



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Propuesta de lineamientos administrativos para orientar la
competitividad en la Empresa TECHMEC SERVICIOS PERÚ
S.R.L - Piura 2017**

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

AUTORA:

Castillo Olaya, Lucía Belén (ORCID: 0000-0002-9542-226X)

ASESOR:

Castillo Palacios, Freddy William (ORCID: 0000-0001-5815-6559)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión de Organizaciones

PIURA – PERÚ

2018

DEDICATORIA

A mi papá Coco, por el gran sacrificio que hace día a día para salir adelante a pesar de su limitación, a mi valiente mamá Tita, que pese a todos los obstáculos hace hasta lo imposible por sacar adelante a mi familia; a mis hermanos Jorge Nerit y Lydia Cecilia, que siempre han estado a mi lado, a mi abuelito Jorge que desde el cielo está mandándome todas las buenas vibras, a mi abuelita, mi mami IA que me cuida y guía desde el cielo desde hace 5 años, a mis sobrinas Asiri y Lucia Carolina por despertar en mí el amor de madre reflejado en ser tía, a mi compañero de vida, Víctor que camina junto a mí, y a sus padres Víctor y Johanna, por siempre brindarme su incondicional apoyo y cariño.

AGRADECIMIENTO

A mi buena madre Virgen de Guadalupe por guiarme siempre, a mi asesor de este proyecto el doctor Freddy Castillo por siempre asesorarme para realización de este estudio de la mejor manera, a mis profesores que durante toda la vida universitaria nunca dudaron en brindarme su apoyo, en especial a miss Mercedes por su comprensión y su constante ayuda tanto en lo estudiantil como en la vida personal. A la Universidad César Vallejo que me ha brindado sus conocimientos por medio de docentes con la debida preparación y me han facilitado la información adecuada con libros y revistas pertinentes para adquirir los conocimientos necesarios y culminar satisfactoriamente mi carrera universitaria.

ÍNDICE

CARÁTULA	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
ÍNDICE.....	iv
RESUMEN.....	v
ABSTRACT.....	vi
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	11
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	11
3.2 variables, operacionalización.....	11
3.3 Población, muestra y muestreo.....	12
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección.....	12
3.5 Procedimiento.....	13
3.6 Métodos de análisis de datos.....	14
3.7 Aspectos éticos.....	14
IV. RESULTADOS.....	15
V. DISCUSIÓN.....	34
VI. CONCLUSIONES.....	39
VII. RECOMENDACIONES.....	41
VIII. PROPUESTA.....	42
REFERENCIAS.....	52
ANEXOS.....	57

RESUMEN

Este trabajo tiene como objetivo proponer lineamientos administrativos para orientar la competitividad en la empresa TECHMEC SERVICIOS Perú – 2017. El tipo de estudio fue aplicado con un diseño no experimental, ya que no existió manipulación deliberada de las variables; de nivel descriptivo y considerando la temporalidad fue transversal. Las técnicas de recolección de datos fueron las encuestas para los colaboradores y clientes de la empresa TECHMEC SERVICIOS Perú- 2017, cuya población – muestra estuvo conformada por los 15 colaboradores y 35 clientes de la empresa. Se concluyó que la empresa lleva de manera adecuada los procedimientos de planeación, organización, dirección, control, productividad, así como la calidad de los mismos; sin embargo, los resultados arrojan que los trabajadores aún adolecen de algunas competencias necesarias para desarrollar el cargo, no obstante, se destaca la voluntad tanto de los colaboradores y como de los miembros de la gerencia para implementar estrategias pertinentes para la mejora respectiva, las mismas que han sido propuestas en este trabajo.

Palabras claves: Lineamientos administrativos, administración, calidad de productos.

ABSTRACT

This work aims to propose administrative guidelines to guide competitiveness in the company TECHMEC SERVICIOS Perú - 2017. The type of study was applied with a non-experimental design, since there was no deliberate manipulation of the variables; Descriptive level and considering the temporality it was transversal. The data collection techniques were the surveys for the collaborators and clients of the company TECHMEC SERVICIOS Perú-2017, whose population - sample was made up of the 15 collaborators and 35 clients of the company. It was concluded that the company adequately carries out the planning, organization, management, control, productivity procedures, as well as their quality; However, the results show that the workers still lack some necessary skills to develop the position, however, the will of both the collaborators and the members of the management to implement pertinent strategies for the respective improvement stands out. that have been proposed in this work.

Keywords: Administrative guidelines, administration, product quality.

I. INTRODUCCIÓN

Una empresa es precursora en el mercado, si posee lineamientos instaurados por la administración, los que según Porter (2010) son la planificación, organización, dirección y control. Actualmente las grandes empresas automotrices como Toyota, Ford, Mercedes Benz; cuentan con dichos lineamientos, lo que les ha permitido crecer a nivel mundial, logrando a lo largo del tiempo, reconocimiento internacional, permitiéndoles promocionarse de manera más fuerte en el mercado.

En el Perú las empresas automotrices son únicamente de motos, por ejemplo, Honda del Perú es filial de Honda Japón, dicha empresa es altamente conocida porque cuenta con procedimientos que tienen altos estándares de calidad, que permiten la satisfacción del cliente final con el producto ofrecido. Es así que, Honda del Perú es una organización, dedicada a elaborar moto-taxis y motos lineales, contando con los estándares de calidad de materia prima, personal, maquinaria, procesos, insumos, etc., establecidos por la casa matriz. Ello le ha permitido el éxito en ventas, pues de acuerdo a lo informado por el Diario Comercio, en el año 2016 vendió 53'000 unidades solo en la capital de Perú.

Piura es la segunda región con mayor población del Perú ubicándose la ciudad de Piura en el centro oeste de la misma, en el valle del río Piura, localizada al norte del desierto de la ciudad de Sechura, a 981 km al norte de Lima y relativamente cerca de la frontera con el Ecuador, contando con 1'809013 personas (INEI, 2017). Los residentes en Piura necesitaban encontrar la forma de trasladarse, de manera económica y oportuna, a cualquier lugar que necesitarán, por lo que, en el año 1990 un nuevo vehículo de transporte, proveniente de la selva peruana, comenzó a evolucionar en la región de Piura (Piuraperú.org, s.f.)

Ante este crecimiento del servicio de transporte vía “trimóvil”, empezó a interesar el mercado de la fabricación de carrocerías para moto-taxis, dando inicio a las primeras fabricaciones de carrocerías de manera artesanal, donde las empresas dedicadas a este rubro no contaban entre sus principios con procedimientos de planeación, organización y control. Por otro lado, la productividad de dichas empresas era baja ya que no se tenía conocimiento idóneo para la estructuración de actividades. Esto ha continuado hasta la fecha, en que se

está empezando a formalizar los términos de la fabricación de las carrocerías para moto-taxis, contando con una pequeña porción de instalación de planeación y organización. Ahora existen algunas empresas dedicadas a la fabricación de carrocerías de moto-taxis en Piura, pero que no cumplen con los estándares ni las normas indicadas para la elaboración de las mismas, en lo referido al plano de dirección de empresas y control de herramientas, materiales e insumos. Un gran número de empresas del rubro de elaboración de estructuras metálicas, trabajan generalmente, sin protección alguna, y sin los estándares de calidad requeridos para el trabajo minucioso de la fabricación de estructuras metálicas.

