



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Mejora continua y control administrativo del área operativa Swab de
Jefron y Compañía Perú S.A.C., Talara, 2022

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Administración**

AUTORA:

Farfan Zapata, Paola Everline (orcid.org/0000-0002-0636-9613)

ASESORA:

Dra. Suysuy Chambergo, Ericka Julissa (orcid.org/0000-0003-0744-0052)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

PIURA – PERÚ

2022

Dedicatoria

A mi familia por brindarme siempre su apoyo y quererme por sobre todas las cosas. A mis adorados hijos Macarena y Valentino por ser mi principal motivación día a día para alcanzar nuevas metas, tanto profesionales como personales.

No ha sido sencillo el camino hasta ahora, gracias a su amor hago presente el afecto hacia ustedes.

Agradecimiento

A Dios por permitirme concluir este objetivo. A mi padre porque a pesar de mis errores nunca me dejó sola, su amor, paciencia y esfuerzo me han permitido llegar a cumplir este sueño.

A mi madre por apoyarme en todo momento, en las buenas y en las malas, así mismo por haberme dado la vida y por qué siempre confió en mí.

A mi tía Socorro, por su apoyo incondicional, por estar siempre a mi lado, pero sobre todo por acompañarme en este largo proceso.

A mis asesores que contribuyeron en cada fase de mi investigación. Todos en conjunto me hicieron ver, que sin importar cuanto tiempo me tome, todo se puede si de verdad se quiere.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	6
III. METODOLOGÍA	13
3.1. Tipo y diseño de investigación	13
3.2. Variable, operacionalización	14
3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis	15
3.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos	16
3.5. Procedimiento	17
3.6. Método de análisis de datos	18
3.7. Aspectos éticos.....	18
IV. RESULTADOS.....	19
V. DISCUSIÓN.....	31
VI. CONCLUSIONES	36
VII. RECOMENDACIONES.....	37
VIII. PROPUESTA.....	38
REFERENCIAS.....	54
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1.	Relación de los colaboradores de la empresa	15
Tabla 2.	Asignación de frecuencia y porcentaje de la planificación de la mejora continua.....	19
Tabla 3.	Correlación entre la planificación y el control administrativo.....	20
Tabla .4	Asignación de frecuencia y porcentaje de la ejecución de la mejora continua.....	21
Tabla 5.	Correlación entre la ejecución de la mejora continua y el control administrativo	22
Tabla 6.	Asignación de frecuencia y porcentaje de la verificación de la mejora continua.....	23
Tabla 7.	Correlación entre la verificación de la mejora continua y el control administrativo	24
Tabla 8.	Asignación de frecuencia y porcentaje de la acción de la mejora continua	25
Tabla 9.	Correlación entre la acción de la mejora continua y el control administrativo	26
Tabla 10.	Asignación de frecuencia y porcentaje de la mejora continua y control administrativo	27
Tabla 11.	Correlación entre la mejora continua y el control administrativo	28

Resumen

El objetivo principal de la investigación, fue determinar la relación de la mejora continua con el control administrativo del área operativa Swab de Jefron y Compañía Perú S.A.C., Talara, 2022. La metodología que empleó fue de tipo aplicada, enfoque mixto, diseño no experimental, transversal y nivel correlacional, las técnicas de recolección de datos fueron la encuesta, observación y entrevista, la población estuvo representada por 70 colaboradores y/o trabajadores del área operativa. Los resultados permitieron demostrar que los colaboradores estuvieron conforme con la evaluación del problema en el área operativa, asociado con los tiempos de extracción, así mismo que en ocasiones se realiza una comunicación sobre las actividades operativas, habiendo coordinación de lo programado y ejecutadas, así también que estuvieron conforme con la supervisión de actividades operativas, pero debería ser continuo, en ocasiones no se realiza un correcto monitoreo de los avances en cada actividad respecto a la extracción y transporte del crudo, de igual modo no siempre se comparan la mejora en el proceso operativo y en ocasiones se ha efectuado técnicas de retroalimentación para una mejora continua operativa. Se concluyó que existe una relación positiva entre la mejora continua y el control administrativo del área operativa Swab, debido a que los valores estadísticos demostraron que el coeficiente de Rho = 0.883 y $p\text{-valor} = 0.000^b < 0.01$.

Palabras clave: Mejora, control, administración, operatividad.

Abstract

The main objective of the research was to determine the relationship of continuous improvement with the administrative control of the Swab operational area of Jefron and Compañía Perú S.A.C., Talara, 2022. The methodology used was applied, mixed approach, non-experimental design, cross-sectional and correlational level, the data collection techniques were the survey, observation and interview, the population was represented by 70 collaborators and/or workers of the operational area. The results allowed to demonstrate that the collaborators were satisfied with the evaluation of the problem in the operative area, associated with the extraction times, likewise that sometimes a communication is made about the operative activities, having coordination of the programmed and executed, as well as that they were satisfied with the supervision of operational activities, but it should be continuous, sometimes a correct monitoring of the progress in each activity is not carried out with respect to the extraction and transportation of crude oil, in the same way the improvement in the process is not always compared operational and sometimes feedback techniques have been carried out for continuous operational improvement. It was concluded that there is a positive relationship between continuous improvement and administrative control of the Swab operational area, since the statistical values showed that the Rho coefficient = 0.883 and p-value = 0.000^b < 0.01.

Keywords: Improvement, control, administration, operability.

I. INTRODUCCIÓN

Los cambios en las estructuras administrativas de las empresa u organizaciones, es continua, ello explica su permanencia competitiva en un mercado cada vez más bursátil. Ante este contexto las empresas necesitan también evaluar sus resultados laborales mediante indicadores y estándares administrativos que se ajusten a los lineamientos estratégicos. Sin embargo, algunas empresas emplean la mejora continua como parte de su política de crecimiento e innovación, permitiendo sustancialmente la eficiencia de sus procesos operativos y laborales.

En consideración a esta realidad, Alarcon et al. (2020), menciona que, en Ecuador, las empresas ante los cambios estructurales, deben establecer un modelo de mejora continua efectiva en función al mejoramiento de sus procesos tanto operativos como administrativos. Marín et al. (2020), expresa que, en Colombia, la metodología de mejora continua que deben seguir para fortalecer sus procedimientos, se centra en los componentes del PHVA, la cual permite establecer un conocimiento de planificación para tomar acciones correctivas mediante su control. Mientras que Veintimilla et al. (2020), señala que, en Ecuador, tanto las empresas en proceso y maduración deben consolidar de fortalecer su proceso administrativo basado en el control que implica conocer los resultados de las actividades laborales para tomar acciones correctivas. Así mismo Zambrano et al. (2019), menciona que, en Ecuador, las empresas se encuentran en constante cambio, asociado con la competitividad de sus procesos respecto a los productos y servicios que ofrecerán, la cual requiere de fortalecer sus actividades para cumplir con los lineamientos de control organizacional.

En cuanto al enfoque de Germán et al. (2019), menciona que, en España, la mejora continua tiene que estar asociada con la adecuada gestión y control del recurso humano, debido que es la pieza clave para el crecimiento empresarial, por lo cual se requiere de ciertos indicadores de evaluación en función al logro de sus actividades programadas y realizadas. Luciani et al. (2019), menciona que la mejora continua en empresas de América, está asociada por el factor de competitividad, siendo esta la

clave de reingeniería en sus procesos, más aún las empresas deben evolucionar y tomar nuevas rutas de eficiencia laboral principalmente en el ámbito operativo. Según Arteaga et al. (2019), explica que una de las características principales de las PYMES del sector industrial, está asociado con aplicar herramientas, técnicas y modelos de mejora continua, así como el PHVA, Just In Time, Kaizen y otros para generar un mayor calidad y control en sus procesos. En cuanto con Zambrano y Almeida (2018), mencionan que una de las estrategias más relevantes de mejora continua, se ejerce desde el mejoramiento de la calidad de vida del recurso humano, así como la evaluación de las metas y objetivos, mediante un adecuado control administrativo.

De esta manera se evidencia que la mejora continua, es necesaria para la evolución de las empresas, la cual está asociado con el control administrativo para verificar el logro de resultados obtenidos en los procedimientos laborales y operativos. La Empresa RSM Perú (2022), explica que la ausencia de procesos adecuadamente formalizados en gran parte de las empresas del sector industrial. Genera pérdidas de tiempo, aumento de costos, procesos y otros factores que deterioran su ciclo productivo, requiriendo de sus estandarizaciones. Aldea (2021), manifiesta que, para reducir los índices en los procesos operativos en una empresa industrial peruana, comprende establecer estándares altos de calidad mediante la reingeniería de procesos, sin embargo, esta realidad muchas veces es indistinta que permite reducir la percepción del cliente y competidores sobre la imagen de la empresa. Colina y Albites (2020), mencionan que existe una incertidumbre respecto a la postura de mejora continua por parte de las empresas, asociados con la sistematización y conversión de los procedimientos, para establecer un eje correctivo respecto al compromiso del recurso humano en cada proceso productivo.

De acuerdo al Instituto Nacional de Calidad - INACAL (2019), en Perú, se promueve a las empresas industriales, energía y mina, implementar políticas de mejora continua, la cual implica ejercer una mejor gestión administrativo, laboral y operativa, sin embargo, su beneficio está asociado con una mejora calidad de sus operaciones, a pesar del limitado inserción del conocimiento por parte de las empresas. Mientras

Grados y Obregón (2018), expresan que el ciclo PDCA o PHVA en la empresa del norte del Perú, permite establecer cuatro procesos fundamentales que permite la orientación productiva de sus procesos, sin embargo, existen falencias basados con el control y corrección durante la aplicación de mejora de cada procedimiento productivo. En cambio, Cortez (2017), explica que la mejora continua es una herramienta que permite el progreso en algunas empresas peruanas, por el contrario, la mayoría de las empresas en crecimiento o por su capacidad pequeña no logran desarrollar esta política por falta de planificación y ejecución de actividades empresariales adecuadas.

La problemática está enfocada en el área operativa de Jefron y Compañía Perú S.A.C., de la ciudad de Talara, la cual tiene como rubro principal, ofrecer apoyo en aquellas actividades basados a la extracción de petróleo y gas natural, implicando una serie de técnicas y procedimientos especializados. Sin embargo, existen algunos puntos críticos respecto al tiempo durante el proceso de extracción del crudo a través del equipo SWAB hacia las cisternas que almacenan y transportan sustancialmente el crudo desde el punto de extracción hasta su disposición final, sumado a los procesos que conlleva la colocación de implementos de seguridad y su respectiva verificación. Así mismo la falta de control de las actividades laborales planificadas para el personal a cargo de los procesos operativos, debido que en ocasiones no se cumplen con seguir el programa de recorrido que se le asigna a cada equipo swab, así mismo el llenado de las fichas de reporte que debe efectuarse por cada pozo, para detallar y especificar ciertos indicadores y parámetros necesarios por parte de los supervisores, sin embargo, esto se realiza posteriormente, generando demoras para al responsable o líder del área para establecer la data que contempla la extracción del crudo.

Ante esta situación la falta de acciones de mejora continua mediante los procedimientos de planificación, ejecución, verificación y control de los procesos operativos de la extracción del crudo, aumentará los puntos críticos debido también a la falta de incumplimiento laboral del personal responsable del área operativa, por lo cual es necesario establecer estrategias necesarias con respecto a los procesos, actividades y funciones a la mejora continua en la empresa.

El problema general fue: ¿De qué manera la mejora continua se relaciona con el control administrativo del área operativa Swab de Jefron y Compañía Perú S.A.C., Talara, 2022? Mientras que los problemas específicos fueron: (a) ¿Cómo la planificación se relaciona con el control administrativo del área operativa Swab de Jefron y Compañía Perú S.A.C., Talara, 2022?; (b) ¿Cómo la ejecución se relaciona con el control administrativo del área operativa Swab de Jefron y Compañía Perú S.A.C., Talara, 2022?; (c) ¿Cómo la verificación se relaciona con el control administrativo del área operativa Swab de Jefron y Compañía Perú S.A.C., Talara, 2022?; (d) ¿Cómo la acción se relaciona con el control administrativo del área operativa Swab de Jefron y Compañía Perú S.A.C., Talara, 2022?.

Para Gallardo (2017), la justificación, es aquella que conlleva los criterios y condiciones necesarias para dar respuesta al proceso de elaboración del estudio. Se justificó de manera práctica, debido a que plantearan estrategias de mejora continua para reducir los procesos de extracción y transporte del crudo, así también de controlar y evaluar los indicadores laborales del área operativa de Jefron y Compañía Perú S.A.C., para tomar acciones correctivas. Se justificó de manera teórica, debido a que emplea las principales bases del conocimiento teórico para poder fundamentar cada uno de los procesos que conlleva a la mejora continua y control administrativo.

Se justificó de manera metodológica, puesto que se cumplirá con ciertos lineamientos para demostrar la relación entre las variables mejora continua y control administrativo, en función al método de correlación para su contrastación estadística. Finalmente se justificó de manera social, debido que la mejora continua mediante el modelo PHVA, contribuirá a mejorar el control del área operativa de la empresa Jefron y Compañía Perú S.A.C., así también de los procesos y actividades laborales del personal, operador y supervisor, asociando sus esfuerzos hacia una filosofía de mejora, además servirá como base de información para futuros estudios bajo el lineamiento de administración en las operaciones en empresas industriales.

El objetivo general fue: Determinar la relación de la mejora continua con el control administrativo del área operativa Swab de Jefron y Compañía Perú S.A.C., Talara, 2022. Los objetivos específicos fueron: (a) Establecer la relación de la planificación con el control administrativo del área operativa Swab de Jefron y Compañía Perú S.A.C., Talara, 2022; (b) Indicar la relación de la ejecución con el control administrativo del área operativa Swab de Jefron y Compañía Perú S.A.C., Talara, 2022; (c) Analizar la relación de la verificación con el control administrativo del área operativa Swab de Jefron y Compañía Perú S.A.C., Talara, 2022; (d) Evaluar la relación de la acción con el control administrativo del área operativa Swab de Jefron y Compañía Perú S.A.C., Talara, 2022.

La hipótesis general fue: H_i Existe una relación positiva entre la mejora continua y el control administrativo del área operativa Swab de Jefron y Compañía Perú S.A.C., Talara, 2022; H_0 No existe una relación positiva entre la mejora continua y el control administrativo del área operativa Swab de Jefron y Compañía Perú S.A.C., Talara, 2022. Las hipótesis específicas fueron: (a) Existe una relación positiva entre la planificación con el control administrativo de área operativa Swab de Jefron y Compañía Perú S.A.C., Talara, 2022; (b) Existe una relación positiva entre la ejecución con el control administrativo del área operativa Swab de Jefron y Compañía Perú S.A.C., Talara, 2022; (c) Existe una relación positiva entre la verificación el control administrativo del área operativa Swab de Jefron y Compañía Perú S.A.C., Talara, 2022; (d) Existe una relación positiva entre la acción con el control administrativo del área operativa Swab de Jefron y Compañía Perú S.A.C., Talara, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

A nivel internacionales, en Colombia, para Gomez y Puerres (2021), en su investigación titulada: Propuesta de mejora en los procesos administrativos del área de producción. El objetivo principal fue realizar una propuesta de mejora en los procesos administrativos del área de producción de la empresa de la Empresa Articolor. La metodología fue de nivel descriptiva y enfoque mixto, se utilizó los instrumentos de la ficha documental y guía de entrevista, su población estuvo conformada por 6 operarios y 1 jefe de producción. Los resultados indicaron que existen una serie de conflictos basados en la comunicación y rendimiento laboral, debido a la ausencia de una mejora en los procesos de producción y la falta de orientación del personal operativo, existiendo más procesos, puesto que el 60% muestra errores con respecto al cumplimiento de las actividades laborales, por lo cual, mediante la propuesta de mejoramiento, se permitirá reducir un 90% de los reprocesos. Se concluyó que mediante la propuesta de mejora en función al planificación, ejecución y verificación se lograra dar más soporte a las tareas de producción y operativa mediante el aprovechamiento de los recursos disponibles.

