIVA

Escenario de estudio	
Criterios	
Lugar geográfico	Empresa Técnica Ingenieros.
Provincia/Departamento	Lima – Lima
Descripción del escenario vinculado al problema	El área administrativa, RR.HH., Logística, Contabilidad y área de operaciones

Participantes – Unidades informantes (mínimo 4)				
Criterios	P1	P2	P3	P4
Sexo	M	M	M	M
Edad	53	50	45	35
Profesión	Gerente	Logística	Contador	Jefe de Operaciones

Rol (función)	<p>Encargado de aprobar las compras de todas la unidades</p> <p>Definir a que unidad va cada proyecto.</p> <p>Autorizar los planes de trabajo</p>	<p>Encargada de pago y aprobación de ordenes de compras</p> <p>Velar por el buen uso de los recursos brindados al área operativa</p>	<p>Encargado de programación de pagos</p> <p>Encargado de tramitar cartas de garantía en los proyectos</p>	<p>Planificar los trabajos a ejecutar</p> <p>Asegurar que los recursos sean utilizados adecuadamente</p> <p>Se encarga de ver la ruta crítica de los proyectos, con el fin de terminar una obra efectiva</p>
Justificar porqué se seleccionó a los sujetos	Se seleccionó las 4 personas, ya que cuentan con mayor relación a la gestión administrativa.			

Técnica de recopilación de datos 1 – Entrevista			
Criterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3
Cita textual	La entrevista se apoya básicamente en la comunicación verbal, por ello requiere de un entrevistador que actúe con sumo cuidado, de él depende la cantidad y calidad de información	La entrevista es una técnica de gran utilidad en la investigación cualitativa para recabar datos; se define como una conversación que se propone un fin determinado distinto al simple hecho de conversar. Es un instrumento técnico que adopta la forma de un diálogo coloquial	La entrevista es una conversación sistematizada que tiene por objeto obtener, recuperar y registrar las experiencias de vida guardadas en la memoria de la gente
Parafraseo	Se basa en la interacción verbal, por consiguiente, el encargado de realizar la	Es una muy provechosa técnica para los estudios cualitativos la cual ayuda a reunir	Es un diálogo ordenado que tiene como objetivo, recabar,

	entrevista debe ser muy cuidadoso al momento de realizar su labor ya que es su responsabilidad obtener la mayor información.	datos, se resume en una conversación con el fin de recabar información	y registrar los recuerdo que tengan las personas.
Evidencia de la referencia utilizando Ms word	(García , 2004)	(Díaz, Torruco, Martínez, & Margarita, 2013)	(Dalle, Boniolo, Sautu, & Elbert, 2005)
Redacción final	Según García (2004) precisa que la entrevista se basa en la interacción verbal, por consiguiente, el encargado de realizar la entrevista debe ser muy cuidadoso al momento de realizar su labor ya que es su responsabilidad obtener la mayor información. Por otro lado Diaz, Torruco, Martínez & Margarita (2013) menciona que la entrevista es una muy provechosa técnica para los estudios cualitativos la cual ayuda a reunir datos, se resumen en una conversación con el fin de recabar información, finalmente Dalle, Bonillo, Sautu & Elbert (2005) menciona que es un diálogo ordenado que tiene como objetivo, recabar, y registrar los recuerdo que tengan las personas. Se resume que la presente investigación utilizará como técnica de recopilación de datos la entrevista con el propósito de recabar información importante para ayuda del estudio.		