Para hacer estructuras homogéneas, en forma, medida y acabados, se necesitan mecanismos que cumplan normas y estándares de ingeniería. La empresa Techmec Servicios Perú S.R.L. es relativamente joven en el mercado, por lo que no tiene diseñado sus lineamientos de administración que le permitan incursionar de manera competitiva en el mercado, no contando con una planificación adecuada en el aspecto financiero, productivo y administrativo.

En la empresa Techmec; se da la organización y dirección, siendo necesario realizar ajustes para su efectividad; sin embargo, el control es el lineamiento que mayor atención necesita, pues es bastante limitado. La dirección en la empresa se centra en un ingeniero con mucha experiencia y conocimiento en la dirección de empresas de metalmecánica, pero es necesario se plasme el protocolo para seguir el procedimiento, saber quién lo realiza, cuál es el perfil requerido del encargado, por qué se realiza, qué herramientas y materiales se necesita para operar.

Para esta investigación se ha formulado el problema ¿Qué lineamientos administrativos se requieren para orientar la competitividad en la empresa Techmec Servicios Perú – Piura 2017? Teniendo como preguntas específicas: ¿Cómo se encuentra el proceso de planificación en la empresa Techmec Servicios Perú – Piura 2017?, ¿Cómo es la organización administrativa en la empresa Techmec Servicios Perú – Piura 2017? ¿Cómo se lleva a cabo el proceso de dirección en la empresa Techmec Servicios Perú – Piura 2017?, ¿Cómo se ejecuta el Control en la empresa Techmec Servicios Perú - Piura 2017?, ¿Cuál es el nivel de productividad tiene la empresa Techmec Servicios Perú- Piura 2017?, ¿Cuál es la

calidad de los productos que ofrece la empresa Techmec Servicios Perú- Piura 2017?

Esta investigación se justifica a nivel práctico, dado que se presenta la necesidad de aplicar los lineamientos administrativos para orientar la competitividad en la empresa Techmec Servicios Perú, a fin de mejorar su posición en el mercado de metalmecánica incrementando sus utilidades. Así mismo, este trabajo será referencial para la empresa, pues los lineamientos administrativos podrán orientarla a la competitividad para mejorar su nivel de competencia en el mercado. También servirá como base para otras empresas del sector de metalmecánica, así como otras empresas de la región Piura.

Por otro lado, esta investigación es de gran utilidad para los jóvenes universitarios que se encuentran en la última etapa de sus carreras, ya que se evidencia la creación reciente de una empresa en la cual se puedan aplicar todos los conocimientos adquiridos a lo largo de su etapa universitaria. De la misma manera, esta investigación también beneficiará a los trabajadores, pues con dicho estudio, la empresa al lograr un desarrollo, se mantendrá activa en el mercado y como consecuencia sus colaboradores podrán mantenerse en el centro laboral incrementando sus ingresos.

Siguiendo a Martínez (2012), se planteó el objetivo general: Proponer los lineamientos administrativos que oriente la competitividad en la empresa Techmec Servicios Perú – 2017, del cual se desprenden los objetivos específicos (Caballero, 2014): Conocer cómo se encuentra el proceso de planificación en la empresa Techmec Servicios Perú – 2017, Identificar la organización administrativa en la empresa Techmec Servicios Perú – 2017, Determinar la manera cómo se lleva a cabo el proceso de dirección en la empresa Techmec Servicios Perú – 2017, Conocer cómo se realiza el proceso de control en la empresa Techmec Servicios Perú – Piura 2017, Determinar el nivel de productividad en la empresa Techmec Servicios Perú – Piura 2017, Identificar la calidad de los productos de la empresa Techmec Servicios Peru-2017.

II. MARCO TEÓRICO

Como antecedentes a este trabajo en el plano internacional, se tiene a: Monascal (2010) con su investigación “Propuesta de gestión de control interno en la empresa ITALVIAJES, C.A”, realizada en la ciudad de Caracas, tuvo como objetivo: Brindar una propuesta de mejora del control interno para la empresa ITALVIAJES, C.A. La investigación fue de tipo no experimental, con una población de estudio de 56 agencias y 300 personas. Se concluye que: Existe deficiencia del conocimiento de las actividades de la empresa y quiénes son los encargados de la misma; se llegó a conocer que más del 60% de los encuestados no conocen el procedimiento de las actividades y procesos, a diferencia del 40% que si conoce.

Murillo (2013) realizó su investigación: “Auditoría interna para el control contable y administrativo de las cuentas por cobrar en empresas concesionarias del municipio de Maracaibo”, en Venezuela. Su objetivo fue estudiar las normas del control contable y administrativo de las cuentas por cobrar a empresas concesionarias de la municipalidad de Maracaibo, acorde con las normas de auditoría vigentes en el país. La exploración fue de tipo analítica, experimental, con una población de 51 concesionarios. Se concluye: Para el diseño del control contable y administrativo de las cuentas por cobrar, se debe primero reducir el riesgo de cobranzas a un nivel aceptable y analizar el ciclo de ventas de la misma; se pudo delimitar que las empresas concesionarias del municipio de Maracaibo reflejan debilidades aun teniendo normas de dichos procedimientos.

Sierra, (2012) planteó en Quito – Ecuador su investigación: “Propuesta de mejoramiento de procedimientos para el control de inventarios aplicado en la empresa Vanidades S.A”, con su objetivo Determinar la estrategia que permita mejorar los procedimientos del control de inventarios aplicado en la empresa Vanidades S.A. Se concluye: La empresa Vanidades falla en la determinación de funciones, pue diferentes actividades se centran en escasas personas que impiden su total desarrollo; El área de contabilidad carece del personal necesario para la realización de sus funciones, provocando inestabilidad en los controles internos de la empresa; la infraestructura de la empresa es pequeña, dificultando la correcta y eficiente ejecución de actividades en el almacén y en el área de producción.

Como antecedentes nacionales se tiene a Ugáz (2012) que presenta en Lima “Propuesta de diseño e implementación de un sistema de gestión de calidad basado en las normas ISO 9001: 2008 aplicado a una empresa de lejías”, con su objetivo general Renovar los procesos y operaciones que pertenecen al área de Producción Servicess; y entre sus objetivos específicos: Coordinar con las áreas de Planeamiento y Producción en la planificación, organización y ejecución de las actividades para lograr los objetivos operativos de la empresa, utilizando eficientemente los recursos disponibles. Se tuvo una población por áreas: marketing, ventas, compras, planeamiento, producción, ingeniería, logística, calidad, mantenimiento, seguridad y RRHH. El estudio fue de campo, experimental y se concluye que la incorporación de un sistema de gestión de calidad mejora y beneficia la imagen de la empresa, fortaleciendo los lazos de confianza, además de la fidelización por parte de los clientes. El manual realizado tendrá mucha importancia, pues ayudará a clarificar la secuencia de los procedimientos de actividades, lo que permitirá una mejora en producción y ventas de la empresa.