En Colombia, Martínez y Morales (2020), en su investigación titulado: Plan de mejoramiento, para el control administrativo en contratos de obra civil para Locales de Tiendas Ara. El objetivo principal fue desarrollar un plan de mejoramiento del control administrativo. La metodología fue de nivel descriptiva y enfoque cuantitativo, se utilizó el instrumento de la ficha de análisis documental, su población estuvo conformada por 03 responsables y/o encargados de las tiendas. Los resultados indicaron que existe más de un 50% de problemas relacionados con el cumplimiento de las funciones y actividades operativas, la falta de comunicación y estandarización de los procesos, así como el cumplimiento de los objetivos planificados, la ausencia de un adecuado seguimiento en función al desempeño laboral, existiendo una necesidad de nuevas políticas de mejoramiento y sobre todos del cumplimiento de las metas trazadas. Se concluyó que a través de la propuesta se logrará un mejor control de los procesos de contratación de la empresa, así como fortalecer la calidad de los servicios.

A nivel nacional, en Chilayo, Rojas y Bances (2017), en su investigación titulada: Propuesta de rediseño de proceso para la mejora de la gestión en la empresa Llanki E.I.R.L. El objetivo principal fue rediseñar los procesos para mejorar la gestión de la empresa. La metodología fue de nivel descriptiva y enfoque cuantitativo, se utilizó los instrumentos del cuestionario y guía de entrevista, su población estuvo conformada por 06 colaboradores. Los resultados indicaron que el 17% está de acuerdo con el tiempo de entrega y un 83% con la calidad, para lograr la eficiencia en sus procesos, el 17% indica que el personal debe conocer sus funciones y mantener una cooperación laboral, mientras que el 50% indicaron que se debe promover los procesos al personal para fortalecer el desarrollo laboral, por lo que la calidad del servicio no es óptimo, pero mantienen una capacidad de respuesta, requiriéndose una mejor motivación y control de tiempo en las actividades laborales del personal. Se concluyó que mediante la propuesta se pretende automatizar o simplificar los procesos que permita un mejor ahorro de tiempo durante la operación de sus actividades ante su entorno.

En Lima, Macedo (2020) en su investigación titulada: Control administrativo y efectividad organizacional en la empresa Geoscala Perú S.A.C. El objetivo principal fue establecer la relación del control administrativo y efectividad organizacional. La metodología fue de nivel descriptivo - correlacional y enfoque cuantitativo, se utilizó el instrumento del cuestionario, su población estuvo conformada por 77 colaboradores. Los resultados indicaron que la valoración del personal respecto al control administrativo fue calificada un 52% regular, mientras que el control preventivo fue calificado un 46% regular y el control posterior fue calificado un 42% regular, esto se debe a que el 39% consideraron que no se ha cumplido de manera efectiva las metas y objetivos organizacionales, existiendo una necesidad por fortalecer el control de las actividades programadas y alcanzadas. Se concluyó que existe una relación directa entre el control administrativo y efectividad organizacional, donde $Rho = 0.574$ $p\text{-valor} = 0.000$.

A nivel local, en Piura, Calderon et al., (2020) en su investigación titulada: Evaluación de la gestión de la calidad y estrategias de mejora en el sistema de producción de una empresa de fabricación de productos de plásticos reforzado con fibra de vidrio. El objetivo principal fue evaluar la gestión de la calidad, y proponer estrategias de mejoras en el sistema de producción. La metodología fue de nivel descriptivo y enfoque cuantitativo, se utilizó el instrumento del análisis documental, su población estuvo conformada por el personal de producción. Los resultados indicaron que mediante el diagnóstico situacional del área operativo de la empresa, se evidencio que no existe una adecuada dirección estratégica, debido que más del 90% de dicho procedimiento se efectúa de manera empírica, conformando de sus principales debilidades, en cuanto al nivel de cumplimiento, el 21% responde al contexto de la organización, 38% apoyó, 33% operaciones y 13% liderazgo, por el contrario no se efectúa un adecuada planificación, evaluación del desempeño y mejora continua, concluyendo que mediante las estrategias de mejora continua ayudará a mejorar la competitividad y control del rendimiento del personal hacia el cumplimiento de las actividades diarias.

En Piura, Girón y Rivas (2020) en su investigación titulada: Gestión de procesos como estrategia de mejora continua aplicado a la empresa Ferreyros S.A., de Piura. El objetivo principal fue conocer de qué manera la gestión de procesos se aplicará como estrategia de mejora continua en la empresa Ferreyros - Piura. La metodología fue de nivel correlacional y enfoque mixto, se utilizó el instrumento del cuestionario, guía de entrevista y observación, su población estuvo conformada por 22 clientes. Los resultados indicaron que, en la empresa, el 38 % de las actividades se llevan a cabo teniendo en cuenta con los lineamientos de la gestión de procesos, mientras que el 46% muestra una posición de mejora continua de la empresa, sin embargo, esta situación refleja la necesidad de una filosofía de mejora continua más eficiente para la cual se debería reducir los tiempos en las actividades mediante un control preventivo a través de estrategias de mejora en función a la planificación que implica una mayor competitividad en el sector, concluyendo que mediante la implementación de las

estrategias se permitirá fortalecer los puntos críticos en las actividades operaciones de la empresa, garantizando una mayor eficiencia en el personal.

Respecto a las bases teóricas que fundamentan las variables, la mejora continua, Jabaloyes et al., (2020) es aquella que comprende una serie de procesos basado al cambio en función a la planificación, verificación y ejecución de actividad respecto a la utilización de los recursos necesarios para cumplir con la mejora hacia el logro de los objetivos de la empresa. Para Beltrán y López (2018) es un conjunto de acciones orientadas a un proceso continuo y sistemático que permite mejorar de manera favorable las actividades laborales dentro de una empresa u organización, con la finalidad de reducir los errores o desviaciones que inciden en su eficiencia. Mientras que Cortés (2017) lo define como un método que permite optimizar los procesos mediante actividades que cumplen cierto lineamiento de calidad, para lograr generar una mejor operatividad permitiendo incrementar la capacidad de la empresa, hacia el desempeño ideal.

Para evaluar la mejora continua, respecto a las bases teóricas, según Cortés, (2017) está comprende principalmente cuatro fases denominadas como planificación, ejecución, verificación y acción, así también es conocida como PHVA o ciclo de DEMING. A continuación, se detallarán:

La planificación (P): Es la primera fase de la mejora continua, que consiste principalmente en aquellas acciones de planificación, previo diagnóstico de la empresa, la cual consiste en los indicadores; La evaluación del problema, es aquella que se basa en utilizar el conocimiento en función a la mejora continua para poder determinar y reconocer una problemática relevante. La formulación de estrategias, son aquellas que contempla analizar un estado actual, para establecer lineamientos y generar actividades que permitan mejorar una situación problemática. La formulación de actividades, es aquella que contempla un elemento de la planificación asociado con las acciones, periodo y responsables para su desarrollo (Cortés, 2017).

La ejecución (H): Es la segunda fase de la mejora continua, que se basa esencialmente en el desarrollo de lo planificado, que implica la participación del equipo de trabajo especializado, permitiendo generar una relación más efectiva mediante actividades ante una problemática, la cual consiste en los indicadores; La comunicación de las actividades, es la relación adecuada respecto a la ejecución de lo planificado en cuanto a las actividades para generar una mejor coordinación laboral. La asignación de las actividades, es el proceso por el cual en la empresa u organización le asignan una serie de actividades, tareas y recursos para el cumplimiento de los objetivos establecidos. La ejecución de actividades, es la aplicación de las diferentes actividades en función a generar una mejora ante una problemática (Cortés, 2017).

La verificación (V): Es la tercera fase de la mejora continua, que consiste sustancialmente en poder verificar si lo planificado y ejecutado se ha cumplido correctamente, la cual consiste en los indicadores: La supervisión de las actividades, es el conjunto de acciones enfocados a dirigir al recurso humano hacia el logro máximo de las actividades. El seguimiento de las actividades, es aquella que consiste en analizar las actividades planificadas y desarrolladas para verificar el cumplimiento de sus lineamientos. La orientación de las actividades, es la capacidad que permite orientar al personal o responsable hacia al desarrollo adecuado de las actividades (Cortés, 2017).

La acción (A): Es la cuarta y última fase de la mejora continua, que consiste en recabar los resultados obtenidos durante el proceso de mejoramiento, comparando sus hallazgos laborales u operativos con respecto a los lineamientos establecidos, para tomar acciones de mejora, la cual consiste en los indicadores: La evaluación de los resultados, es aquella que tiene como finalidad conocer los principales resultados obtenidos posterior de la aplicación de las actividades planificadas de manera estratégica. La comparación de los resultados, es aquella que está asociado con poder comparar los principales resultados esperados con los resultados obtenidos, para conocer el nivel de eficiencia logrado ante una problemática. Las acciones de mejora,

es el conjunto de acciones basado en eliminar aquellas inconformidades mediante la potenciación de los aspectos más débiles y deficientes obtenidos de los resultados (Cortés, 2017).

Respecto a la variable dependiente, el control administrativo según Martínez (2020) es el proceso administrativo que permite identificar ciertos conflicto o desviaciones laborales para poder establecer las medidas necesarias para dar solución de manera práctica a través de un monitoreo y seguimiento continuo. De acuerdo a Prieto y Therán (2018) es la cuarta fase de la administración que consiste en la evaluación de los procesos y medición del rendimiento, logrando establecer acciones preventivas para posteriormente mantener un control deseado en función a los resultados que se puedan obtener mediante la optimización de recursos, actividades, procesos y tiempos. Mientras que Uribe (2017) refiere a la evaluación de los procesos y rendimiento a nivel administrativo para detectar las anomalías para establecer acciones correctivas hacia el cumplimiento de las metas u objetivos deseados.

Para evaluar el control administrativo respecto a distintas bases teóricas, Uribe (2017) menciona que esta comprende esencialmente dos componentes importantes que la empresa u organizaciones deben tener en cuenta, tales como el control administrativo preventivo y posterior. A continuación, se detallarán:

El control preventivo administrativo: Es un componente que comprende el proceso administrativo, que está relacionado con tomar acciones previamente a que sucedan en un futuro en las actividades laborales, la cual consta de los indicadores; Las decisiones preventivas, es aquella que comprende a un conjunto de decisiones previas a que suceda un riesgo a futuro para la empresa. La información oportuna, se refiere a la utilización de fuentes de información adecuada conforme a un periodo de tiempo acertado que es fundamental para un control preventivo más estricto. La previsión de cambios, es uno de los aspectos esenciales basados en poder pronosticar o conocer el futuro para ejercer un cambio de mejora ante diferentes escenarios (Uribe, 2017).

El control posterior administrativo: Es uno de los componentes que comprende el proceso administrativo, la cual está asociado con tomar acción posteriormente a los resultados laborales que se puedan obtener, ajustando los controles críticos laborales, para lograr un mejor desempeño laboral, la cual consiste en los indicadores; La reducción de actividades, es aquella que tiene como enfoque reducir actividades que generan un mayor periodo de tiempo y recursos, garantizando un ciclo de actividades más eficiente. La optimización de procesos, es aquella que se basa en minimizar costos para poder maximizar el rendimiento, logrando una mayor productividad laboral. La reducción de tiempos, es aquella que permite generar más productividad, a través de la simplificación de las actividades laborales, permitiendo la competitividad en el sector (Uribe, 2017).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

El tipo es aplicado, para Fuentes et al. (2020) es aquella que tiene como objetivo central resolver problemas científicos de manera práctica, apoyándose del conocimiento existente. Puesto que en la investigación se tendrá en cuenta la problemática asociada con el control administrativo del área operativa Swab, para establecer acciones de mejora continua. Mientras que el enfoque cuantitativo, para Arévalo et al., (2018) es aquella que evalúa datos de manera numérica que será necesaria para comprender una problemática científica. Debido a que de obtener datos cuantificables que permitirán representar la problemática respecto a la mejora continua y control administrativo.

El diseño fue no experimental, para Lavado (2020) es aquel que se enfoca en no ejercer intervención directa entre las variables, sino de analizar las situaciones de manera natural. Así también el diseño, fue transversal, para Navarro et al., (2017) es aquel que se basa en analizar los hechos o sucesos de manera observacional a través de un momento único. En cuanto al diseño, no se establecerá grupo de control o experimentación entre las variables la mejora continua y control administrativo, la cual se evaluará en un periodo establecido.

Para Hernández y Mendoza (2018) la investigación correlacional, es aquella que consiste en evaluar el grado de correlación estadística entre las variables, sin indicar su causalidad mediante su interacción en base a contextualizar una problemática. De esta manera la investigación tuvo como propósito demostrar la relación de la mejora continua y control administrativo, conociendo cuales los puntos críticos del área operativa, así como las posibles mejoras, para fundamentar cada uno de los objetivos y sobre todo contrastar las hipótesis mediante el método de correlación seleccionado de manera estadístico.

3.2. Variable, operacionalización

VARIABLES 1: MEJORA CONTINUA

Definición conceptual:

De acuerdo con Beltrán y López (2018) es un conjunto de acciones orientadas a un proceso continuo y sistemático que permite mejorar de manera favorable las actividades laborales dentro de una empresa u organización, con la finalidad de reducir los errores o desviaciones que inciden en su eficiencia.

Definición operacional:

La variable de mejora continua, fue evaluado mediante la planificación, ejecución, verificación y acción, a través de la aplicación de un cuestionario al personal del área operativa swab de Jefron y Compañía Perú S.A.C.

Dimensiones:

Planificación, ejecución, verificación y acción.

Escala de medición:

Se utilizó la escala ordinal.

VARIABLE 2: CONTROL ADMINISTRATIVO

Definición conceptual:

Según Prieto y Therán (2018) es la cuarta fase de la administración que consiste en la evaluación de los procesos y medición del rendimiento, logrando establecer acciones preventivas para posteriormente mantener un control deseado en función a los resultados que se puedan obtener mediante la optimización de recursos, actividades, procesos y tiempos.

Definición operacional:

La variable de control administrativo, fue evaluado mediante el control preventivo y posterior a través de la aplicación de un cuestionario al personal operativa y una ficha de observación del área operativa swab de Jefron y Compañía Perú S.A.C.

Dimensiones:

Control preventivo y posterior.

Escala de medición:

Se utilizó la escala ordinal.

3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis**Población**

Es el conjunto de elementos, individuos o personas que se encuentran posicionado en un determinado temporalidad y espacio, las cuales reúnen ciertas características para su evaluación (Lavado, 2020). En el estudio, la población estuvo representada por 70 colaboradores del Área Operativa SWAB que se encontraron debidamente registrados en el sistema de planilla laboral de Jefron y Compañía Perú S.A.C., en la ciudad de Talara, correspondientes al periodo 2022. A continuación, se detallará la estructura operativa:

Tabla 1

Relación de los colaboradores de la empresa

Jefron y Compañía Perú S.A.C.	
Detalle	Cantidad
– Jefe del área operativa	02
– Supervisor del área operativa	10
– Operarios	58
Total:	70

Nota: Estructura organizacional del área operativa.

Muestra

Es el tamaño reducido de una población o universo, las cuales han sido determinadas mediante una serie de procedimientos para obtener información relevante (Navarro et al., 2017). En el estudio, la muestra implicó la misma población

de 70 colaboradores del Área Operativa SWAB de Jefron y Compañía Perú S.A.C., debido a que esta es accesible y aplicable, por lo tanto, se evaluarán conforme a las variables “Mejora continua y control administrativo” para contrastar la problemática.

Unidad de análisis

Estuvo estructurado por los colaboradores que desempeñan una serie de actividades laborales en el Área Operativa SWAB de la empresa.

3.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos

Técnicas de recolección

Encuesta

Es una de las técnicas que consiste en la elaboración de un conjunto de preguntas e interrogantes las cuales pueden ser estructurada y no estructurada dirigidas hacia un grupo de individuos y/o personas, con la finalidad de recolectar información necesaria en función a contextualizar una problemática (Arévalo et al., 2018).