Instrumento de recopilación de datos 1 – Guía de entrevista			
Criterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3
Cita textual	La guía de entrevista es un formato en el que se encuentra los criterios en torno a los cuales se desarrolla la entrevista. Este instrumento permite identificar los aspectos que han de ser evaluados, tener una perspectiva de indagación definida y valorar a todos los candidatos bajo los mismos parámetros	Es realmente importante para el entrevistador el tener elaborada, previa a la entrevista una guía de preguntas que le sirva como control de desarrollo de la entrevista	La guía de la entrevista es el listado de preguntas que se prepara el investigador para interrogar al entrevistado. Existen numerosas clasificaciones de preguntas. Aquí solo vamos a explorar

			los tipos más frecuentes en las entrevistas.
Parafraseo	Es un formulario en el cual se hallan los parámetros que se desarrollaran en la entrevista.	Es de uso fundamental para la persona que realizará la entrevista, la cual ayudará como control de ejecución en la entrevista	Es la enumeración de las preguntas que se elabora para que el entrevistador interroge a su población.
Evidencia de la referencia utilizando Ms word	(Pinilla, 2008)	(Acevedo & López, 2004)	(Tejero, 2021)
Redacción final	Según Pinilla (2008) menciona que es un formulario en el cual se hallan los parámetros que se desarrollaran en la entrevista. Por otro lado, Acevedo & Lopez (2004) precisa que es de uso fundamental para la persona que realizará la entrevista, la cual ayudará como control de ejecución en la entrevista, por último, Tejero (2021) indica que es la enumeración de las preguntas que se elabora para que el entrevistador interroge a su población. Por consiguiente, se resume que el presente estudio utilizará como instrumentos la guía, con el propósito de tener un orden en el momento de ejecutar la entrevista		

Procedimiento Cualitativo	
Paso 1:	Se elabora la guía de entrevista
Paso 2:	Se establece la entrevista mediante grabación o sesión zoom a las 4 unidades informantes del área de logística, RR.HH., contabilidad y operaciones
Paso 3:	Se transcribe las grabaciones en un documento Word en formato RTF para poder cargarlo en el proyecto de ATLAS.TI
Paso 4:	Se construyen las redes con las subcategorías e indicadores.
Paso 5:	Se realiza el diagnóstico y la triangulación mediante el uso de las redes de categorías.

Método de análisis de datos – Triangulación		
Criterios	Fuente 1	Fuente 2
Cita textual	La triangulación se refiere al uso de varios métodos (tanto cuantitativos como cualitativos), de fuentes de datos, de teorías, de investigadores o de ambientes en el estudio de un fenómeno.	Puede triangularse para confirmar la corroboración estructural y la adecuación referencial. Primero, triangulación de teorías o disciplinas, el uso de múltiples teorías en la investigación cualitativa para analizar el conjunto de los datos (la meta no es corroborar los resultados contra estudios previos, sino analizar los mismos datos bajo diferentes visiones teóricas o campos de estudio). Segundo, triangulación de métodos (complementar con un estudio cuantitativo, que nos conduciría de un plano cualitativo a uno mixto). Tercero, triangulación de investigadores (varios observadores y entrevistadores que recolecten el mismo conjunto de datos), con el fin de obtener mayor riqueza interpretativa y

		analítica. Cuarto, triangulación de datos (diferentes fuentes e instrumentos de recolección de los datos, así como distintos tipos de datos, por ejemplo, entrevista a participantes y pedirles tanto un ensayo escrito como fotografías relacionadas con el planteamiento del estudio).
Parafraseo	Es la empleabilidad del diversos, métodos, datos, teorías, de fuentes o ambientes en la investigación de un estudio.	Es el método más utilizado por el enfoque mixto, en el cual se utilizan diferentes teorías, la triangulación de métodos, investigadores y datos.
Evidencia de la referencia utilizando Ms word	(Okuda & Gómez, 2005)	(Hernández, Fernández, & Baptista, Metodología de la investigación, 2014)
Redacción final	Según Okuda & Gómez (2005) & Hernandez, Fernandez & Baptista coinciden que la triangulación es el método más utilizado por el enfoque mixto, en el cual se utilizan diferentes teorías, la triangulación de métodos, investigadores y datos. Por lo que se resume que se empeará en la presente investigación el método de triangulación que nos permita utilizar el método cuantitativo y cualitativo.	

Aspectos éticos	
APA	Se utilizo APA en la versión 7 y Turnitin
Muestra	La muestra corresponde 44 trabajadores de una población de 50.,