Risce (2014) al proponer: “El grado de satisfacción de la calidad de servicio y el costo-oportunidad que genera incursionar en el sistema de justicia de Lima, de las mujeres asalariadas víctimas de VcM en relaciones de pareja durante el año 2015”, trabajó el objetivo: Estudiar el nivel de satisfacción de la calidad de servicio y el costo de oportunidad generados en el sistema de justicia de Lima, de las mujeres asalariadas víctimas de VcM en relaciones de pareja durante el año 2015. La investigación fue exploratoria, descriptiva simple, su población de 8980 mujeres que reciben sueldo en la ciudad de Lima. Se llega a concluir: Según la Dirección de Estadísticas de la PNP (2014), se tiene que de cada 10 personas que laboran en una empresa –entre mando medio y profesionales– 4 son víctimas y 3 son agresores, siendo 7 personas asalariadas comprometidas en un proceso judicial.

Pérez (2014) propuso: “La calidad del servicio al cliente y su influencia en los resultados económicos y financieros de la empresa restaurante campestre SAC – CHICLAYO (periodo enero a septiembre 2011 y 2012)”, con su objetivo: Proponer una estrategia que beneficie al cliente y repercuta en el incremento de las ventas del restaurante campestre SAC CHICLAYO. Esta investigación cuantitativa fue de tipo descriptiva y analítica, con una población de 1390 usuarios asistentes al

restaurante campestre de Chiclayo; concluyendo que: La empresa otorga un servicio de calidad atendiendo las necesidades de sus clientes, no obstante, puede mejorar la calidad de su servicio adelantando los pedidos de sus clientes y así superar las expectativas de los mismos; se ha tomado conciencia sobre la necesidad de capacitación para la atención personalizada al cliente, quien actualmente es mucho más exigente, a fin de lograr su fidelización, lo que repercutirá en los ingresos de la empresa.

Entre los antecedentes locales se presenta a: Romero (2014), que propuso: “Lineamientos estratégicos claves de competitividad para la introducción y fortalecimiento en la actividad exportadora, las MYPES del sector artesanal en la región de Piura, frente a las nuevas tendencias del mercado”, en la Universidad de Piura, con su objetivo Presentar lineamientos estratégicos que permitan a las Mypes del sector artesanal de la región de Piura, ejecutar nuevas propuestas para las tendencias del mercado para incrementar su nivel de competitividad y fortalecimiento en el mercado. El estudio fue cuantitativo y cualitativo, se investigó el ambiente interno y externo del sector; la población fue todas las Mypes artesanales de la región. Se concluye que: Existen grandes oportunidades para la exportación de productos artesanales, a nivel mundial; siendo los actuales Tratados de Libre Comercio y los vigentes Acuerdos Comerciales con países vecinos, los que contemplan el marco legal para la comercialización internacional de productos artesanales. Los turistas que llegan al país y específicamente a la región Piura, valoran mucho los productos artesanales ofrecidos; es muy importante el papel de las universidades en la capacitación de los artesanos.

Suluco (2016) al proponer: “Caracterización de la competitividad y el Kaizen en las MYPE rubro restaurantes, de la urbanización Los Rosales Piura, año 2016”, presenta su objetivo Proponer estrategias de competitividad que permitan incursionar el Kaizen en los restaurantes de la urbanización Los Rosales- Piura, 2016. Esta investigación fue transversal, no experimental, descriptiva; con una población de 06 MYPES. Obteniendo como conclusiones: El grado de competitividad de mayor importancia es el nivel meta por su constante cambio, estructura y la capacitación continua a los empleados; las cevicherías están en constante innovación, por lo que, la más alta relevancia está en la calidad de

servicio e imagen; Las esencias del Kaizen en las MYPE, obedecen a la filosofía Kaizen (procesos versus resultados) y se necesita en primera instancia de la calidad para elevar el nivel competitivo y mantenimiento en el entorno.

En la investigación de Silva (2015): “Calidad del servicio al cliente en el restaurant La Lomita- Tambogrande- 2015”, realizada en Piura, se tuvo como objetivo Determinar una estrategia que permita mejorar la calidad de servicio al cliente en el restaurant La Lomita- Tambogrande – 2015; y se trató de un estudio descriptivo, no experimental; la población infinita fueron los clientes que visitan el restaurante, llegando a las siguientes conclusiones: La calidad de servicio brindado por del Restaurant "La Lomita" es buena, avalado por un promedio de 3,5; Los elementos tangibles es la dimensión menos apreciada, según lo confirma el puntaje de 3.00, determinando que predomina lo intangible sobre lo tangible.

En lo referente a la aproximación temática, se tiene lo postulado por Chiavenato (2014): “La administración es una fase de empleos preliminares y de funciones para el diseño de objetivos”. La planificación, organización, dirección y control, son tomados por separado (funciones administrativas) que, tomadas en conjunto, permiten lograr objetivos diseñados y metas trazadas.

Planeación, sirve como base fundamental para las demás funciones. Es previa, pues a través de ella, se da a conocer los objetivos a implementarse y cumplirse, así como, los medios para alcanzarlos. La planeación es un prototipo teórico para actuar en el futuro. (Koontz, Weihrich y Cannice, 2012).

Para Amaru (2009), Planeación es un mecanismo para gobernar los vínculos con el futuro; es un uso específico de la evolución de la toma de decisiones, que influyen en el futuro. Siguiendo a Munch (2010), Planear es consecuencia de las actitudes que originan el cambio radical. La planeación es un conjunto de objetivos orientados a obtener metas trazadas, siguiendo un proceso de técnicas y procedimientos anteriormente definidos.

Para Reyes (2007), la planeación se sustenta en implementar el sistema completo de acción que se puede seguir, instalando principios para la ejecución del mismo. Según Burt (2006), la planeación empieza por los objetivos, desarrollando

políticas, planes, procedimientos, contando con un método de feed - back de información para adecuarse a cualquier cambio en cualquier circunstancia.

En este estudio, para la Planeación se determinaron las dimensiones:

- Percepción a largo plazo: Expectativa ideal, debe ser realista y ambiciosa.
- Valor agregado de productos y servicios: Marca la diferencia de bienes.
- Capacidad de adaptación y respuesta al entorno (clientes y competencia): Se adapta a nuevas situaciones y busca formas de interrelación.

Se considera que, la planeación es la etapa clave para el mantenimiento de la organización en el mercado, trabajando con eficiencia y eficacia en sus actividades diarias. En la planeación existen dos posturas a considerar:

- Postura de actitud proactiva: De las personas que desean hacer transformaciones en la empresa. Los estudiantes de Administración optimizan las nuevas formas provenientes del ambiente interno y externo de la empresa.
- Postura de actitud reactiva: Está casi siempre dirigida por las personas que quieren y mantienen la estabilidad que conserva la organización.

Munch (2010), sostiene que la organización, como compañía social, está destinada a objetivos específicos y estructuras de manera liberada; integrada por seres humanos, dirigida a los objetivos, estructurada para obtener resultados. La organización pretende: Fraccionar el trabajo, asociar las actividades; destinar a las personas diferentes actividades; fijar los recursos que tiene la empresa; y organizar los esfuerzos; siendo sus actividades: Tareas (proceso de división de actividades y funciones), Personas (responsable de un cargo); Órganos (niveles jerárquicos y áreas de actividades); y Relaciones (de quien depende el éxito empresarial).