Entrevista

Es una de las técnicas que tiene como base poder abordar una problemática mediante una serie de interrogantes que permiten la participación del entrevistado ante sus respuestas de manera libre para analizar desde una postura más representativa que permita conocer la situación problemática (Navarro et al., 2017).

Observación

Es una de las técnicas que consiste en la observación de manera técnica de una serie de hechos, casos, situaciones o fenómenos que serán seleccionados y analizados previamente para su representación en función a contrastar una problemática específica (Arévalo et al., 2018).

Instrumentos de recolección

Cuestionario

Este instrumento comprendió en la aplicación interrogantes dirigidas a los colaboradores del Área Operativa SWAB de Jefron y Compañía Perú S.A.C., para medir la variable mejora continua se utilizó 19 interrogantes y control administrativo se utilizó 10 interrogantes, mediante la disposición de cinco alternativas las cuales permitieron seleccionar en función a su nivel de afirmación, que permitió contrastar la problemática y objetivo del estudio.

Guía de entrevista

Es un instrumento que comprendió su aplicación a dos Jefes del Área Operativa de la empresa, en función a poder conocer más sobre la mejora continua y control administrativo para la cual se utilizó 12 interrogantes, que permitió recabar información veraz y coherentes para complementar la problemática del estudio y fundamentar los objetivos establecidos.

Guía de observación

Este instrumento permitió evaluar los procesos de extracción y transporte, para determinar los puntos críticos en función a evaluar las actividades programadas y ejecutadas donde se genera un incumplimiento laboral por parte de los colaboradores del área operativa que afectó a su rendimiento laboral, permitiendo complementar la problemática del estudio.

3.5. Procedimiento

El procedimiento del estudio estuvo basado con la aplicación del cuestionario a los colaboradores del Área Operativa SWAB de Jefron y Compañía Perú S.A.C., previo consentimiento informado, la cual se efectuará en una sola sesión de una hora en conformidad con las políticas laborales establecidas, posteriormente se aplicará una ficha de observación en dos sesiones de una hora cada una para evidenciar los

procesos y actividades laborales que se desarrolla de manera operacional, para evidenciar los aspectos deficientes, ambos instrumentos contribuirán al desarrollo de la investigación.

3.6. Método de análisis de datos

Respecto a los datos que se obtuvieron del cuestionario a los colaboradores del Área Operativa SWAB de Jefron y Compañía Perú S.A.C., estas fueron recolectadas y promediadas mediante el aplicativo de office conocido como Excel – 2016, para luego ser analizadas mediante los parámetros y condiciones del programa profesional IBM SPSS Statistics, las cual contribuyo mediante el análisis descriptivo tablas consecuentes a las respuestas de las variables mejora continua y control administrativo, así mismo mediante un análisis inferencial permitirá obtener tablas correlacionales mediante el método de contrastación de hipótesis del Rho de Spearman.

3.7. Aspectos éticos

Los criterios éticos estuvieron asociados con los lineamientos establecidos por el Código de Ética UCV. En cuanto al principio de protección, respeto y confidencialidad de la información, puesto que se mantendrá el cuidado de los grupos participantes, así como el respeto ante sus opiniones y respuestas, sin exponer sus datos personales, garantizando su privacidad. El principio de libre participación y derecho a estar informado, debido a que se explicó de manera previa sobre la finalidad del estudio, para poder recolectar la información necesaria. Principio de beneficencia, no maleficencia, debido que, dentro de los lineamientos del estudio y etapa de recopilación, se tuvo como objetivo prevalecer el bienestar de los participantes y no generar ciertos ambientes inapropiados. El principio de integridad, debido que se buscará la transparencia y claridad en todos los aportes y fuente de información que se utilicen. Finalmente se cumplirá también con la autenticidad de la investigación, puesto que esta se ajusta a los lineamientos institucionales, en función a que toda información adjunta es única y verdadera.

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados del cuestionario

Objetivo específico 1: Establecer la relación de la planificación con el control administrativo del área operativa swab de Jefron y Compañía Perú S.A.C., Talara, 2022.

Tabla 2

Asignación de frecuencia y porcentaje de la planificación de la mejora continua

Ítems	Escala de Likert										(Σ) Total	
	(5) Totalmente de acuerdo		(4) De acuerdo		(3) Indeciso		(2) En desacuerdo		(1) Totalmente en desacuerdo			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Se ha evaluado el problema en el área operativa de la empresa.	08	11%	34	49%	10	14%	12	17%	06	09%	70	100%
El problema está relacionado con los tiempos de extracción operativa.	10	14%	12	17%	28	40%	14	20%	06	09%	70	100%
Se ha formulado estrategias de mejora del proceso operativo.	00	00%	36	51%	10	14%	14	20%	10	14%	70	100%
Son adecuadas las estrategias para la reducción tiempo operativo.	12	17%	14	20%	32	46%	08	11%	04	06%	70	100%
Se ha dispuesto de actividades efectivas en el área operativa	06	09%	10	14%	16	23%	32	46%	06	09%	70	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores.

En la Tabla 2, se observó que un 49% de colaboradores del área operativa swab, estuvieron de acuerdo con la evaluación del problema en el área operativa de la empresa, un 40% estuvieron indeciso que el problema esté relacionado con los tiempos de extracción operativa, un 51% estuvieron de acuerdo con la formulación estrategias de mejora del proceso operativo, un 46% estuvieron indeciso que las

estrategias para la reducción tiempo operativo sean adecuadas y un 46% estuvieron en desacuerdo que se haya dispuesto de actividades efectivas en el área operativa.

Contrastación de la hipótesis específica 1: Existe una relación positiva entre la planificación y el control administrativo del área operativa Swab de Jefron y Compañía Perú S.A.C., Talara, 2022.

Tabla 3

Correlación entre la planificación y el control administrativo

Rho de Spearman	Criterios	Control administrativo
Planificación de la mejora continua	Coefficiente R	0.954
	p-valor	0.000
	N°	70

La correlación es significativa en el nivel 0.01

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores.

En la Tabla 3., se observó que los datos al estadístico correlacional, arrojaron un coeficiente de $Rho = 0.954$ y $p\text{-valor} = 0.000^b < 0.01$ siendo estos valores que demostraron una relación significativa respecto a la planificación de la mejora continua y el control administrativo, permitiendo **RECHAZAR** la hipótesis nula y **ACEPTAR** la hipótesis afirmativa. De esta manera se puede apreciar que, cuanto mejor sea el nivel de planificación de la mejora continua, mayor será el control administrativo del área operativa Swab de Jefron y Compañía Perú S.A.C.

Objetivo específico 2: Indicar la relación de la ejecución con el control administrativo del área operativa Swab de Jefron y Compañía Perú S.A.C., Talara, 2022.

Tabla 4

Asignación de frecuencia y porcentaje de la ejecución de la mejora continua

Ítems	Escala de Likert										(Σ) Total	
	(5) Totalmente de acuerdo		(4) De acuerdo		(3) Indeciso		(2) En desacuerdo		(1) Totalmente en desacuerdo			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Se ha comunicado al personal sobre las actividades operativas	02	03%	14	20%	26	37%	16	23%	12	17%	70	100%
Existe coordinación en las actividades programas y ejecutadas.	00	00%	38	54%	22	31%	10	14%	00	00%	70	100%
Se ha designado actividades a todo el personal operativo.	30	43%	10	14%	16	23%	10	14%	04	06%	70	100%
Las actividades integran un mejoramiento de los procesos operativos.	06	09%	12	17%	34	49%	12	17%	06	09%	70	100%
Se ha cumplido con el desarrollo de las actividades operativas.	04	06%	16	23%	32	46%	14	20%	04	06%	70	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores.

En la Tabla 4, se observó que un 37% de colaboradores del área operativa swab, estuvieron indeciso con la comunicación del personal sobre las actividades operativas, un 54% estuvieron de acuerdo que existe coordinación en las actividades programas y ejecutadas, un 43% estuvieron totalmente de acuerdo que se ha designado actividades a todo el personal operativo, un 49% estuvieron indeciso que las actividades integran un mejoramiento de los procesos operativos y un 46% estuvieron que se ha cumplido con el desarrollo de las actividades operativas.

Contrastación de la hipótesis específica 2: Existe una relación positiva entre la ejecución y el control administrativo del área operativa swab de Jefron y Compañía Perú S.A.C., Talara, 2022.

Tabla 5

Correlación entre la ejecución de la mejora continua y el control administrativo

Rho de Spearman	Criterios	Control administrativo
Ejecución de la mejora continua	Coeficiente R	0.898
	p-valor	0.000
	N°	70

La correlación es significativa en el nivel 0.01

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores.

En la Tabla 5., se observó que los datos al estadístico correlacional, arrojaron un coeficiente de Rho = 0.898 y p-valor = 0.000^b < 0.01 siendo estos valores que demostraron una relación significativa respecto a la ejecución de la mejora continua y el control administrativo, permitiendo **RECHAZAR** la hipótesis nula y **ACEPTAR** la hipótesis afirmativa. De esta manera se puede apreciar que, cuanto mejor sea el nivel de ejecución de la mejora continua, mayor será el control administrativo del área operativa swab de Jefron y Compañía Perú S.A.C.

Objetivo específico 3: Analizar la relación de la verificación con el control administrativo del área operativa swab de Jefron y Compañía Perú S.A.C., Talara, 2022.

Tabla 6

Asignación de frecuencia y porcentaje de la verificación de la mejora continua

Ítems	Escala de Likert										(Σ) Total	
	(5) Totalmente de acuerdo		(4) De acuerdo		(3) Indeciso		(2) En desacuerdo		(1) Totalmente en desacuerdo			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Se ha supervisado las actividades que desarrolla el personal operativo.	04	06%	34	49%	12	17%	14	20%	06	09%	70	100%
Se debería mejorar la supervisión en el área operativa.	30	43%	18	26%	10	14%	08	11%	04	06%	70	100%
Existe un adecuado monitoreo de los avances de cada actividad.	08	11%	12	17%	32	46%	18	26%	00	00%	70	100%
Se efectúa un adecuado seguimiento en el área operativa.	00	00%	32	46%	14	20%	18	26%	06	09%	70	100%
Se ha logrado guiar al personal en las actividades operativas	38	54%	10	14%	08	11%	14	20%	00	00%	70	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores.

En la Tabla 6, se observó que un 49% de colaboradores del área operativa swab, estuvieron de acuerdo que se ha supervisado las actividades que desarrolla el personal operativo, un 43% estuvieron totalmente de acuerdo que se debería mejorar la supervisión en el área operativa, un 46% estuvieron indeciso que existe un adecuado monitoreo de los avances de cada actividad y estuvieron de acuerdo que se efectúa un adecuado seguimiento en el área operativa y un 54% estuvieron de acuerdo que se ha logrado guiar al personal en las actividades operativas.

Contrastación de la hipótesis específica 3: Existe una relación positiva entre la verificación y el control administrativo del área operativa swab de Jefron y Compañía Perú S.A.C., Talara, 2022.

Tabla 7

Correlación entre la verificación de la mejora continua y el control administrativo

Rho de Spearman	Criterios	Control administrativo
Verificación de la mejora continua	Coeficiente R	0.847
	p-valor	0.000
	N°	370

La correlación es significativa en el nivel 0.01

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores.

En la Tabla 7., se observó que los datos al estadístico correlacional, arrojaron un coeficiente de Rho = 0.847 y p-valor = 0.000^b < 0.01 siendo estos valores que demostraron una relación significativa respecto a la verificación de la mejora continua y el control administrativo, permitiendo **RECHAZAR** la hipótesis nula y **ACEPTAR** la hipótesis afirmativa. De esta manera se puede apreciar que, cuanto mejor sea el nivel de verificación de la mejora continua, mayor será el control administrativo del área operativa swab de Jefron y Compañía Perú S.A.C.

Objetivo específico 4: Evaluar la relación de la acción con el control administrativo del área operativa swab de Jefron y Compañía Perú S.A.C., Talara, 2022.

Tabla 8

Asignación de frecuencia y porcentaje de la acción de la mejora continua

Ítems	Escala de Likert										(Σ) Total	
	(5) Totalmente de acuerdo		(4) De acuerdo		(3) Indeciso		(2) En desacuerdo		(1) Totalmente en desacuerdo			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Se ha evaluado los resultados en cada jornada de trabajo operativo.	06	09%	10	14%	34	49%	12	17%	08	11%	70	100%
Los resultados están asociados con el proceso de extracción	02	03%	32	46%	14	20%	16	23%	06	09%	70	100%
Los resultados comparados muestran una mejora en el proceso operativo.	08	11%	18	26%	28	40%	14	20%	02	03%	70	100%
Se ha efectuado técnicas de retroalimentación para una mejora continua operativa.	00	00%	16	23%	34	49%	16	23%	04	06%	70	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores.

En la Tabla 8, se observó que un 49% de colaboradores del área operativa swab, estuvieron indeciso se ha evaluado los resultados en cada jornada de trabajo operativo, un 46% estuvieron de acuerdo que los resultados están asociados con el proceso de extracción, un 40% estuvieron indeciso que los resultados comparados muestran una mejora en el proceso operativo y un 49% estuvieron indeciso que se haya efectuado técnicas de retroalimentación para una mejora continua operativa.

Contrastación de la hipótesis específica 4: Existe una relación positiva entre la acción y el control administrativo del área operativa swab de Jefron y Compañía Perú S.A.C., Talara, 2022.

Tabla 9

Correlación entre la acción de la mejora continua y el control administrativo

Rho de Spearman	Criterios	Control administrativo
Acción de la mejora continua	Coeficiente R	0.954
	p-valor	0.000
	N°	70

La correlación es significativa en el nivel 0.01

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores.

En la Tabla 9., se observó que los datos al estadístico correlacional, arrojaron un coeficiente de Rho = 0.954 y p-valor = 0.000^b < 0.01 siendo estos valores que demostraron una relación significativa respecto a la acción de la mejora continua y el control administrativo, permitiendo **RECHAZAR** la hipótesis nula y **ACEPTAR** la hipótesis afirmativa. De esta manera se puede apreciar que, cuanto mejor sea el nivel de acción de la mejora continua, mayor será el control administrativo del área operativa swab de Jefron y Compañía Perú S.A.C.

Objetivo general

Determinar la relación de la mejora continua con el control administrativo del área operativa de Jefron y Compañía Perú S.A.C., Talara, 2022

Tabla 10

Asignación de frecuencia y porcentaje de la mejora continua y control administrativo

Ítems	Escala de Likert										(Σ) Total	
	(5) Totalmente de acuerdo		(4) De acuerdo		(3) Indeciso		(2) En desacuerdo		(1) Totalmente en desacuerdo			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Mejora continua	06	09%	26	37%	20	29%	12	17%	06	09%	70	100%
Control administrativo	08	11%	14	20%	28	40%	18	26%	02	03%	70	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores.

En la Tabla 10, se observó que un 37% de colaboradores del área operativa swab, estuvieron de acuerdo con la mejora continua y un 40% estuvieron indeciso con el control administrativo. En función a la mejora continua, se ha reconocido los problemas operativos vinculado con los tiempos de extracción, aun que han realizado acciones de mejora, esta no ha sido lo más efectivo, existiendo una necesidad de coordinación e integración de los colaboradores para cumplir con el proceso de extracción del crudo a través del equipo SWAB hacia las cisternas que almacenan y transportan el crudo desde el punto de extracción hasta su disposición final. Aunque se ha efectuado la supervisión y seguimiento de actividades laborales, pero se requiere de una evaluación laboral para tomar acciones de mejora.

En cuanto al control administrativo, no siempre se previene los tiempos extras en las actividades operativas, pero consideran que los jefes intervienen oportunamente en las actividades operativas, aunque en ocasiones se evidencia una mayor eficiencia en las actividades, sin embargo, los colaboradores no se adaptan fácilmente a los procesos operativos, por lo que no existe un control efectivo de dichos procesos, habiendo en ocasiones una mejor verificación de los registros de los datos operativos, además no se ha simplificado los procesos, aunque si confirman que se realiza algunas actividades de retroalimentación durante y posterior de la jornada de trabajo.