Para Munch y García (2008) "La organización se encarga de definir y establecer las funciones y límites para toda la empresa". Según Franklin (2007), organizar es el proceso de asociar y organizar labores imprescindibles para poder obtener las metas y objetivos propuestos, implementando unidades administrativas, atribuyendo para ello funciones, poder, responsabilidades y jerarquías, constituyendo de esta manera relaciones entre estas unidades.

Para esta investigación se tomó como indicador un manual de procedimientos y procesos para ser utilizado como medio para que todos los

colaboradores de la empresa conozcan a profundidad sus actividades específicas y se evite usurpaciones de cargos. La investigadora, considera que la organización es una etapa de mayor énfasis, pues de ella depende el orden de la empresa.

La dirección vincula la planeación con la organización para lograr una buena comunicación y cumplir con los lineamientos establecidos. (Amaru, 2009),

Munch (2010) arguye que la dirección radica en lograr que los colaboradores centren su energía en ofrecer adecuados productos y servicios. Se tiene que el trabajo de cualquier tipo de materia es siempre un proceso de dirección, por ejemplo, el liderazgo. Entre las fundamentales actividades de dirección, se tiene: Elaborar planes (implantarse metas a cumplir en un determinado tiempo). La dirección es el proceso de coordinar todos los esfuerzos de los trabajadores para conseguir metas y objetivos trazados.

Las dimensiones para este estudio son: el cumplimiento de las actividades encomendadas, a fin de lograr el reconocimiento por del público objetivo. El perfil de los trabajadores, para realizar con precisión las actividades encomendadas y reducir el tiempo de producción de cada proceso. Para la investigadora, la dirección es una etapa de coordinación del esfuerzo de los trabajadores con los miembros de la empresa, por lo que, es relevante para su permanencia activa en el mercado.

El control según Chiavenato (2014) mide el desempeño de acuerdo a la correcta toma de decisiones necesarias, es una serie naturalmente normalizada; en esta etapa se centra el establecimiento de sistemas equilibrados dirigidos a cumplir metas y objetivos. Es clave en el proceso administrativo, pues, aunque se tenga una adecuada planificación, estructura organizativa apta y dirección correcta; se necesita un mecanismo para ajuste de los hechos con las metas propuestas.

Esta investigación desarrolló las siguientes dimensiones: Exactitud (cercanía) del valor agregado obtenido; Puntualidad en la fabricación de las estructuras; Responsabilidad en las actividades, adecuándose a los procedimientos para la ejecución de sus actividades; Plazo de entrega del producto. La investigadora infiere que, el control es la etapa crucial del proceso administrativo, pues se debe realizar una comprobación previa para la entrega del producto final.

Para Gutiérrez (2010) la productividad está relacionada directamente con los resultados de los sucesos a realizar, si sube la productividad, habrá mayores beneficios para la empresa. En el presente estudio se tomó como dimensión para esta etapa, las unidades producidas/ unidades con defectos, pues por medio de esta dimensión se evidencia la aplicación de la eficacia y eficiencia de empresa (Sánchez, 2015). Los indicadores que señalan que la organización cuenta con un alto nivel de productividad se miden por los resultados obtenidos y los medios que se utilizaron.

Los resultados obtenidos se pueden medir las piezas vendidas o en utilidades; los recursos utilizados se pueden medir por el número de trabajadores, horas máquina, etc. Es casi frecuente notar que la productividad se obtiene de dos variables: eficacia (conjunto entre el resultado alcanzado y los recursos que se utilizaron) y eficiencia. La primera es únicamente el conjunto entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados, y la eficacia (lugar dónde es realizada las tareas planteadas y los resultados que han sido alcanzados). La investigadora infiere que la productividad es el rendimiento mecánico (herramientas) y financiero (activos).

La competitividad permite ganar una posición en el mercado y lograr la fidelización de sus clientes (Amaru, 2009). La competitividad influye en el desarrollo de iniciativas de negocios y posiciona óptimamente a la organización (Vicente, 2009). La competitividad es lo que una organización hace de forma más eficiente y eficaz, generando así un mejor posicionamiento en el mercado (Gutiérrez, 2014).

La calidad laboral se basa en el nivel de satisfacción que tienen los colaboradores de una empresa en sus necesidades personales (Chiavenato, 2014).

En este estudio se tomó como dimensión para esta etapa de la calidad el cumplimiento de las especificaciones técnicas por parte de los clientes, pues de esta manera se podrá posicionar de mejor forma la idea que tiene el cliente de la empresa, ya que al realizar las especificaciones que tiene el cliente, se hace más llamativo el producto requerido (Rey, s.f.). Posterior a las definiciones impuestas por los autores, la investigadora determina que la calidad laboral es la satisfacción plena por parte de los clientes y colaboradores de la empresa.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Según Fernández, Hernández y Baptista (2014), la investigación presentó un diseño descriptivo, en la cual se utilizó, observación del control de las áreas existentes, realización de evaluación de la información obtenida, realizada mediante una encuesta a los colaboradores y clientes de la empresa.

El estudio de la presente investigación consistió en conocer a fondo el contexto, situación, costumbres, procedimientos por medio de la delineación de la unidad de análisis. Por otro lado, se aplicó una entrevista aplicada a los miembros de la gerencia de la empresa TECHMEC SERVICIOS PERÚ S.R.L- Piura 2017.

De acuerdo a Ríos (2017), se trató de una investigación no experimental, ya que se evitó realizar manipulación alguna de las dos variables, analizándose los datos como se presentan realmente, por lo que no se manipularon los resultados. Por otra parte, el recojo de datos se efectuó en solo periodo determinado por medio de encuestas anónimas, respetando de esta manera el derecho a la privacidad de los participantes.

3.2. Variables y Operacionalización

Variable 01: Lineamientos administrativos

Es una metodología que permite manejar eficazmente una organización, y consiste en estudiar la administración como un proceso integrado por varias etapas, distribuidas en dos fases: Mecánica (Planeación organización) y Dinámica (Dirección Control) (Munch, 2010)

Variable 02: Competitividad

Es la capacidad que tiene una empresa para ofrecer un producto o servicio de mejor manera que sus competidores (Gutiérrez,2014)

3.3. Población, muestra y muestreo

Población:

En esta indagación se trabajó con dos unidades de análisis: Recursos humanos de la empresa y clientes de la misma.

Talento humano: Formado por cuatro directivos y 15 colaboradores

Clientes: 35

Criterios de inclusión:

Todos los colaboradores que prestan servicios a la empresa.

Todas las empresas que reciben servicios de la empresa de manera regular.

Criterios de exclusión:

Los profesionales y/o técnicos que dan servicios a la empresa de manera independiente.

Las empresas que han recibido servicios de la empresa de manera muy esporádica.

Muestra

Tanto para recursos humanos de la empresa y para clientes de la empresa TECHMEC SERVICIOS PERÚ S.R.L- PIURA 2017, se trató de un censo, ya que se abordó a la totalidad de elementos conformantes a la población, dado que conforman un número de 35 individuos manejables para el proceso de la investigación. Siguiendo a Arias (2012), dado que las poblaciones son accesibles, se trabajó con ambas poblaciones,

Muestreo

No se utilizó ningún tipo de muestreo, pues se trabajó con toda la población, tratándose de un censo.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Las técnicas aplicadas fueron:

Encuesta: Para la indagación se empleó el procedimiento de acopio de datos cuantitativos, orientados a recaudar soluciones acerca el enigma generado.

Entrevista: Técnica utilizada para la recolección de datos por parte de los miembros directivos de la empresa, se encuentra orientada a conocer información a fondo.

Respectivamente, se utilizaron los instrumentos:

Cuestionario: Herramienta cuantitativa que es empleada para evaluar distintos hechos y entornos. Para esta investigación se ha elegido esta herramienta, al considerarla la más adecuada, ya que la población objetiva es pequeña, lo cual permitió obtener información precisa y puntual para establecer la certeza o negación de las hipótesis establecidas en la presente investigación.

Guía de entrevista: Herramienta empleada con preguntas concisas que estuvieron dirigidas a los miembros de la gerencia de la empresa.

Para la validez del instrumento utilizado, fue necesario evaluarlo a través de la revisión minuciosa y avezada de expertos. Los instrumentos están ligados al tipo y esencia de la exploración. Otro punto, es que los instrumentos otorgan la facilitación de la comprobación de las hipótesis que se dieron en la indagación.

Para la confiabilidad se calculó la escala de confiabilidad o escala de comprensión de los instrumentos para cada una de las dimensiones, se aplicó el coeficiente de Alpha de Cronbach, en el cuestionario aplicado a las personas encuestadas por cada empresa investigada, así como a los trabajadores de la misma. Vara (2015).

3.5 Procedimiento

Se realizó la recolección de datos a través de las encuestas aplicadas a los colaboradores y clientes de la empresa estudiada.

En línea con Muñoz (2011), para el procesamiento de los datos recogidos, se elaboró en el programa Excel la codificación respectiva, posteriormente se ingresó la información al programa estadístico SPSS versión 21, obteniéndose los resultados, para posteriormente realizar la discusión.

3.5. Métodos de análisis de datos

Los análisis obtenidos en los cuestionarios fueron segregados por medio de los programas estadísticos SPSS versión 21.0 y el programa Excel para Windows 2016. Para la comparación de datos de los resultados obtenidos por mediante el cuestionario (instrumento cuantitativo) que fue aplicado a las personas encargadas de las empresas (clientes), con las que cuenta la empresa TECHMEC SERVICIOS PERÚ S.R.L fue efectuado a través de una comparación e interpretación con el único objetivo de apreciar los resultados resolviendo las preguntas que se formularon en el proceso de la investigación.

3.6. Aspectos éticos

Para esta investigación se consideró el valor de la verdad en los siguientes aspectos: aplicación de instrumentos, análisis, teorías relacionadas, antecedentes, marco conceptual. Se ha respetado la propiedad intelectual, ya que la información tomada para de diferentes fuentes para poder fundamentar la realidad problemática, antecedentes, teorías relacionadas y marco teórico, han sido citadas de acuerdo con las normas APA. - Autenticidad y honestidad, ya que no se manipularon los datos obtenidos de la investigación, al contrario, pues se interpretaron según la realidad de manera objetiva.

La responsabilidad es otro valor utilizado en el manejo de la información recolectada tratándose de empresas privadas del sector metalmecánica.

IV. RESULTADOS

Para el proceso de planificación de la empresa TECHMEC SERVICIOS Perú, se tiene el resultado siguiente:



Figura 1: Percepción del trabajador de la posición en el mercado de la empresa
Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa
Elaboración: Propia

En la figura 1 según la encuesta, el 67% de los colaboradores de la empresa encuestados, respondieron que dentro de unos años piensan y creen que la empresa estará liderando el mercado, mientras que un 33% restante respondieron que están de acuerdo porque no saben las posibles situaciones que se presente, por lo que se puede inferir que es deseo de la gran mayoría de los colaboradores que la empresa mantenga el liderazgo en el mercado.

Para lo cual es necesario hacer mención a las opiniones de gran parte de los trabajadores sostuvieron que para lograr el liderazgo es necesario tener como principio el uso de los mejor tubos y máquinas.

En lo referido a la organización administrativa en la empresa TECHMEC SERVICIOS PERÚ, se aprecia el resultado en la figura 2, todos los colaboradores de la empresa conocen a profundidad la estructura organizacional de la misma, pues cuando se preguntó esto el 100% de los encuestados respondió que estaba totalmente de acuerdo. Conocer la estructura de la empresa es requisito indispensable para seguir laborando en la misma.

No existió mayor detalle en las respuestas, ya que todos los encuestados, respondieron de manera cerrada sin emitir mayor comentario al respecto.



Figura 2: Organización empresarial
 Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa
 Elaboración: Propia

En la figura 3 que es prestando a continuación todos los colaboradores concordaron que la entrega de los productos es justo a tiempo, es decir si ya se implantó un tiempo determinado para la entrega de la estructura se realiza el mismo día.



Figura 3: Entrega de productos en plazo previsto
 Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa
 Elaboración: Propia

Para el Proceso de dirección en la empresa TECHMEC SERVICIOS PERÚ, los resultados evidencian que la empresa generalmente tiene personal que conoce totalmente sus funciones y responsabilidades, pues a la consulta alusiva el 87% de los encuestados responden que se encuentran totalmente de acuerdo con el cumplimiento de las funciones asignadas.

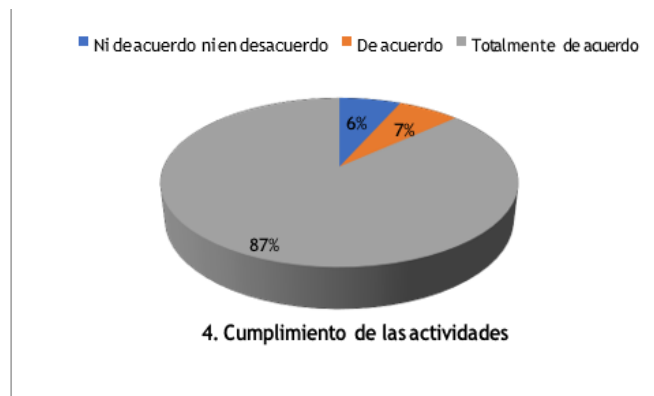


Figura 4: Cumplimiento de actividades del personal
 Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa
 Elaboración: Propia

En la figura 4 se muestra que el cuestionario ha sido de tipo confidencial, pues cuando se preguntó por el cumplimiento de las actividades el 6% de los encuestados respondió que no estaba de acuerdo ni en desacuerdo, mientras que un 7% de la misma estaba de acuerdo.

Es necesario que los colaboradores tengan la certeza y bien definida su responsabilidad y lo más importante su compromiso con la empresa, sin embargo, al emitir una respuesta como el no estar de acuerdo ni en desacuerdo se evidencia la falta de conocimiento pleno de sus funciones, siendo así que no tienen mayor claridad sobre su desempeño laboral.

La empresa cuenta con los líderes adecuados para su desarrollo, pues se comprobó en las respuestas de la consulta sobre el perfil del jefe de operaciones, contando con 87% que se encontraron totalmente de acuerdo con esta afirmación, resaltando gran parte de los trabajadores el conocimiento que tiene el jefe de operaciones, lo que se convierte en ventaja para ellos, pues el aprendizaje es continuo.