Contrastación de la hipótesis general: Existe una relación positiva entre la mejora continua y el control administrativo del área operativa swab de Jefron y Compañía Perú S.A.C., Talara, 2022.

Tabla 11

Correlación entre mejora continua y el control administrativo

Rho de Spearman	Criterios	Control administrativo
	Coeficiente R	0.883
Mejora continua	p-valor	0.000
	N°	70

La correlación es significativa en el nivel 0.01

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores.

En la Tabla 9., se observó que los datos al estadístico correlacional, arrojaron un coeficiente de Rho = 0.883 y p-valor = 0.000^b < 0.01 siendo estos valores que demostraron una relación significativa respecto a la mejora continua y el control administrativo, permitiendo **RECHAZAR** la hipótesis nula y **ACEPTAR** la hipótesis afirmativa. De esta manera se puede apreciar que, cuanto mejor sea el nivel de mejora continua, mayor será el control administrativo del área operativa swab de Jefron y Compañía Perú S.A.C.

4.2. Resultados de la guía de entrevista

Para determinar la relación de la mejora continua con el control administrativo del área operativa de Jefron y Compañía Perú S.A.C., Talara. El gerente manifestó que en cuanto a la mejora continua, el problema del área operativa está relacionado con el incumplimiento del programa de pozos asignados a cada equipo de SWAB, entre las estrategias y actividades para solucionar o mejorar dicho problema se efectuó la implementación de una Área de Monitoreo GPS para el Seguimiento y Verificación de cumplimiento de la programación asignada a cada equipo de SWAB, para lo cual se ha difundido operativamente al inicio del monitoreo a través de una plataforma GPS.

En cuanto a la ejecución de las actividades de mejora operativa se realizan de forma paralela con la entrega de la programación en digital, el seguimiento GPS y supervisión de campo. Siendo la supervisión en campo para evidenciar y hacer seguimiento al cumplimiento de los programas y así mismo desde el área con la emisión de reportes en cada turno. Respecto a los resultados, que se han realizado mejora, aumentado un 30% los indicadores de cumplimiento diaria.

En cuanto al control administrativo, el gerente manifestó que, en las decisiones preventivas en el área operativa, se ha basado principalmente a emitir un memorándum a todo el personal exponiendo la problemática de la empresa que se genera por el incumplimiento del programa, así mismo las medidas tomadas como la implementación del Área SCADA y supervisión de campo efectiva. Entre la previsión de cambio, se realizó la reorganización de las guardias con sus respectivos supervisores asignados. Sin embargo, en la reducción de los procesos operativos, se ha conseguido mejorar el índice de cumplimiento de la programación de cada equipo de SWAB complementando con una supervisión efectiva de cumplimiento en campo, lo que se refleja en mejoras en la producción diaria. Mientras que, para optimizar la reducción de tiempos de los procesos operativos, se ha conseguido el objetivo trazado mejorar el cumplimiento del programa; permitiendo optimizar tiempo y recursos como el consumo de Diesel de las unidades.

4.3. Resultados de la ficha de observación

Para evaluar el control administrativo del área operativa Swab de Jefron y Compañía Perú S.A.C. Se pudo observar que, ante el control preventivo, se observó que no siempre se previene los tiempos extras en las actividades operativas, pero los jefes intervienen oportunamente en las actividades operativas, a veces se evidencia una mayor eficiencia en las actividades operativas y de la misma manera en ocasiones los colaboradores se adaptan fácilmente a los procesos operativos.

Mientras que en el control posterior a veces se controla efectivamente los procesos operativos, así mismo se emplean fichas de registro de datos operativos, puesto que no siempre se ha simplificado los procesos operativos y a veces durante y posterior de las actividades operativas se realiza una retroalimentación continua, partiendo mediante el seguimiento y monitoreo operativo.

V. DISCUSIÓN

El primer objetivo específico, fue establecer la relación de la planificación con el control administrativo del área operativa Swab de Jefron y Compañía Perú S.A.C., Talara. Los resultados demostraron que, en el área operativa, se realiza la evaluación del problema, algunos consideraron que el problema está relacionado con los tiempos de extracción el petróleo y gas natural, siendo la formulación de estrategias que ha mejorado el proceso operativo, pero en ocasiones estas estrategias para la reducción tiempo operativo han sido adecuada pero no se ha dispuesto de actividades efectivas.

Estos resultados reflejan cierta afinidad con el estudio de Calderon et al., (2020) quien encontró que, en el área operativo de la empresa, se evidencio que no existe una adecuada dirección estratégica, debido que más del 90% de dicho procedimiento se efectúa de manera empírica, conformando sus principales debilidades, el nivel de cumplimiento, por el contrario, no se efectúa una adecuada planificación de la mejora continua. Siendo las estrategias de mejora continua que ayudará a mejorar la planificación y cumplimiento de las actividades diarias.

Además, estos resultados obtenidos de los instrumentos mantienen cierta relación con las bases teóricas de la planificación de la mejora continua, según Cortés (2017) es la primera fase de la mejora continua, que consiste en aquellas acciones de planificación, previo diagnóstico de la empresa, la cual consiste en los indicadores de evaluación del problema, formulación de estrategias y actividades. Por lo tanto, se puede apreciar que, cuanto mejor sea el nivel de planificación de la mejora continua, mayor será el control administrativo del área operativa Swab de Jefron y Compañía Perú S.A.C. Cuyo coeficiente de Rho = 0.954 y p-valor = 0.000^b < 0.01, siendo estos valores que demostraron una relación significativa.

El segundo objetivo específico, fue indicar la relación de la ejecución con el control administrativo del área operativa Swab de Jefron y Compañía Perú S.A.C., Talara. Los resultados demostraron que, en el área operativa, no siempre se comunica al personal sobre las actividades operativas, pero existe una coordinación en las actividades programadas y ejecutadas, sí mismo se ha designado actividades a todo el personal operativo, en ocasiones las actividades integran un mejoramiento de los procesos operativos y se ha cumplido con el desarrollo de las actividades operativas.

Estos resultados reflejan cierta afinidad con el estudio de Gomez y Puerres (2021) quien encontró que, en el área operativa existen una serie de conflictos basados en la comunicación y rendimiento laboral, debido a la ausencia de una mejora en los procesos de producción y la falta de orientación del personal operativo, existiendo más procesos, puesto que el 60% muestra errores con respecto al cumplimiento de las actividades laborales. Por lo cual, mediante la propuesta de mejoramiento, permitirá reducir un 90% de los procesos para el aprovechamiento de los recursos disponibles.

Estos resultados mantienen cierta relación con la base teórica de la ejecución de la mejora continua, de acuerdo con Cortés (2017) se basa en el desarrollo de lo planificado, que implica la participación del equipo de trabajo especializado, permitiendo generar una relación más efectiva mediante actividades ante una problemática, la cual consiste en los indicadores como la comunicación, asignación y ejecución de las actividades. Por lo tanto, se puede apreciar que, cuanto mejor sea el nivel de ejecución de la mejora continua, mayor será el control administrativo del área operativa swab de Jefron y Compañía Perú S.A.C. Cuyo coeficiente de Rho = 0.898 y p-valor = 0.000^b < 0.01 siendo estos valores que demostraron una relación significativa respecto a la ejecución de la mejora continua y el control administrativo.

El tercer objetivo específico, fue Analizar la relación de la verificación con el control administrativo del área operativa swab de Jefron y Compañía Perú S.A.C., Talara. Los resultados demostraron que, en el área operativa, se ha supervisado las actividades que desarrolla el personal, pero se debería mejorar la supervisión en el

área operativa, puesto que en ocasiones existe un adecuado monitoreo de los avances en cada actividad, efectuándose un seguimiento y direccionamiento al personal.

Estos resultados reflejan cierta relación con el estudio de Martínez y Morales (2020) quien encontró que más de un 50% de problemas relacionados con el cumplimiento de las funciones y actividades operativas, estandarización de los procesos, la ausencia de un adecuado seguimiento en función al desempeño laboral, existiendo una necesidad de nuevas políticas de mejoramiento y sobre todos del cumplimiento de las metas trazadas. Por lo tanto, se logrará un mejor control y fortalecer la calidad de los servicios.

Estos resultados obtenidos de los instrumentos mantienen cierta relación con las bases teóricas de la planificación de la mejora continua, según Cortés (2017) consiste en poder verificar si lo planificado y ejecutado se ha cumplido correctamente, la cual consiste en la seguimiento, supervisión y orientación de las actividades (Cortés, 2017). Por lo tanto, se puede apreciar que, cuanto mejor sea el nivel de verificación de la mejora continua, mayor será el control administrativo del área operativa swab de Jefron y Compañía Perú S.A.C., cuyo coeficiente de Rho = 0.847 y p-valor = 0.000^b < 0.01, siendo estos valores que demostraron una relación significativa.

El cuarto objetivo específico, fue evaluar la relación de la acción con el control administrativo del área operativa swab de Jefron y Compañía Perú S.A.C., Talara. Los resultados demostraron que, en el área operativa, en ocasiones se ha evaluado los resultados en cada jornada de trabajo, siendo estos resultados que están asociados con el proceso de extracción, algunas veces los resultados comparados muestran una mejora en el proceso operativo, pero no siempre se ha efectuado técnicas de retroalimentación para una mejora continua operativa.

Estos resultados reflejan cierta diferencia con el estudio de Rojas y Bances (2017) quien encontró que entre los resultados y comparación se cumple con el tiempo de entrega y la calidad, para lograr la eficiencia en sus procesos, se debe conocer sus funciones y mantener una cooperación, requiriendo de una mejor acción de mejora

para la motivación y control de tiempo en las actividades laborales. Siendo como una acción de mejora, la automatización de los procesos que permite un mejor ahorro de tiempo durante la operación de sus actividades.

Además, estos resultados obtenidos de los instrumentos mantienen cierta relación con las bases teóricas de la acción de la mejora continua, según Cortés (2017) es aquella que consiste en recabar los resultados obtenidos durante el proceso de mejoramiento, comparando sus hallazgos laborales u operativos con respecto a los lineamientos establecidos, para tomar acciones de mejora, la cual consiste en los indicadores de evaluación y comparación de resultados, así como las acciones de mejora. Por lo tanto, se puede apreciar que, cuanto mejor sea el nivel de acción de la mejora continua, mayor será el control administrativo del área operativa swab de Jefron y Compañía Perú S.A.C., cuyo coeficiente de Rho = 0.954 y p-valor = 0.000^b < 0.01, siendo estos valores que demostraron una relación significativa.

El objetivo general, fue determinar la relación de la mejora continua con el control administrativo del área operativa de Jefron y Compañía Perú S.A.C., Talara. Los resultados demostraron que la mayoría del área operativa swab, conforme con la mejora continua, sin embargo, no se ha realizado un correcto control administrativo. En cambio los resultados de la entrevista, demuestran que efectivamente el problema sucede por el incumplimiento con el programa de pozos asignados a cada equipo de SWAB, planteando estrategias como la implementación de una Área de Monitoreo GPS para el Seguimiento y Verificación, logrando un mejor resultado laboral, sin embargo, existen ciertas limitaciones que dependen de un control más riguroso. De la misma manera concuerda con lo observado, puesto que no siempre se previene los tiempos extras en las actividades operativas, los jefes intervienen oportunamente, pero no siempre se ha simplificado los procesos operativos y a veces durante y posterior de las actividades operativas se realiza una retroalimentación.

Estos resultados reflejan cierta similitud con el estudio de Macedo (2020) quien encontró que la valoración del personal respecto al control administrativo y el control preventivo es regular, puesto que no se ha cumplido de manera efectiva las metas y

objetivos organizacionales respecto a las actividades programadas y alcanzadas. Puesto que existe una relación directa entre el control administrativo y la mejora continua, donde $Rho = 0.574$; $p\text{-valor} = 0.000$. De la misma manera, mantiene cierta relación con la investigación de Girón y Rivas (2020) quien encontró que las actividades se llevan a cabo teniendo en cuenta los lineamientos de la gestión de procesos, sin embargo, muestran una posición de mejora continua, reflejando la necesidad de una filosofía de mejora más efectiva para la cual se debería reducir los tiempos en las actividades mediante la mejora en función a la planificación.

Además, estos resultados obtenidos de los instrumentos mantienen cierta relación con las bases teóricas de la mejora continua, según Beltrán y López (2018) es un conjunto de acciones orientados a un proceso continuo y sistemático que permite mejorar de manera favorable las actividades laborales dentro de una empresa, con la finalidad de reducir los errores o desviaciones que inciden en su eficiencia. Por su parte mantiene cierta diferencia con el aporte teórico del control administrativo, de acuerdo con Prieto y Therán (2018) consiste en la evaluación de los procesos y medición del rendimiento, logrando establecer acciones preventivas para mantener un control deseado en función a los resultados que se puedan obtener mediante la optimización de recursos, actividades, procesos y tiempos. Por lo tanto, se puede apreciar que, cuanto mejor sea el nivel de mejora continua, mayor será el control administrativo del área operativa swab de Jefron y Compañía Perú S.A.C., cuyo coeficiente de $Rho = 0.883$ y $p\text{-valor} = 0.000^b < 0.01$, siendo estos valores que demostraron una relación significativa.

VI. CONCLUSIONES

1. La planificación se relaciona positivamente con el control administrativo, debido que los colaboradores estuvieron conformes con la evaluación del problema en el área operativa, siendo el problema asociado con los tiempos de extracción, asumiendo la formulación de estrategias de mejora y en ocasiones para la reducción de tiempo.
2. La ejecución se relaciona positivamente con el control administrativo, debido que en ocasiones se realiza una comunicación sobre las actividades operativas, habiendo coordinación de las programadas y ejecutadas, asignándose actividades laborales, a pesar que algunas veces las actividades integran un mejoramiento de los procesos.
3. La verificación se relaciona positivamente con el control administrativo, puesto que están conforme con la supervisión de actividades operativas, pero debería ser continuo, en ocasiones no se realiza un correcto monitoreo de los avances en cada actividad respecto a la extracción y transporte del crudo, pero regularmente se logra guía ante la ruta operativa.
4. La acción se relaciona positivamente con el control administrativo, debido que en ocasiones se evaluado los resultados del proceso de extracción, pero no siempre comparan la mejora en el proceso operativo y en ocasiones se ha efectuado técnicas de retroalimentación para una mejora continua operativa.
5. La mejora continua se relaciona positivamente con el control administrativo, puesto se ha reconocido los problemas operativos vinculado con los tiempos de extracción, pero no siempre se previene los tiempos extras en las actividades operativas, pero se realiza algunas actividades de retroalimentación durante y posterior de cada jornada.

VII. RECOMENDACIONES

A la gerencia del Área operativa Swab de Jefron y Compañía Perú S.A.C.

1. Diseñar y promover los nuevos procesos de extracción y transporte de los recursos, para generar un mayor ordenamiento y cumplimiento de los procesos de extracción y transporte de los residuos del crudo para reducir los tiempos y generar un mayor rendimiento laboral.
2. Realizar un taller de formación de los procesos operativos en función a garantizar una mayor comunicación y coordinación del personal en función a las actividades programadas para su cumplimiento conforme a lo planificado en cada jornada laboral.
3. Implementar una supervisión efectiva del recurso laboral operativo en función a garantizar un correcto cumplimiento de las actividades asignadas durante la extracción y transporte del crudo, bajo formato de guía y registro al cierre de cada jornada laboral.
4. Implementar una ficha de control respecto a los procedimientos operativos, en función a mejorar la deficiencia de los procesos de extracción y transporte, en cuanto a reducir los riesgos y sobre todo prevenir futuro puntos críticos que puedan limitar el logro de metas y objetivos laborales.
5. Ejecutar un plan de mejora continua asociado con los procesos del área operativa Swab para garantizar un mejor control preventivo y posterior de cada jornada de trabajo, asumiendo una cultura de mejoramiento, integrando a todos los colaboradores hacia un mismo direccionamiento laboral.

VIII. PROPUESTA

8.1. Título de la propuesta

Estrategias de mejora continua para mejorar el control administrativo del área operativa Swab de Jefron y Compañía Perú S.A.C., Talara.