Por otra parte, existe personal que es indiferente a la evaluación del perfil de jefe de operaciones, pues el 6% constó que no estaba de acuerdo ni en desacuerdo, esto se evidencia en la figura 5.

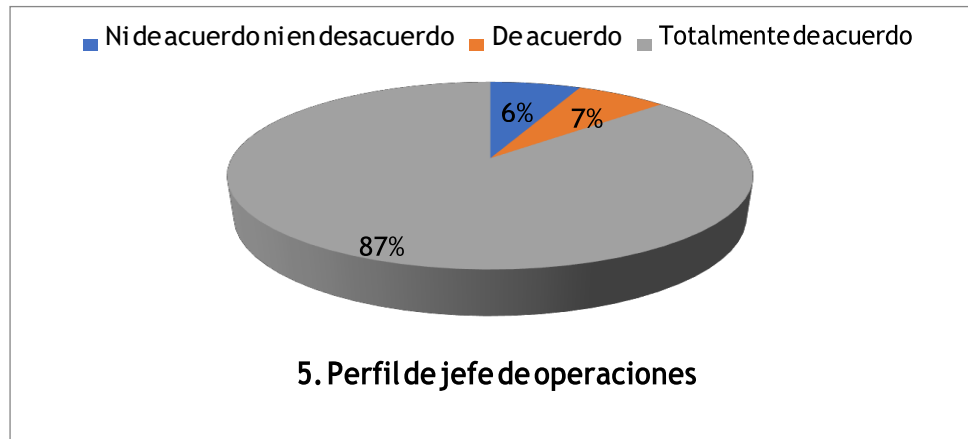


Figura 5: Perfil del jefe de operaciones
 Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa
 Elaboración: Propia



Figura 6: Opiniones de colaboradores
 Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa
 Elaboración: Propia

En la figura 6 se evidencia que uno de los valores que se práctica en la empresa y se pudo evidenciar al realizar el cuestionario a los colaboradores es la democracia pues en la toma de decisiones se tiene en cuenta la opinión de cada colaborador, motivo por el que ellos se sienten muy a gusto, ya que a pesar de tener un jefe de taller líder y conocedor del proceso productivo, pide la opinión de los operarios de la empresa, siendo de esta manera que al preguntar por esta afirmación el 100% contestó que se encontraba totalmente de acuerdo.

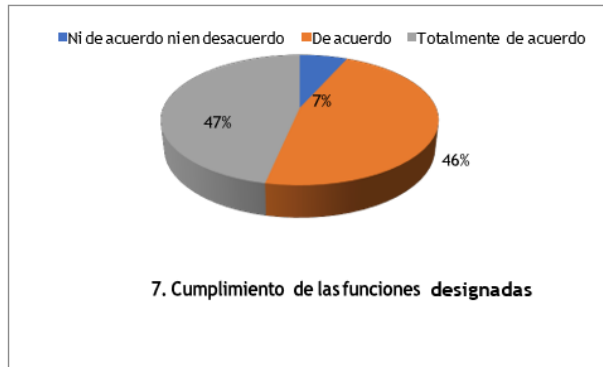


Figura 7: Cumplimiento de las actividades
 Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa
 Elaboración: Propia

Se preguntó por el cumplimiento de las funciones designadas por lo que un 47% de los encuestados respondió que, si se cumple con las funciones designadas, es decir si se cumple con los plazos establecidos para la fabricación de las estructuras.

Lo que los colaboradores manifestaron es que no logran estar totalmente de acuerdo, debido a que en algunas ocasiones faltan herramientas que deben ser utilizadas en el proceso de fabricación. Esto puede apreciarse en la figura 7, contando con un 46%.

Por otro lado, el 7% restante considera que son las diversas situaciones que no les permite realizar el cumplimiento oportuno de sus actividades.

En lo que se refiere al proceso de control de la empresa TECHMEC SERVICIOS PERÚ, se tiene los resultados en la figura 8 que es presentado a continuación, las unidades producidas son mayores a las unidades con defectos, pues un 67% que se encuentra totalmente de acuerdo con esta afirmación, siendo así que se considera que el número de las unidades producidas con mayor calidad son superiores a las que por alguna razón tienen algunos defectos, por otro lado un 27% contestó que está de acuerdo con esta afirmación, ya que consideran que en alguna producción en serie las unidades con defectos son mínimas, no obstante el 6% de la misma población, es gente que aún no logra identificarse con la empresa.

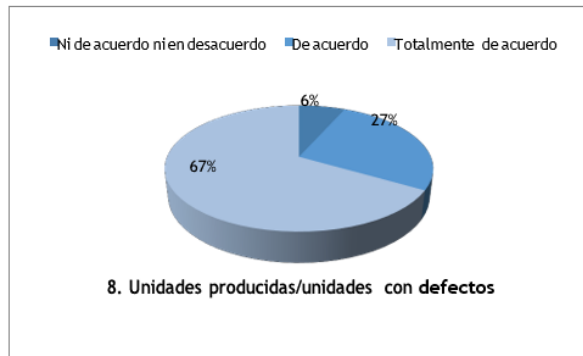


Figura 8: Unidades producidas vs. Unidades con defectos
Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa
Elaboración: Propia

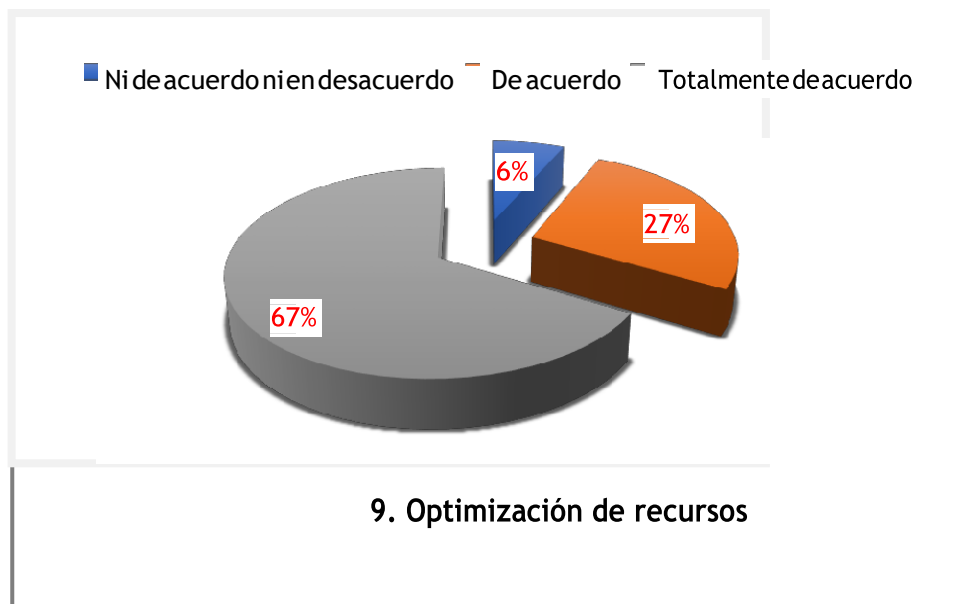


Figura 9: Optimización de los recursos existentes en la empresa TECHMEC
SERVICIOS PERÚ

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa
Elaboración: Propia

Al momento de optimizar los recursos que tiene la empresa, en la figura 9, un 67% de los encuestados respondió que la empresa optimiza sus recursos de manera idónea, porque los mismos operarios utilizan una máquina para distintas funciones, mientras que un 27% de los mismos respondió que si bien los optimiza no los utiliza de manera oportuna, no llegando de esta manera totalmente a la optimización, ya que el tiempo es un factor que no se considera en esta situación, pues según lo manifestado por los colaboradores en algún momento hay que esperar que termine de usar una herramienta para que posteriormente ésta pueda utilizar otro colaborador. Por otro lado, se vuelve a evidenciar la indiferencia de

cierto grupo de colaboradores, ya que manifiestan no estar de acuerdo ni en desacuerdo, y esto es representado con un 6%.