8.2. Introducción

La realidad empresarial se ha visto influenciada durante los últimos años respecto al control administrativo que es el tercer componente de la administración que consiste esencialmente en poder evaluar, supervisar y corregir ciertas falencias asociadas con los indicadores o rendimiento laboral más aún si esto ocurre en las áreas operativas, donde las acciones de prevención laboral son necesarias.

A pesar que se dispone de las condiciones y estándares de calidad, mediante la mejora continua de sus procesos, muchas veces no se efectúa un correcto diagnóstico y acciones para poder verificar y controlar esta situación problemática que limita los resultados laborales que se desean alcanzar conforme a las metas y objetivos laborales que han sido previamente planificados. Puesto que las empresas dedicadas a la extracción y transporte de petróleo, muestran ciertos inconvenientes durante este proceso que se encuentra establecido en sus ambientes operativos, más sin embargo no se ha promovido constantemente en el desarrollo de cada una de las actividades que ha incidido en la falta de compromiso y control laboral, observándose aumento de tiempo en dichos procesos y en ocasiones la falta de registros de los datos sumado a su equipamiento y verificación de sus equipos de seguridad.

De esta manera, la intervención de la mejora continua en el proceso de control es imprescindible y potenciará la regularización de los colaboradores, asumiendo un procedimiento correcto y previniendo hechos fortuitos o minimizando los posibles riesgos laborales. Por lo tanto, el desarrollo de la propuesta estará enfocado en este proceso, demostrando un mayor crecimiento de sus actividades operativas.

8.3. Objetivos

Objetivo general

Elaborar estrategias de mejora continua mediante el PHVA para fortalecer el control administrativo del área operativa Swab de Jefron y Compañía Perú S.A.C., Talara.

Objetivos específicos

- a) Realizar un diagnóstico del área operativa Swab de Jefron y Compañía Perú S.A.C., Talara.
- b) Promover la comunicación de las actividades de mejora del área operativa Swab de Jefron y Compañía Perú S.A.C., Talara.
- c) Realizar la supervisión y seguimiento del área operativa Swab de Jefron y Compañía Perú S.A.C., Talara.
- d) Efectuar un mayor control del área operativa Swab de Jefron y Compañía Perú S.A.C., Talara.

8.4. Justificación

El planteamiento de la propuesta de mejora continua está relacionado con poder mejorar el control laboral del área operativa Swab de Jefron y Compañía Perú S.A.C., en función a corregir ciertas carencias respecto al proceso de extracción y transporte del crudo de petróleo, que es una de las principales dificultades que presenta la empresa a lo largo de cada jornada de trabajo. Sin embargo, se requiere de promover un mayor conocimiento y sobre todo normas bajo la correcta supervisión para garantizar un correcto lineamiento de cada uno de los procedimientos técnicos.

Esto explica los criterios necesarios que se requiere para el mejoramiento operativo, puesto que parte del rendimiento laboral dependerá de las acciones de control que la empresa pueda establecer, debido a que se han generado un monitoreo de los vehículos que trasladan el crudo, pero esto no ha permitido corregir lo suficiente en cuanto a la rapidez del recurso operativo para su logro. De esta manera la propuesta estará enfocado bajo las actividades operacionales programadas y ejecutadas.

8.5. Mejora continua

a) Planificación

Para realizar la planificación de la mejora continua, previamente se efectuará un diagnóstico de los principales factores internos del área operativa Swab de Jefron y Compañía Perú S.A.C., mediante la evaluación de la matriz MEFI. A continuación, se detallan:

Factores internos	
Factores adecuados	Factores inadecuados
<ul style="list-style-type: none">- Se evalúan los problemas operativos.- Se ha formulado algunas acciones mejora operativa.- Existen coordinación de las actividades programas vs ejecutadas.- Se ha cumplido con guía al personal en sus actividades operativas.- Experiencia en el rubro de extracción de crudo.- Disposición de personal técnico y especializado.- Disposición de maquinarias y equipos sofisticados.	<ul style="list-style-type: none">- Aumento de tiempos de extracción operativa.- Falta de control de los procesos operativos.- Falta de comunicación de las actividades operativas.- Se requiere de una mayor integración del personal operativo.- Falta mejoramiento de la supervisión y monitoreo laboral operativa.- Falta de evaluación de los resultados laborales.- Falta de técnicas de retroalimentación laboral.

Elaborado por la autora.

Posteriormente de determinar los factores internos, se seleccionan cinco factores más relevantes para ser evaluación en cuanto a su relevancia e implicancia en el área operativa, a continuación, se detallan:

Matriz EFI			
Instrucciones:			
Peso: 0.0 = No importante / 1.0 = Absolutamente importante			
Calificación: 1 = Debilidad menor / 2 = Debilidad mayor / 3 = Fuerza menor / 4 = Fuerza mayor			
Factores	Pes.	Cal.	Total
Fortalezas			
- Se ha evaluado los problemas operativos.	0.12	4	0.48
- Existen coordinación de las actividades programas vs ejecutadas.	0.08	3	0.24
- Experiencia en el rubro de extracción de crudo.	0.10	4	0.40
- Disposición de personal técnico y especializado.	0.12	4	0.48
- Disposición de maquinarias y equipos sofisticados.	0.08	3	0.24
Debilidades			
- Aumento en los tiempos de extracción del crudo	0.12	2	0.24
- Falta de control de los procesos operativos	0.10	2	0.20
- Falta de comunicación de las actividades operativas	0.10	2	0.20
- Falta mejoramiento de la supervisión y monitoreo laboral operativa.	0.08	1	0.08
- Falta de técnicas de retroalimentación laboral.	0.10	2	0.20
	1.00	-	2.76

Elaborado por la autora.

Para la evaluación de la de la Matriz EFI, esta mostró una puntuación total de 2.76, de las cuales se extiende el cuadrante que conformó las fortalezas donde se obtuvo 1.84 puntos y el cuadrante de las debilidades donde se obtuvo 0.92 puntos. Estas ponderaciones demostraron que Jefron y Compañía Perú S.A.C., lo cual explica que en el área operativa existe una mayor valoración respecto al desarrollo de sus actividades que se traduce por el esfuerzo del recurso laboral que permitirá afrontar las deficiencias asociadas con los procedimientos de extracción y transportes del crudo, sin embargo, se debe realizar estrategias de mejora continua.

8.5. Análisis FODA

Para el presente análisis, se realizará conforme a los factores internos para establecer estrategias necesarias que conducirán una mejora del área operativa Swab de Jefron y Compañía Perú S.A.C., Talara. A continuación, se describen:

	Fortalezas
	<p>F₁ Se ha evaluado los problemas operativos.</p> <p>F₂ Existen coordinación de las actividades programas vs ejecutadas.</p> <p>F₃ Experiencia en el rubro de extracción de crudo.</p> <p>F₄ Disposición de personal técnico y especializado.</p> <p>F₅ Disposición de maquinarias y equipos sofisticados.</p>
Debilidades	Estrategias
<p>D₁ Aumento en los tiempos de extracción del crudo</p> <p>D₂ Falta de control de los procesos operativos</p> <p>D₃ Falta de comunicación de las actividades operativas</p> <p>D₄ Falta de mejoramiento de la supervisión y monitoreo laboral operativa.</p> <p>D₅ Falta de técnicas de retroalimentación laboral.</p>	<p>E1: Mejorar los nuevos procesos de extracción y transporte de los recursos (F₁;F₂;F₃;D₁)</p> <p>E2: Realizar un taller de formación e integración de los procesos operativos (F₂;F₃;F₄;D₃)</p> <p>E3: Realizar la supervisión de las actividades operativas (F₁;F₂;F₄;D₄)</p> <p>E4: Establecer una ficha de control y mejora de los procedimientos operativos (F₁;F₃;F₄;D₂;D₅)</p>

Elaborado por la autora.

b) Ejecución, verificación y acción de mejora

En cuanto a la ejecución de la mejora continua, esta comprenderá principalmente la aplicación de las estrategias planteadas para mejora del área operativa Swab de Jefron y Compañía Perú S.A.C., para cual se asignarán una serie de actividades y recursos para su desarrollo. A continuación, se explica:

E01: Mejorar los nuevos procesos de extracción y transporte de los recursos

a. Descripción

El desarrollo de la estrategia tiene como objetivo poder mejorar los procesos de extracción y transporte de los recursos mediante una reingeniería de los procesos en función a que exista un mayor ordenamiento y cumplimiento de las tareas y actividades que le ha sido asignado al personal operativo, para lograr reducir tiempo y obtener mejores resultados laborales.

b. Metas

- Alcanzar un 30% de reducción en los tiempos operativos.

c. Tácticas

- Mejorar las actividades planificadas
- Reducir los procesos operativos
- Fortalecer el ordenamiento de los procesos

d. Programa estratégico

El programa que se ejecutará en los meses de enero hasta abril del 2023, estará a cargo por el Jefe del Área Operativa Swab de Jefron y Compañía Perú S.A.C., quien deberá direccionar efectivamente cada una de las acciones y/o actividades que deben cumplir de manera correcta en función a garantizar un resultado laboral favorable.

Cronograma de actividades	Ene-23				Feb-23				Marz-23				Abri-23			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
a) Coordinación con el Área de Gerencia	■	■														
b) Asignar la simbología y tiempos de cada proceso			■	■	■	■	■	■								
c) Reducir los procesos operativos							■	■	■	■	■	■				
d) Monitorear su cumplimiento operativo							■	■	■	■	■	■				
e) Verificar los resultados operativos													■	■	■	■

Elaborado por la autora.

e. Presupuesto operativo

Código	Categorías	Med.	Cant.	C.U	C.P
1.1.	Materiales requeridos				S/. 126.90
1.1.1	Hojas de trabajo	Mill.	05	S/. 12.60	S/. 63.00
1.1.2	Lapiceros	Doc.	02	S/. 12.00	S/. 24.00
1.1.3	Resaltador	Unid.	05	S/. 3.50	S/. 17.50
1.1.4	Fólderes	Paq.	08	S/. 2.80	S/. 22.40
1.2.	Servicios requeridos				S/. 6,000.00
1.2.1	Transporte	Glb.	01	S/. 650.00	S/. 650.00
1.2.2	Refrigerio	Glb.	01	S/. 1,350.00	S/. 1,350.00
1.2.3	Especialista en reingenieria de procesos	Mes	02	S/. 2,000.00	S/. 4,000.00
					S/. 6,126.90

Elaborado por la autora.

Formato de nuevos procedimientos operativos

Jefron y Compañía Perú S.A.C								
- Método : - Empresa : - Responsable : - Recursos :			- Fecha : - Código :					
Descripción	Cant.	Tiempo (Min)	Símbolo					
			●	➔	◐	■	▼	
P1.								
P2.								
P3.								
P4.								
P5.								
P6.								
P7.								
P8.								
P9.								
Total De Tiempo:								

Elaborado por la autora.

f. Viabilidad

El planteamiento de la estrategia, denominada mejorar los nuevos procesos de extracción y transporte de los recursos, requiere de un costo total de S/. 6,126.90 que será solventada o cubierto por los recursos propios de la empresa Jefron y Compañía Perú S.A.C., debido que producto de sus actividades, ha dispuesto de los recursos suficientes para generar la viabilidad en la aplicación de la estrategia.

E02: Realizar un taller de formación e integración de los procesos operativos

a. Descripción

El desarrollo de la estrategia tiene como propósito fortalecer el conocimiento de los procesos operativos hacia el personal, así mismo generar una mayor integración en cada jornada de trabajo para que puedan coordinar las acciones necesarias ante el equipo Swab, para garantizar una mayor unificación y obtención de mejores niveles de rendimiento laboral.

b. Metas

- Obtener un 95% de conocimiento de los procesos operativos
- Alcanzar un 90% de desarrollo de las actividades operativas.

c. Tácticas

- Mejorar la comunicación laboral operativa
- Mejorar la coordinación laboral operativa
- Fortalecer la integración laboral operativa

d. Programa estratégico

El programa que se ejecutará en los meses de enero hasta marzo del 2023, estará a cargo por el Jefe del Área Operativa Swab de Jefron y Compañía Perú S.A.C., quien deberá direccionar efectivamente cada una de las acciones y/o actividades que deben cumplir de manera correcta en función a garantizar un mejor resultado laboral.

Cronograma de actividades	Ene-23				Feb-23				Marz-23				Abri-23			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
a) Coordinación con el Área de Gerencia	■	■														
b) Diseñar los temas de formación		■	■	■												
c) Ejecutar el taller de formación					■	■	■	■								
d) Monitorear su cumplimiento operativo				■	■		■	■								
e) Verificar los resultados operativos									■	■						

Elaborado por la autora.

e. Presupuesto operativo

Código	Categorías	Med.	Cant.	C.U	C.P
1.1.	Materiales requeridos				S/. 139.50
1.1.1	Hojas de trabajo	Mill.	06	S/. 12.60	S/. 75.60
1.1.2	Lapiceros	Doc.	02	S/. 12.00	S/. 24.00
1.1.3	Resaltador	Unid.	05	S/. 3.50	S/. 17.50
1.1.4	Fólderes	Paq.	08	S/. 2.80	S/. 22.40
1.2.	Servicios requeridos				S/. 2,900.00
1.2.1	Transporte	Glb.	01	S/. 650.00	S/. 650.00
1.2.2	Refrigerio	Glb.	01	S/. 2,000.00	S/. 2000.00
1.2.3	Impresión de material informativo	Mes	01	S/. 250.00	S/. 250.00
					S/. 3,039.50

Elaborado por la autora.

Ficha de aprendizaje laboral

Jefron y Compañía Perú S.A.C (Área operativa Swab)	
N°:	Nombre de sesión:
Responsable:	
Lugar de capacitación:	
Opinión de lo aprendido:	
Sugerencias:	
Nivel de calificación:	<input type="checkbox"/> Bueno <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Deficiente

Elaborado por la autora.

f. Viabilidad

El planteamiento de la estrategia, denominada realizar un taller de formación e integración de los procesos operativos, requiere de un costo total de S/. 3,039.50 que será solventada o cubierto por los recursos propios de la empresa Jefron y Compañía Perú S.A.C., debido que producto de sus actividades, ha dispuesto de los recursos suficientes para generar la viabilidad en la aplicación de la estrategia.

E03: Realizar la supervisión de las actividades operativas

a. Descripción

El planteamiento de la estrategia tiene como finalidad efectuar de manera sucesiva acciones de supervisión de las actividades operativas, que garantizan los puntos críticos que deben ser atendidos debido a su nivel de riesgo, así mismo poder asumir una postura preventiva generando el desarrollo de las fichas de registros que usualmente incumplen.

b. Metas

- Incrementar un 50% la verificación operativa
- Lograr reducir un 90% los riesgos operativos

c. Tácticas

- Fortalecer la supervisión de las actividades operativas
- Mejorar el seguimiento de las actividades operativas
- Mejorar el direccionamiento de las actividades operativas

d. Programa estratégico

El programa que se ejecutará en los meses de marzo hasta junio del 2023, estará a cargo por el Jefe del Área Operativa Swab de Jefron y Compañía Perú S.A.C., quien deberá direccionar efectivamente cada una de las acciones y/o actividades que

deben cumplir de manera correcta en función a garantizar un resultado laboral favorable.

Cronograma de actividades	Marz-23				Abri-23				May-23				Juni-23			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
a) Coordinación con el Área de Gerencia																
b) Diseñar las actividades de supervisión operativa																
c) Ejecutar las actividades de supervisión operativa																
d) Monitorear su cumplimiento operativo																
e) Verificar los resultados operativos																

Elaborado por la autora.

e. Presupuesto operativo

Código	Categorías	Med.	Cant.	C.U	C.P
1.1.	Materiales requeridos				S/. 89.40
1.1.1	Hojas de trabajo	Mill.	04	S/. 12.60	S/. 50.40
1.1.2	Lapiceros	Doc.	1.5	S/. 12.00	S/. 18.00
1.1.3	Resaltador	Unid.	02	S/. 3.50	S/. 07.00
1.1.4	Fólderes	Paq.	05	S/. 2.80	S/. 14.00
1.2.	Servicios requeridos				S/. 1,559.00
1.2.1	Transporte	Glb.	01	S/. 650.00	S/. 650.00
1.2.2	Refrigerio	Glb.	01	S/. 750.00	S/. 750.00
1.2.3	Impresión de fichas de supervisión	Mes	01	S/. 159.00	S/. 159.00
					S/. 1,648.40

Elaborado por la autora.

Cuadro de mando	Supervisión	Indicadores	Evaluación
Responsable ■ Apoyo ■		■	■

Elaborado por la autora.

f. Viabilidad

El planteamiento de la estrategia, denominada realizar la supervisión de las actividades operativas, requiere de un costo total de S/. 1,648.40 que será solventada o cubierto por los recursos propios de la empresa Jefron y Compañía Perú S.A.C., debido que producto de sus actividades, ha dispuesto de los recursos suficientes para generar la viabilidad en la aplicación de la estrategia.

E04: Establecer una ficha de control y mejora de los procedimientos operativos

a. Descripción

El desarrollo de la estrategia tiene como propósito mejorar los procedimientos operativos, mediante fichas de control puedan evaluar y comparar los resultados obtenidos en cada proceso, asumiendo acciones de retroalimentación que permita el direccionamiento y orientación de las actividades operativas hacia los planificado.

b. Metas

- Obtener un 90% de resultados efectivos
- Obtener un 95% de puntos críticos operativos

c. Tácticas

- Mejorar la evaluación de los resultados operativos
- Mejorar las acciones de control operativo

- Fortalecer el desarrollo de las actividades operativas

d. Programa estratégico

El programa que se ejecutará en los meses de septiembre hasta diciembre del 2023, estará a cargo por el Jefe del Área Operativa Swab de Jefron y Compañía Perú S.A.C., quien deberá direccionar efectivamente cada una de las acciones y/o actividades que deben cumplir de manera correcta en función a garantizar un resultado laboral favorable.

Cronograma de actividades	Sept-23				Octu-23				Novi-23				Dicie-23			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
a) Coordinación con el Área de Gerencia	■	■														
b) Diseñar las fichas de control operativa			■	■	■	■	■									
c) Ejecución de las fichas de control operativa							■	■	■	■	■	■				
d) Monitorear su cumplimiento operativo							■	■	■	■	■	■				
e) Verificar los resultados operativos													■	■		

Elaborado por la autora.

e. Presupuesto operativo

Código	Categorías	Med.	Cant.	C.U	C.P
1.1.	Materiales requeridos				S/. 102.00
1.1.1	Hojas de trabajo	Mill.	05	S/. 12.60	S/. 63.00
1.1.2	Lapiceros	Doc.	1.5	S/. 12.00	S/. 18.00
1.1.3	Resaltador	Unid.	02	S/. 3.50	S/. 07.00
1.1.4	Fólderes	Paq.	05	S/. 2.80	S/. 14.00
1.2.	Servicios requeridos				S/. 1,679.00
1.2.1	Transporte	Glb.	01	S/. 650.00	S/. 650.00
1.2.2	Refrigerio	Glb.	01	S/. 850.00	S/. 850.00
1.2.3	Impresión de fichas de control	Mes	01	S/. 179.00	S/. 179.00
					S/. 1,781.00

Elaborado por la autora.

Ficha de monitoreo general

Monitoreo de la jornada laboral							
Premisas	Óptimo	Alto	Normal	Bajo	No Aceptable	Responsable	Acción de mejora
- - - - - - - - - - -							
Observación:							

Elaborado por la autora.

g. Viabilidad

El planteamiento de la estrategia, denominada establecer una ficha de control y mejora de los procedimientos operativos, requiere de un costo total de S/. 1,781.00 que será solventada o cubierto por los recursos propios de la empresa Jefron y Compañía Perú S.A.C., debido que producto de sus actividades, ha dispuesto de los recursos suficientes para generar la viabilidad en la aplicación de la estrategia.

Tabla 12

Resumen del costo total de las estrategias

Estrategias		
	Detalles	Costo
Estrategia 01	Mejorar los nuevos procesos de extracción y transporte de los recursos	S/. 6,126.90
Estrategia 02	Realizar un taller de formación e integración laboral en los procesos operativos	S/. 3,039.50
Estrategia 03	Promover la supervisión de las actividades operativas	S/. 1,648.40
Estrategia 04	Establecer una ficha de control y mejora de los procedimientos operativos	S/. 1,781.00
		S/.12,595.80

Elaborado por la autora.

El planteamiento de las estrategias de mejora continua para fortalecer el control del Área Operativa Swab en la empresa Jefron y Compañía Perú S.A.C., comprende un costo total de S/.12,595.80, lo cual mediante el rediseño de los procesos, talleres de formación e integración laboral, así como la sucesión de actividades de supervisión, así mismo de la ejecución e fichas de control permitirán reducir los tiempos y sobre todo mejorar la eficiencia de cada una de las actividades operativas que están asociadas con la extracción del petróleo hasta el transporte técnicos.

REFERENCIAS

- Alarcon, J. C., Carrillo, J. I., Saltos, W. M., Arguello, S. E., & Peñafiel, I. R. (2020). Improvement model for based on processes and guided to Ecuadorian automotive service companies. Case study. *Revista Espacios*, 41(31), 1–17. <https://www.revistaespacios.com>
- Aldea Molina, A. L. (2021). Influence of the redesign of the production processes of a flexible casing company based on continuous improvement. *Revista Industrial Data*, 24(1), 7–22. <https://doi.org/10.15381/idata.v24i1.19616>
- Arévalo Chávez, P., Cruz Cárdenas, J., Guevara Maldonado, C., Palacio Fierro, A., Bonilla Bedoya, S., Estrella Bastidas, A., Jorge, G. L., Mireya, Z. R., Jadán Guerrero, J., Arias Flores, H., & Ramos Galarza, C. (2018). *Actualización en metodología de la investigación científica* (Editorial de la Universidad Tecnológica Indoamérica (ed.); Primera).
- Arteaga Sarmiento, W. J., Villamil Sandoval, D. C., & González, A. J. (2019). Characterization of the productive processes of textile SMEs in Cundinamarca. *Revista Logos, Ciencia & Tecnología*, 11(2), 60–77. <https://doi.org/10.22335/rlct.v11i2.839>
- Beltrán Ríos, J. A., & López Giraldo, J. A. (2018). *Evolución de la administración* (Editorial FUNLAM (Ed.); Primera ed).
- Calderon Zeta, G., Medina Wong, M. A., & Sandoval Alva, J. J. (2020). *Evaluación de la gestión de la calidad y estrategias de mejora en el sistema de producción de una empresa de fabricación de productos de plásticos reforzado con fibra de vidrio* [Universidad Nacional de Piura]. <https://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12676/2732/INDU-CAL-MED-SAN-2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Colina Ysea, F., & Albites Sanabria, J. L. (2020). Learning and innovation: challenges in 21st century organizations. *Revista Desde El Sur*, 12(1), 167–176. <https://doi.org/10.21142/DES-1201-2020-0011>

Cortés, J. M. (2017). *Sistema de gestión de calidad* (Editorial ICB (Ed.); Primera ed).

Cortez Vidal, S. (2017). Kaizen as a basis for the progress of micro and small companies in Trujillo. *Revista Ciencia y Tecnología*, 12(4), 9–18. <https://doi.org/https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/PGM/article/view/1512>

Empresa RSM Perú. (2022). *La mejora continua de procesos en 5 pasos*. Portal RSM. <https://www.rsm.global/peru/es/news/la-mejora-continua-de-procesos-en-5-pasos>

Fuentes Doria, D. D., Toscano Hernández, A. E., Malvaceda Espinoza, E., Ballesteros Díaz, J. L., & Pertuz Díaz, L. (2020). *Metodología de la investigación: Conceptos, herramientas y ejercicios prácticos en las ciencias administrativas y contables* (Editorial UPB (ed.); Primera).

Gallardo Echenique, E. E. (2017). *Metodología de la Investigación* (Universidad Continental (ed.); Primera). https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO_UC_EG_MAI_UC0584_2018.pdf

Germán Gemar, Ana M., Negrón González, C. J., Lozano Piedrahita, V. F., Guzmán Parra, N., & Rosado. (2019). Procedure for the continuous improvement of human resource management. *Revista Ingeniería e Investigación*, 39(1), 53–62. <https://doi.org/10.15446/ing.investig.v39n1.72402>

Girón Morales, D. N., & Rivas Ruesta, M. E. (2020). *Gestión de procesos como estrategia de mejora continúa aplicado a la empresa Ferreyros S. A., de Piura* [Universidad César Vallejo].

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/55527/B_Girón_MDN-Rivas_RML-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Gomez Agudelo, N., & Puerres Canchala, J. A. (2021). *Propuesta de mejora en los procesos administrativos del área de producción de la Empresa Articolor* [Institución Universitaria Antonio Jose Camacho]. [https://repositorio.uniajc.edu.co/bitstream/handle/uniajc/942/proyecto de grado final.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uniajc.edu.co/bitstream/handle/uniajc/942/proyecto_de_grado_final.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Grados Arellano, R. A., & Obregón La Rosa, A. J. (2018). Implementation of the Deming continuous improvement cycle to improve productivity in the logistics area of the clothing company KUYU S.A.C. LIMA. *Revista Científica de Ingeniería, Ciencia, Tecnología e Innovación*, 5(2), 1–12. <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/ING/article/view/969>

Hernández Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. La ruta cualitativa, cualitativa y mixta* (McGRAW-HILL (ed.); Primera, Issue México). http://www.mhhe.com-latam-sampieri_mi1e

Instituto Nacional de Calidad - INACAL. (2019). *Promover y difundir la Cultura de la Calidad y de la Mejora Continua*. Portal INACAL. <https://inacal.org.uy/promover-y-difundir-la-cultura-de-la-calidad-y-de-la-mejora-continua/>

Jabaloyes Vivas, J., Carot Sierra, J. M., & Carrión García, A. (2020). *Introducción a la gestión de la calidad* (Editorial UPV (Ed.); Primera).

Lavado Mallqui, L. (2020). *Epistemología e investigación* (Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle - Fondo Editorial (ed.); Primera).

Luciani Toro, L. R., Zambrano Morales, Á. A., & González Ordoñez, A. I. (2019). ECUADORIAN MIPYMES: A vision of their entrepreneurship, productivity and competitiveness for the sake of continuous improvement. *Revista Cooperativismo Y Desarrollo-Coodes*, 7(3), 313–332.

https://doi.org/http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2310-340X2019000300313&lang=es

Macedo Bedoya, J. E. (2020). *Control administrativo y efectividad organizacional en la empresa Geoscala Perú S.A.C.* [Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48345/Macedo_BJ E-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Marín González, F., Grimaldo Guerrero, J., Mendoza Becerra, M., & Senior Naveda, A. (2020). Knowledge mapping for interdisciplinary teaching in engineering. *Revista Formación Universitaria*, 13(6), 85–94. <https://doi.org/10.4067/S0718-50062020000600085>

Martínez Quevedo, A. S., & Morales Roncancio, G. A. (2020). *Plan de mejoramiento, para el control administrativo en contratos de obra civil para Locales de Tiendas Ara* [Universidad Católica de Colombia]. <https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/25576/1/PROYECTO-551392-Morales-RoncancioGA-y-551381-Martinez-QuevedoAS.pdf>

Navarro Asencio, E., Jiménez García, E., Rappoport Redondo, S., & Thoilliez Ruano, B. (2017). *Fundamentos de la investigación y la innovación educativa* (Editorial Universidad Internacional de La Rioja S.A. (Ed.); Primera).

Prieto Herrera, J. E., & Therán Barrios, I. (2018). *Administración: Teorías, autores, fases y reflexiones* (Editorial de la U (Ed.); Primera ed).

Rojas Ruiz, E. T., & Bances Tenorio, K. del M. (2017). *Propuesta de rediseño de proceso para la mejora de la gestión en la empresa Llanki E.I.R.L.* [Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]. https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1657/1/TL_RojasRuizErika_BancesTenorioKarem.pdf

- Uribe Macías, M. E. (2017). *Gerencia del servicio: Alternativa para la competitividad* (Editorial de la U (Ed.); Tercera ed).
- Veintimilla Rodas, J., Gómez Bonilla, M., & Mora Sánchez, N. (2020). Theory-Based Approach to Management Improvement: Analysis of the Model and Activities in Development. *Revista 593 Digital Publisher CEIT*, 2(5), 44–55. <https://doi.org/10.33386/593dp.2020.2.164>
- Victor Francisco, M. (2020). *Administración de lo simple a lo complejo* (Editorial Pluma Digital (Ed.); Segunda).
- Zambrano Morales, Á. A., Luciani Toro, L. R., & González Ordoñez, A. I. (2019). Validation of the continuous improvement proposal for the internal competitiveness of Ecuadorian Small and Medium Enterprises. *Revista Cooperativismo y Desarrollo*, 7(1), 117–128. <http://coodes.upr.edu.cu/index.php/coodes/article/view/218>
- Zambrano Valdivieso, O., & Almeida Salinas, O. (2018). Continuous improvement in organizational productivity and its impact on employees. Columbia. *Revista Desarrollo Gerencial*, 10(2), 83–102. <https://doi.org/10.17081/dege.10.2.3033>

ANEXOS

ANEXO 1

FORMATO PARA LA OBTENCIÓN DEL CONSENTIMIENTO INFORMADO

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°276-2022-VI-UCV

Título de la investigación: Mejora continua y control administrativo del área operativa Swab de Jefron y Compañía Perú S.A.C., Talara, 2022

Investigador principal: Farfán Zapata, Paola Everline

Asesor: Dra. Suysuy Chambergo, Ericka Julissa

Propósito del estudio

Saludo, soy investigada que le invito a participar en la investigación: **Mejora continua y control administrativo del área operativa Swab de Jefron y Compañía Perú S.A.C., Talara, 2022**, cuyo propósito es: **Determinar la relación de la mejora continua con el control administrativo del área operativa swab de Jefron y Compañía Perú S.A.C., Talara, 2022**. Esta investigación es desarrollada por **estudiante** de la **Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo**, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y de ser el caso agregar el permiso de la institución **Jefron y Compañía Perú S.A.C.**

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se le presentará un cuestionario en el que tendrá preguntas generales sobre usted como edad, zona de domicilio, lugar de nacimiento y otros, no es necesario que se anote su nombre, pues cada encuesta tendrá un código; luego se le presentarán preguntas sobre variables específicas de la investigación.
2. El tiempo que tomará responder la encuesta será de aproximadamente 90 minutos, si gusta, puede responder ahora o comprometerse a hacerlo en otro momento o lugar, nosotros lo buscaremos.

Información general: se le brindará a cada persona, la información para cumplimiento de los principios de ética, se permitirá cualquier interrupción de parte del entrevistado para esclarecer sus dudas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de no maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzarán a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Información específica: Una vez que se haya terminado de brindar la información general, se debe compartir la información específica sobre la investigación: los datos que se

requerirán, el hecho que se observará, o la acción que se realizará en el cuerpo (medir, examinar) o alguno de los elementos de él (exámenes de sangre, orina, células, tejidos u otro material biológico), haciendo énfasis que los resultados sólo serán utilizados para la investigación, sin identificar a la persona. De desearlo, se puede brindar algún resultado de interés clínico al participante voluntario.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Docente Asesor **Suysuy Chambergo, Ericka Julissa**, al correo electrónico **esuysuyc@ucvvirtual.edu.pe** o con el Comité de Ética de la **Escuela Profesional de Administración**.

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo mi participación en la investigación.

[Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas].

ANEXO 2

AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20554329706
JEFRON Y COMPAÑIA PERU S.A.C	
Nombre del Titular o Representante legal:	
Nombres y Apellidos	DNI:42549332
WILSON QUIROGA RAMIREZ	

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (*), autorizo [X], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Mejora Continua Y Control Administrativo Del Área Operativa Swab De Jefron Y Compañía Perú S.A.C., Talara 2022.	
Nombre del Programa Académico: ADMINISTRACION	
Autor: Nombres y Apellidos	DNI:
Paola Everline Farfán Zapata	74608304

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: El Alto - 25.05.2022



JEFRON
Ing. Wilson Quiroga Ramirez
SUPERVISOR H2E
CIP. 184335

(Titular o Representante legal de la Institución)

(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal "f" Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.