Para el nivel de productividad de la empresa Techmec SERVICIOS Perú, se tiene:



Figura 10: Necesidades de los clientes

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa

Elaboración: Propia

En la figura 10 se aprecia que un 67% de los encuestados considera que los clientes se encuentran totalmente de acuerdo con los productos y el servicio que ofrece la empresa. Por parte un 27% de la población respondió que aún no se satisface en su totalidad las necesidades de los clientes, pues consideran que se debería bajar el precio de las estructuras para que sea más atractivo el producto para los clientes y de esta manera la demanda aumente. Se sigue manteniendo el porcentaje de colaboradores que es ajeno a la empresa, pues según se observa en la figura indicado un 6% no se encuentra ni acuerdo ni en desacuerdo.

Al ser la empresa nueva en el mercado se trabaja con las normas y estándares de calidad establecidos, esto se ve reflejado en la encuesta realizada, pues todos los colaboradores contestaron que se encuentran totalmente de acuerdo, ya que el jefe de taller incide permanentemente en esto, pues el control de calidad es realizado por él mismo, exigiendo siempre el cumplimiento de las normas establecidas. Evidenciado en la figura 11, presentado a continuación



Figura 11: Cumplimiento de estándares
 Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa
 Elaboración: Propia

Respecto a la calidad de los productos ofrecidos por la empresa TECHMEC SERVICIOS PERÚ, se presentan los resultados:



Figura 12: Satisfacción por parte del cliente
 Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa
 Elaboración: Propia

En la figura 12 según la encuesta realizada un 60% de los encuestados están totalmente de acuerdo con los clientes están contentos con el producto o servicio ofrecido, mientras que un 33 % se encuentra de acuerdo con esta afirmación, ya que ellos estén totalmente de acuerdo el precio debe ser rebajado, mientras que el 7% restante considera que no emite mayor juicio sobre, pues manifiestan no estar de acuerdo ni en desacuerdo.

En la figura 13 que es presentado a continuación cuando se preguntó por si la empresa cumplía con los estándares de calidad establecidos 80% de los

encuestados respondió que, si los cumplía a cabalidad, siendo de esta manera que se comprobó que la empresa ponía en práctica todas las normas establecidas por la ingeniería, mientras que un 20% de la misma respondió que únicamente los cumplía sin especificaciones.



Figura 13: Cumplimiento de estándares de calidad
Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa
Elaboración: Propia

Un 87% de los encuestados respondió que está totalmente de acuerdo con que se cumplen con las expectativas del cliente al trabajar con un espesor de tubo de 2.5 pulgadas y el uso de las mejores máquinas que existen para la fabricación de las mismas, mientras que un 13% restante respondió que se encuentra de acuerdo con esta afirmación, lo que se evidencia en la figura 14



Figura 14: Satisfacción por parte de los clientes
Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa
Elaboración: Propia



Figura 15: Fidelización de los clientes e incorporación de clientes
Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa
Elaboración: Propia

Al conocer los trabajadores la calidad de los productos que ofrecen, un 80% de los mismos contestó que se encuentra totalmente de acuerdo con que la empresa fidelice e incorpore nuevos clientes, por otro lado el 13% se mostró de acuerdo con esta situación, puesto que al trabajar con materiales de buena calidad, herramientas en óptimo estado y maquinarias de última generación, se aseguran los procesos de fabricación, ocasionando así se incremente la nueva cartera de clientes, mientras que un 7% de los encuestados no sabe ni opina de esta situación, se ve nuevamente que un porcentaje de la empresa aún no está identificado con la misma. Esto es evidenciado en la figura 15.

A continuación, se presentan los resultados de la aplicación del instrumento a los clientes:

Respecto al proceso de planificación de la empresa TECHMEN SERVICIOS Perú, se tiene en la figura 16 de acuerdo a la encuesta ejecutada a los clientes, respondieron que el resultado obtenido al comprar los productos es el idóneo, por lo que concuerdan que es correcto el procedimiento de fabricación, contando con un 94% de aprobación, pues no existen mayores reclamos después de la venta, sin embargo el 6% restante considera que no se cumple a totalidad con los procedimientos adecuados para la fabricación de los productos, pues si bien es cierto no hay reclamos por parte de los clientes, en cuanto al producto, sí en algunas oportunidades solicitan que el tiempo de entrega de los productos sea menor dadas las situaciones de apremio que ellos tengan.



Figura 16: Resultados de procedimientos adecuados
 Fuente: Encuesta aplicada a los clientes de la empresa
 Elaboración: Propia

En la figura 17, que se presenta a continuación, todos los clientes consideran que es una buena estrategia de la empresa otorgar el servicio post venta, pues así pueden incrementar sus clientes, esto se vio reflejado en las estadísticas con un 100% de acuerdo a esta proposición, pues no existe ninguna empresa que brinde dicho servicio y los clientes sugieren que se haga esto, pues conocen a la persona encarga de la producción y de su trayectoria.



Figura 17: Ofrecimiento de un servicio post-venta
 Fuente: Encuesta aplicada a los clientes de la empresa
 Elaboración: Propia

En lo concerniente a la organización administrativa en la empresa TECHMEC SERVICIOS PERÚ, se tienen los resultados siguientes:



Figura 18: Recomendación de empresa y compra nuevamente de sus productos
Fuente: Encuesta aplicada a los clientes de la empresa
Elaboración: Propia

En la figura 18 como última pregunta que se les hizo a los clientes es el de volverían a contratar el servicio y a la vez recomendarlo, por lo que un gran número de personas, contando con un 94% respondió asertivamente, pues se encuentran muy satisfechos con la calidad de los productos ofrecidos. El 3% de los encuestados responde que están de acuerdo, pero consideran que no pueden recomendar totalmente a la empresa pues, las situaciones únicamente dependen de la empresa sujeta a estudio. Quedando un 3% que no sienten comprometidos ni involucradas en la futura contratación ni en la recomendación.

En cuanto al proceso de dirección de la empresa TECHMEC SERVICIOS PERÚ, los resultados obtenidos se aprecian en la figura 19: La mayoría de los encuestados al preguntarles por la toma de decisiones asertivas ante una eventualidad por parte de la empresa, un 69% respondió que estaba totalmente de acuerdo, pues la empresa del fenómeno natural como el niño costero, tuvo como estrategia una ligera disminución en los precios del producto. El 14% estuvo de acuerdo, pues, era el grupo que consideraba que era necesario una mayor disminución en el precio, quedando para el 11% que aparte de querer una mayor disminución de precio necesitaban crédito para la adquisición de los productos; quedando finalmente el 6% que estuvo en desacuerdo por lo que ellos esperaban tras la presentación de dicho fenómeno la disminución de los precios debió ser de una manera inmediata.