ANEXO 3

DEL PROTOCOLO PARA LA REVISIÓN DE LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN POR PARTE DEL COMITÉ DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN

Ficha de evaluación de los proyectos de investigación

Título del proyecto de Investigación: Mejora continua y control administrativo del área operativa Swab de Jefron y Compañía Perú S.A.C, Talara 2022.

Autor/es: Farfán Zapata Paola Everline.

Especialidad del autor principal del proyecto:(para PID): Estudiante de Administración

Escuela profesional: ADMINISTRACIÓN

Coautores del proyecto: (para PID)

Lugar de desarrollo del proyecto (ciudad, país): Talara-Perú

Criterios de evaluación	Alto	Medio	Bajo	No precisa
I. Criterios metodológicos				
1. El proyecto cumple con el esquema establecido en la guía de productos de investigación.	Cumple totalmente	---	No cumple	----
2. Establece claramente la población/participantes de investigación.	La población/participantes están claramente establecidos	---	La población/participantes no están claramente establecidos	----
II. Criterios éticos				
1. Establece claramente los aspectos éticos a seguir en la investigación.	Los aspectos éticos están claramente establecidos	---	Los aspectos éticos no están claramente establecidos	----
2. Cuenta con documento de autorización de la empresa o institución (Anexo 3 Directiva de Investigación N° 001-2022-VI-UCV).	Cuenta con documento debidamente suscrito	---	No cuenta con documento debidamente suscrito	No es necesario
3. Ha incluido el ítem del consentimiento informado en el instrumento de recojo de datos.	Ha incluido el ítem	---	No ha incluido el ítem	----


Mgtr. Macha Huamán Roberto
Presidente


Dra. Ramos Farroñán Emma
Verónica
Vocal 1


Dr. Fernández Bedoya
Víctor Hugo
Vicepresidente


Mgtr. Huamani Paliza
Frank David
Vocal 2 (opcional)

ANEXO 4

DEL PROTOCOLO PARA LA REVISIÓN DE LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN POR PARTE DEL COMITÉ DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN

Dictamen del Comité de Ética en Investigación

El que suscribe, presidente del Comité de Ética en Investigación de la Facultad de Ciencias Empresariales, deja constancia que el proyecto de investigación titulado "Mejora continua y control administrativo del área operativa Jefron y Compañía Perú S.A.C, Talara 2022.", presentado por la autora Farfán Zapata Paola Everline. ha sido evaluado, determinándose que la continuidad del proyecto de investigación cuenta con un dictamen: favorable (X) observado () desfavorable ().

15, de JUNIO de 2022



Mgr. Macha Huamán Roberto
Presidente del Comité de Ética en Investigación
Facultad de Ciencias Empresariales

- C/c
- Sr., Dr. investigador principal.

ANEXO 5

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variable de Estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
V1. Mejora continua	Beltrán y López (2018) es un conjunto de acciones orientados a un proceso continuo y sistemático que permite mejorar de manera favorable las actividades laborales dentro de una empresa u organización, con la finalidad de reducir los errores o desviaciones que inciden en su eficiencia.	La variable de mejora continua, fue evaluado mediante la planificación, ejecución, verificación y acción, a través de la aplicación de un cuestionario al personal del área operativa Swab de Jefron y Compañía Perú S.A.C.	Planificación	<ul style="list-style-type: none"> - Evaluación del problema - Formulación de estrategia - Formulación de actividades 	Ordinal
			Ejecución	<ul style="list-style-type: none"> - Comunicación de las actividades - Asignación de las actividades - Ejecución de las actividades 	
			Verificación	<ul style="list-style-type: none"> - Supervisión de las actividades - Seguimiento de las actividades - Orientación de las actividades 	
			Acción	<ul style="list-style-type: none"> - Evaluación de los resultados - Comparación de los resultados - Acciones de mejora 	
V2. Control administrativo	Prieto y Therán (2018) es la cuarta fase de la administración que consiste en la evaluación de los procesos y medición del rendimiento, logrando establecer acciones preventivas para posteriormente mantener un control deseado en función a los resultados que se puedan obtener mediante la optimización de recursos, actividades, procesos y tiempos.	La variable de control administrativo, fue evaluado mediante el control preventivo y posterior a través de la aplicación de un cuestionario al personal operativa y una ficha de observación del área operativa Swab de Jefron y Compañía Perú S.A.C.,	Control preventivo	<ul style="list-style-type: none"> - Decisión preventiva - Información oportuna - Previsión de cambios 	Ordinal
			Control posterior	<ul style="list-style-type: none"> - Reducción de actividades - Optimización de procesos - Reducción de tiempos 	

Elaborado por la autora.

ANEXO 6
MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO	Problema de investigación	Objetivo de investigación	Hipótesis de investigación	MÉTODO
	Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	
Mejora continua y control administrativo del área operativa Swab de Jefron y Compañía Perú S.A.C., Talara, 2022	<input type="checkbox"/> ¿De qué manera la mejora continua se relaciona con el control administrativo del área operativa Swab de Jefron y Compañía Perú S.A.C., Talara, 2022?	<input type="checkbox"/> Determinar la relación de la mejora continua con el control administrativo del área operativa de Jefron y Compañía Perú S.A.C., Talara, 2022.	<input type="checkbox"/> H ₁ : Existe una relación positiva entre la mejora continua y el control administrativo del área operativa Swab de Jefron y Compañía Perú S.A.C., Talara, 2022. <input type="checkbox"/> H ₀ : No existe una relación positiva entre la mejora continua y el control administrativo del área operativa swab de Jefron y Compañía Perú S.A.C., Talara, 2022.	Enfoque y Tipo: Mixto y Aplicada. Diseño: Correlacional, no experimental y transversal. Técnicas e instrumentos Encuesta - Cuestionario Observación - Guía de observación Entrevista - Guía de entrevista Población y muestra: 70 colaboradores del Área operativa. Método de análisis: software estadístico SPSS versión 27.
	Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicas	
	a) ¿Cómo la planificación se relaciona con el control administrativo del área operativa Swab de Jefron y Compañía Perú S.A.C., Talara, 2022? b) ¿Cómo la ejecución se relaciona con el control administrativo del área operativa Swab de Jefron y Compañía Perú S.A.C., Talara, 2022? c) ¿Cómo la verificación se relaciona con el control administrativo del área operativa Swab de Jefron y Compañía Perú S.A.C., Talara, 2022? d) ¿Cómo la acción se relaciona con el control administrativo del área operativa Swab de Jefron y Compañía Perú S.A.C., Talara, 2022?	a) Establecer la relación de la planificación con el control administrativo del área operativa Swab de Jefron y Compañía Perú S.A.C., Talara, 2022. b) Indicar la relación de la ejecución con el control administrativo del área operativa Swab de Jefron y Compañía Perú S.A.C., Talara, 2022. c) Analizar la relación de la verificación con el control administrativo del área operativa Swab de Jefron y Compañía Perú S.A.C., Talara, 2022. d) Evaluar la relación de la acción con el control administrativo del área operativa Swab de Jefron y Compañía Perú S.A.C., Talara, 2022.	a) Existe una relación positiva entre la planificación y el control administrativo del área operativa Swab de Jefron y Compañía Perú S.A.C., Talara, 2022. b) Existe una relación positiva entre la ejecución y el control administrativo del área operativa Swab de Jefron y Compañía Perú S.A.C., Talara, 2022. c) Existe una relación positiva entre la verificación y el control administrativo del área operativa Swab de Jefron y Compañía Perú S.A.C., Talara, 2022. d) Existe una relación positiva entre la acción y el control administrativo del área operativa Swab de Jefron y Compañía Perú S.A.C., Talara, 2022.	

Elaborado por la autora.

ANEXO 7
MATRIZ DE INSTRUMENTOS

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES		INSTRUMENTO A: CUESTIONARIO A1	
				N° DE ÍTEMS	ÍTEMS
V₁. Mejora continua	X1. Planificación	X1.1	- Evaluación del problema	02	1. Se ha evaluado el problema en el área operativa de la empresa.
		X1.2	- Formulación de estrategias	02	3. Se ha formulado estrategias de mejora del proceso operativo.
					4. Son adecuadas las estrategias para la reducción tiempo operativo.
		X1.3	- Formulación de actividades	01	5. Se ha dispuesto de actividades efectivas en el área operativa
	X2. Ejecución	X2.1	- Comunicación de las actividades	02	6. Se ha comunicado al personal sobre las actividades operativas
		X2.2	- Asignación de las actividades	02	8. Se ha designado actividades a todo el personal operativo.
					9. Las actividades integran un mejoramiento de los procesos operativos.
		X2.3	- Ejecución de las actividades	02	10. Se ha cumplido con el desarrollo de las actividades operativas.
	X3. Verificación	X3.1	- Supervisión de las actividades	02	11. Se ha supervisado las actividades que desarrolla el personal operativo.
		X3.2	- Seguimiento de las actividades	02	13. Existe un adecuado monitoreo de los avances de cada actividad.
	X3.3	- Orientación de las actividades	01	15. Se ha logrado guiar al personal en las actividades operativas	
	X4. Acción	X4.1	- Evaluación de los resultados	02	16. Se ha evaluado los resultados en cada jornada de trabajo operativo.

		X4.2	- Comparación de los resultados	01	18. Los resultados comparados muestran una mejora en el proceso operativo.
		X4.3	- Acciones de mejora	01	19. Se ha efectuado técnicas de retroalimentación para una mejora continua operativa.
V₂. Control administrativo	Y1. Control preventivo	Y1.1	- Decisión preventiva	02	20. Se toma decisiones para reducir tiempos adicionales operativas.
					21. Se afronta un proceso decisorio real de los procedimientos.
		Y1.2	- Información oportuna	02	22. Se informa de manera inmediata las acciones operativas.
			23. La información es transmitida inmediata en el personal operativo.		
	Y1.3	- Previsión de cambios	02	24. El área ha tomado una postura de cambio ante la situación operativa.	
				25. Se promueve un cambio radical en mejora del proceso de extracción.	
	Y2. Control posterior	Y2.1	- Reducción de actividades	02	26. Existe un control basado a la reducción de actividad operativas.
					27. Existe una capacidad de eficiencia de los procesos de extracción.
		Y2.2	- Optimización de procesos	01	28. Se ha efectuado una correcta optimización de los procesos de extracción.
	Y2.3	- Reducción de tiempos	01	29. Se cuenta con la herramientas y técnicas para reformular procesos con un menor tiempo posible.	

Elaborado por la autora.

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES		INSTRUMENTO B: GUIA DE ENTREVISTA	
				Nº DE ÍTEMS	ÍTEMS
V ₁ . Mejora continua	X1. Planificación	X1.1	- Evaluación del problema	01	1. ¿Cuál es el principal problema evaluado en la parte operativa de la empresa?
		X1.2	- Formulación de estrategias	01	2. ¿Se han formulado estrategias y actividades para la solución de problemas operativos?
		X1.3	- Formulación de actividades		
	X2. Ejecución	X2.1	- Comunicación de las actividades	02	3. ¿Se han logrado comunidad y asignar las actividades de mejora ante la problemática?
		X2.2	- Asignación de las actividades	02	
		X2.3	- Ejecución de las actividades	02	4. ¿Se han ejecutado las actividades de mejoramiento de manera eficiente?
	X3. Verificación	X3.1	- Supervisión de las actividades	01	5. ¿Cuál es el proceso de supervisión y seguimiento de las actividades de mejora?
		X3.2	- Seguimiento de las actividades		
		X3.3	- Orientación de las actividades	01	6. ¿Cómo se ha realizado la orientación de las actividades de mejora?
	X4. Acción	X4.1	- Evaluación de los resultados	01	7. ¿Cómo se ha procedido con la evaluación y comparado los resultados operativos?
		X4.2	- Comparación de los resultados		
		X4.3	- Acciones de mejora	01	8. ¿Cuáles han sido las acciones de mejora en el área operativa?
V ₂ . Control administrativo	Y1. Control preventivo	Y1.1	- Decisión preventiva	01	9. ¿Qué tipo de decisiones preventivas se han establecido en el área operativa?
		Y1.2	- Información oportuna	01	10. ¿Qué información y previsión de cambio se han establecido en el área operativa?
		Y1.3	- Previsión de cambios		
	Y2. Control posterior	Y2.1	- Reducción de actividades	01	11. ¿De qué manera se ha logrado reducir las actividades en el proceso operativo?
		Y2.2	- Optimización de procesos	01	12. ¿Cómo se ha logrado la optimización y reducción de tiempos en el proceso operativo?
		Y2.3	- Reducción de tiempos		

Elaborado por la investigadora.

ANEXO 8

CUESTIONARIO A LOS COLABORADORES DEL ÁREA OPERATIVA RESPECTO A LA MEJORA CONTINUA Y CONTROL ADMINISTRATIVO



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

N° _____

Estimado colaborador, el siguiente cuestionario tiene como propósito poder recabar información necesaria que permita fortalecer y contribuir al desarrollo del estudio titulado: *“Mejora continua y control administrativo del área operativa Swab de Jefron y Compañía Perú S.A.C., Talara, 2022”*. Siendo necesario su colaboración durante la selección de cada alternativa, agradeciendo su participación y esperando la sinceridad de cada una de las respuestas obtenidas.

INSTRUCCIÓN:

En el cuestionario se encuentra disponible cinco posibles alternativas, cuyo valor o peso dependerá de su selección, para la cual deberá correctamente marcar con una (X) la alternativa considerada teniendo en cuenta la escala. A continuación, se presentan las diferentes ítems e interrogantes:

Escala de medición				
(5) Totalmente de acuerdo	(4) De acuerdo	(3) Indeciso	(2) En desacuerdo	(1) Totalmente en desacuerdo

Consentimiento informado:

De manera libre y voluntaria, expreso mi aceptación para responder al presente cuestionario:

Si () No ()

Dimensiones	Interrogantes	Escala de evaluación				
		(5) TD	(4) DA	(3) IN	(2) ED	(1) TE
Planificación	1. Se ha evaluado el problema en el área operativa de la empresa.					
	2. El problema está relacionado con los tiempos de extracción operativa.					
	3. Se ha formulado estrategias de mejora del proceso operativo.					
	4. Son adecuadas las estrategias para la reducción tiempo operativo.					
	5. Se ha dispuesto de actividades efectivas en el área operativa					
Ejecución	6. Se ha comunicado al personal sobre las actividades operativas					
	7. Existe coordinación en las actividades programas y ejecutadas.					
	8. Se ha designado actividades a todo el personal operativo.					

	9. Las actividades integran un mejoramiento de los procesos operativos.						
	10. Se ha cumplido con el desarrollo de las actividades operativas.						
Verificación	11. Se ha supervisado las actividades que desarrolla el personal operativo.						
	12. Se debería mejorar la supervisión en el área operativa.						
	13. Existe un adecuado monitoreo de los avances de cada actividad.						
	14. Se efectúa un adecuado seguimiento en el área operativa.						
	15. Se ha logrado guiar al personal en las actividades operativas						
Acción	16. Se ha evaluado los resultados en cada jornada de trabajo operativo.						
	17. Los resultados están asociados con el proceso de extracción						
	18. Los resultados comparados muestran una mejora en el proceso operativo.						
	19. Se ha efectuado técnicas de retroalimentación para una mejora continua operativa.						
Control preventivo	20. Se toma decisiones para reducir tiempos adicionales operativas.						
	21. Se afronta un proceso decisorio real de los procedimientos.						
	22. Se informa de manera inmediata las acciones operativas.						
	23. La información es transmitida inmediata en el personal operativo.						
	24. El área ha tomado una postura de cambio ante la situación operativa.						
	25. Se promueve un cambio radical en mejora del proceso de extracción.						
Control posterior	26. Existe un control basado a la reducción de actividad operativas.						
	27. Existe una capacidad de eficiencia de los procesos de extracción.						
	28. Se ha efectuado una correcta optimización de los procesos de extracción.						
	29. Se cuenta con la herramientas y técnicas para reformular procesos con un menor tiempo posible.						
<u>DATOS GENERALES</u>							
a. Sexo: M () F ()							
b. Edad: 20 - 29 () 30 - 39 () 40 - 49 () 50 - 69 ()							
c. Grado de instrucción: Post grado () Superior Universitario () Técnico () Secundaria ()							

ANEXO 9

FICHA DE OBSERVACIÓN RESPECTO A LA VARIABLE CONTROL ADMINISTRATIVO



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

N° _____

La siguiente ficha de observación tiene como propósito poder recabar información necesaria que permita fortalecer y contribuir al desarrollo del estudio titulado *“Mejora continua y control administrativo del área operativa swab de Jefron y Compañía Perú S.A.C., Talara, 2022”*.

OBJETIVO:

Evaluar el control administrativo del área operativa swab de Jefron y Compañía Perú S.A.C.

OBSERVADOR:

Farfán Zapata, Paola Everline.

Dimensiones	Interrogantes	Escala de evaluación			Observaciones
		Si	A veces	No	
Control preventivo	1. Se previene los tiempos extras en las actividades operativas		X		Se evidenció una necesidad de reducción de tiempos operativos.
	2. Los jefes intervienen oportunamente en la actividad operativa	X			
	3. Se evidencia una mayor eficiencia en las actividades operativa		X		Existe una necesidad por mejorar la eficiencia de las actividades de extracción.
	4. Los colaboradores se adaptan fácilmente a los procesos operativos.		X		Se requiere de una orientación a los colaboradores para que se puedan adaptar.
Control posterior	5. Se controla efectivamente los procesos operativos.		X		
	6. Se emplean fichas de registro de datos operativos	X			Se utilizan fichas de registro, pero no siempre remiten su desarrollo en datos operativos
	7. Se ha simplificado los procesos operativos.			X	
	8. Durante y posterior se realiza una retroalimentación operativa		X		Existe una necesidad por el desarrollo de un plan de retroalimentación laboral.

ANEXO 10

FICHA DE ENTREVISTA A LOS JEFES DEL ÁREA OPERATIVA



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Estimado jefe del Área Operativa, reciba un cordial saludo y a la vez solicito su colaboración para el desarrollo de la guía de entrevista, de carácter confidencial basado principalmente en sustentar la recolección de los datos respecto al estudio titulado: *“Mejora continua y control administrativo del área operativa swab de Jefron y Compañía Perú S.A.C., Talara, 2022”*, siendo de vital consideración su apoyo y valoración respecto a las alternativas seleccionadas.

Consentimiento informado:

De manera libre y voluntaria, expreso mi aceptación para responder a la presente entrevista:
Si (X) No ()

ASPECTO GENERAL

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Entrevistador (a): Farfán Zapata, Paola Everline | <input type="checkbox"/> Fecha: 1 hora. |
| <input type="checkbox"/> Entrevistado (a): Wilson, Quiroga Ramírez | <input type="checkbox"/> Tiempo: 17/10/2022 |

FICHA DE ENTREVISTA

V₁: MEJORA CONTINUA

1. ¿Cuál es el principal problema evaluado en el área operativa?
No se cumple con el programa de pozos asignados a cada equipo de SWAB.
2. ¿Qué tipo de estrategias y actividades se han formulado para la solución operativa?
Implementación de una Área de Monitoreo GPS para el Seguimiento y Verificación de cumplimiento de la programación asignada a cada equipo de SWAB.
3. ¿De qué manera se ha comunicado y asignado las actividades de mejora operativa?
Se ha difundido a todo el personal operativo el inicio del monitoreo a través de una plataforma GPS Asignación del seguimiento que tiene el Área de Monitoreo GPS.
4. ¿De qué manera se han ejecutado las actividades de mejora operativa?
Las actividades de mejora operativa se realizan de forma paralela con la entrega de la programación en digital, el seguimiento GPS y supervisión de campo.
5. ¿Cuál es el proceso de supervisión y seguimiento de las actividades de mejora?
Supervisión en campo para evidenciar y hacer seguimiento al cumplimiento de los programas y así mismo desde el Área de Seguimiento de cumplimiento con la emisión de reportes en cada turno.
6. ¿Cómo se ha realizado la orientación de las actividades de mejora?

Orientación de las actividades se dio en capacitación al personal del Área SCADA para un seguimiento efectivo, Capacitación a la supervisión y a todo el personal de campo

7. ¿Cómo se ha procedido con la evaluación y comparado los resultados operativos?
Tenemos mejoras en los resultados, indicador de cumplimiento de la programación diaria aumentado un 30%.
8. ¿Cuáles han sido las acciones de mejora en el área operativa?
Mejorar el control de cumplimiento con el soporte de la plataforma GPS y lograr la efectividad del cumplimiento de la programación.

V₂: CONTROL ADMINISTRATIVO

9. ¿Qué tipo de decisiones preventivas se han establecido en el área operativa?
Emitir un memorándum a todo el personal exponiendo la problemática de la empresa que se genera con el incumplimiento del programa, así mismo las medidas tomadas como la implementación del Área SCADA y supervisión de campo efectiva. Mencionar dentro del memorándum las sanciones a las que se generaría por el incumplimiento.
10. ¿Qué información y previsión de cambio se han establecido en el área operativa?
Se realizó la reorganización de las guardias con sus respectivos supervisores asignados.
11. ¿De qué manera se ha logrado reducir las actividades en el proceso operativo?
Se ha conseguido mejorar el índice de cumplimiento de la programación de cada equipo de SWAB complementando con una supervisión efectiva de cumplimiento en campo, lo que se refleja en mejoras en la producción diaria.
12. ¿Cómo se ha logrado la optimización y reducción de tiempos en el proceso operativo?
Se ha conseguido el objetivo trazado mejorar el cumplimiento del programa; nos permite optimizar tiempo y recursos como el consumo de Diesel de las unidades

Muchas gracias por su participación...

ANEXO 11

ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	FORMATO DE REGISTRO DE CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTO	ÁREA DE INVESTIGACIÓN
---	--	----------------------------------

I. DATOS INFORMATIVOS

1.1. ESTUDIANTE	:	Farfán Zapata, Paola Everline
1.2. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	:	Mejora continua y control administrativo del área operativa Swab de Jefron y Compañía Perú S.A.C., Talara, 2022
1.3. ESCUELA PROFESIONAL	:	Administración
1.4. TIPO DE INSTRUMENTO (adjuntar)	:	Cuestionario
1.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO	:	KR-20 Kuder Richardson () Alfa de Cronbach (X)
1.6. FECHA DE APLICACIÓN	:	07/10/2022
1.7. MUESTRA APLICADA	:	22 colaboradores

II. CONFIABILIDAD

ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO	:	0,983
--	---	--------------

III. DESCRIPCIÓN BREVE DEL PROCESO (*Ítems iniciales, mejorados, eliminados, etc.*)

El instrumento del cuestionario que permitió medir la variable de **MEJORA CONTINUA** alcanzó un coeficiente de confianza **MUY ALTA**, representado por el 98.3%, concluyendo que el instrumento es aplicable, para la recolección de datos bajo los fines académicos y científicos.


M^o. ZURY M. SOGOLA JUÁREZ
LIC. EN ESTADÍSTICA
ODESPE 1102

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	FORMATO DE REGISTRO DE CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTO	ÁREA DE INVESTIGACIÓN
--	--	----------------------------------

I. DATOS INFORMATIVOS

1.1. ESTUDIANTE :	Farfán Zapata, Paola Everline
1.2. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN :	Mejora continua y control administrativo del área operativa Swab de Jefron y Compañía Perú S.A.C., Talara, 2022
1.3. ESCUELA PROFESIONAL :	Administración
1.4. TIPO DE INSTRUMENTO (adjuntar) :	Cuestionario
1.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO :	<i>KR-20 Kuder Richardson</i> () <i>Alfa de Cronbach</i> (X)
1.6. FECHA DE APLICACIÓN :	07/10/2022
1.7. MUESTRA APLICADA :	22 colaboradores

II. CONFIABILIDAD

ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO :	0,969
-------------------------------------	--------------

III. DESCRIPCIÓN BREVE DEL PROCESO (*Ítems iniciales, mejorados, eliminados, etc.*)

El instrumento del cuestionario que permitió medir la variable de **CONTROL ADMINISTRATIVO** alcanzó un coeficiente de confianza **MUY ALTA**, representado por el 96.9%, concluyendo que el instrumento es aplicable, para la recolección de datos bajo los fines académicos y científicos.


Mg. ZURY M. SOCOLA JUÁREZ
 LIC. EN ESTADÍSTICA
 COESPE 1102

ANEXO 12

BASE DE DATOS DE LA PRUEBA PILOTO

N° ENCUESTADO	V1: MEJORA CONTINUA																			V2: CONTROL ADMINISTRATIVO									
	D1: PLANIFICACIÓN					D2: EJECUCIÓN					D3: VERIFICACIÓN					D4: ACCIÓN				D1: CONTROL PREVENTIVO					D2: CONTROL POSTERIOR				
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29
1	1	1	2	1	4	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	3	1	1	1
2	2	2	2	5	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	2
3	4	4	4	4	3	3	4	5	4	4	4	5	4	4	5	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4
4	2	2	2	3	2	2	3	3	5	2	2	3	2	2	3	2	5	3	2	3	2	3	2	2	2	4	4	1	3
5	4	4	4	4	3	3	4	5	4	4	4	5	4	4	5	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	5	4	3	4
6	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5
7	4	3	4	4	3	3	4	5	3	3	4	5	3	4	5	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4
8	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3
9	4	3	4	4	3	3	4	5	3	3	4	5	3	4	5	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4
10	4	4	4	4	3	3	4	5	3	3	4	5	3	4	5	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4
11	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3
12	1	3	1	1	3	1	2	1	1	3	1	1	2	1	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	1	1	2
13	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4
14	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	1	3
15	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	4	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	2	4	2	2	3	2	4
16	4	3	4	3	2	3	4	4	3	3	4	4	3	3	5	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	2	3	2	4
17	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	5	3	4	3	3	3	4	3	2	3	3	2	3	2	4
18	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5
19	4	3	4	3	3	3	4	5	3	3	4	5	3	4	5	3	4	3	3	3	4	3	5	3	3	3	3	2	4
20	4	3	4	3	3	3	4	5	3	3	4	5	3	4	5	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	2	4
21	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	1	3
22	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	4

Elaborado por la autora

ANEXO 13

CARTA DE AUTORIZACION

"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"

Jueves 10 de Noviembre del 2022

Señores

Escuela de Administración
Universidad Cesar Vallejo – Campus Piura

A través del presente, Wilson Quiroga Ramírez identificado con DNI 42549332 representante de la empresa JEFRON Y COMPAÑÍA PERU SAC. Con el cargo de Ing. HSE. Me dirijo a su representada a fin de dar a conocer a la siguiente persona:

Farfán Zapata Paola Everline

Está autorizada para:

- a) Recoger y emplear datos de nuestra organización a efecto de la realización de su proyecto y posterior tesis titulada mejora continua y control administrativo del área operativa SWAB Talara 2022.

SI

NO

- b) Publicar el nombre de nuestra organización en la Investigación

SI

NO

Lo que le manifestamos para los fines permanentes, a solicitud de los interesados.

Atentamente.


JEFRON
Ing. Wilson Adan Quiroga Ramirez
SUPERVISOR HSE
CIP. 164535

Wilson Quiroga Ramírez

ANEXO 14
VALIDACIONES DE JUECES EXPERTOS
CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Carlos Antonio Angulo Corcuera, con DNI N° 06437510 Magister en Administración de negocios MBA N° ANR: 18480, de profesión Licenciado en Administración, desempeñándome actualmente como docente en la universidad César Vallejo de Piura.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el instrumento:

Cuestionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario aplicado a los colaboradores del área operativa Swab de Jefron y compañía Perú S.A.C. Talara.	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad					X
4. Organización					X
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología					X

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 28 días del mes de setiembre del Dos mil veintidós.



MBA. Carlos Antonio Angulo Corcuera
 Magister en Administración de Negocios
 Licenciado en Administración
 CLAD. N° 18480

Mgtr. : Carlos Antonio Angulo Corcuera
 DNI : 06437510
 Especialidad : Gestión de organizaciones - Marketing
 E-mail : anguloa@ucvvirtual.edu.pe

“Mejora continua y control administrativo del área operativa Swab de Jefron y Compañía Perú S.A.C., Talara, 2022”

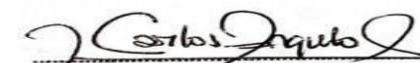
FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																			95		
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																		90			
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																		90			
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																		89			
5. Suficiencia	Comprende los aspectos																					

	necesarios en cantidad y calidad.																		88			
6.Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación																			95		
7.Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación																				97	
8.Coherencia	Tiene relación entre las variables e indicadores																				95	
9.Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación																					98

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Piura, 28 de Setiembre de 2022.



MBA. Carlos Angulo Corcuera
Magister en Administración de Negocios
Licenciado en Administración
CLAD. N° 18480

Dra. : Carlos Antonio Angulo Corcuera
DNI : 06437510
Teléfono : 947055845
E-mail : anguloca@ucvvirtual.edu.pe

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Juan Francisco Gonzales Vera con DNI 02664225. Magister con mención en educación, currículo e investigación con Matrícula N° 1476 de profesión Contador Público desempeñándome actualmente como docente en Universidad César Vallejo.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

CUESTIONARIO

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario aplicado a los colaboradores de JEFRON Y COMPAÑÍA PERU S.A.C	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				X	
2. Objetividad				X	
3. Actualidad				X	
4. Organización				X	
5. Suficiencia				X	
6. Intencionalidad				X	
7. Consistencia				X	
8. Coherencia				X	
9. Metodología				X	

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los treinta días del mes de setiembre del dos mil veintidós.



Mg. CPC Juan Francisco Gonzales Vera
MAT. 1476

Mg.: Juan Francisco Gonzales Vera
DNI: 02664225
Especialidad: Contabilidad
E-mail: jfgonzalesv@ucvvirtual.edu

Mejora continua y control administrativo del área operativa Swab de Jefron y Compañía Perú S.A.C., Talara, 2022

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTINARIO

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																80					
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																80					
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																80					
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																80					
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad																80					
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la																80					

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Groover Valenty Villanueva Butrón con DNI N° 02842722 Magister en Ciencias Económicas con mención en Economía de Empresas (A343034), Doctor en Administración (048970), de profesión Ingeniero Industrial (A202677) con especialidad en Investigación de Operaciones desempeñándome actualmente como DTC en la E.P. de Administración – UCV Piura

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el instrumento:
Cuestionario.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario aplicado a los colaboradores de JEFRON Y COMPAÑÍA PERU S.A.C	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad					X
4. Organización					X
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología					X

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los veinte y un día del mes de noviembre del dos mil veintidos.



Dr. : Groover Valenty Villanueva Butrón

DNI : 02842722

Especialidad: Ingeniero Industrial

E-mail: gvillanuevabu@ucvvirtual.edu.pe

**“Mejora continua y control administrativo del área operativa
Swab de Jefron y Compañía Perú S.A.C., Talara, 2022”**

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																	85				
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																	85				
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																		88			
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																		86			
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																			93		



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ERICKA JULISSA SUYSUY CHAMBERGO, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesor de Tesis titulada: "Mejora continua y control administrativo del área operativa Swab de Jefron y Compañía Perú S.A.C., Talara, 2022

", cuyo autor es FARFAN ZAPATA PAOLA EVERLINE, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

PIURA, 30 de Noviembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ERICKA JULISSA SUYSUY CHAMBERGO DNI: 45361468 ORCID: 0000-0003-0744-0052	Firmado electrónicamente por: ESUYSUYC el 09-12- 2022 21:08:47

Código documento Trilce: TRI - 0462971