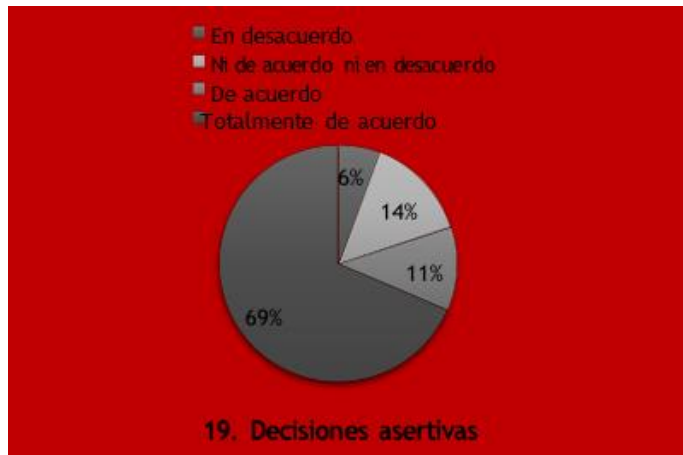


Figura 19: Decisiones asertivas por parte de la empresa
 Fuente: Encuesta aplicada a los clientes de la empresa
 Elaboración: Propia

Referido al proceso de control de la empresa TECHMEC SERVICIOS PERÚ, se alcanzaron los resultados:

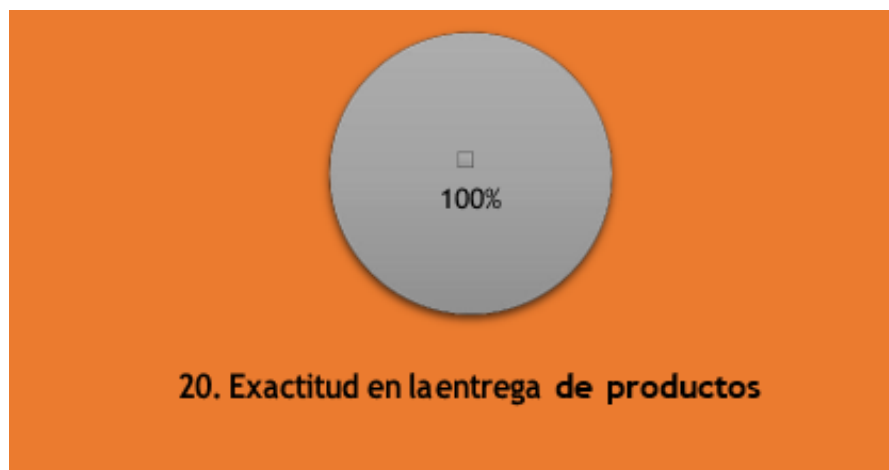


Figura 20: Exactitud en la entrega de productos
 Fuente: Encuesta aplicada a los clientes de la empresa
 Elaboración: Propia

Como se aprecia en la figura 20 la empresa se encuentra ubicada en la ciudad de Sullana, que es un lugar estratégico en cuanto a cercanía a los diferentes lugares dónde se oferta el producto. Por lo que se considera que la entrega de productos es oportuna, ocasionando la satisfacción por parte de los clientes de la empresa TECHMEC SERVICIOS PERÚ.

Para la Productividad, los resultados son:

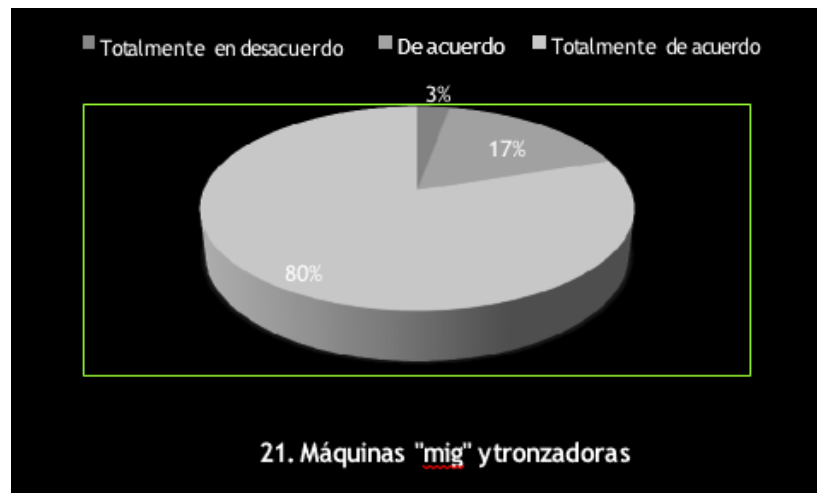


Figura 21: Trabajos con máquinas “MIG” y tronadoras
 Fuente: Encuesta aplicada a los clientes de la empresa
 Elaboración: Propia

Como se aprecia en la figura 21 la mayoría de los clientes conoce muy bien las bondades de soldadura MIG, la que es necesaria para obtener un mejor acabado de las piezas, tanto en unión, limpieza y la rapidez de esta soldadura, pues es superior a la clásica de electrodos. Un 17% considera que está de acuerdo pues, no le da mayor importancia al acabado indicado anteriormente; siendo un 3% el que se está en totalmente en desacuerdo porque considera que esto encarece el producto, por lo que prefiere que se utilice la soldadura de electrodos a fin de minimizar el costo de las estructuras.

Para la Productividad, los resultados son: En términos generales se aprecia en la figura 22 que referente a la calidad, un 97% de la población encuestada (clientes) se encuentran totalmente de acuerdo con que la empresa brinda mejor calidad en sus servicios, mientras que el 3% restante de los encuestados respondieron que están de acuerdo que la empresa brinda buena calidad en cuanto a sus productos.

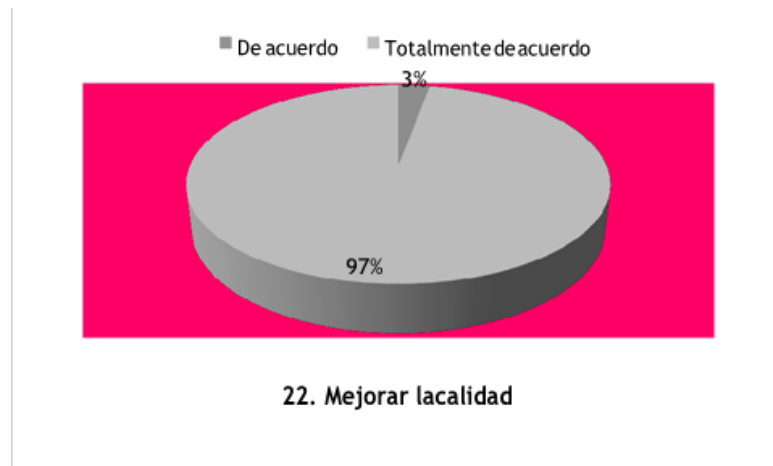


Figura 22: Mejor calidad de los productos
 Fuente: Encuesta aplicada a los clientes de la empresa
 Elaboración: Propia

Como ya se dio a conocer algunos clientes prefieren precio a calidad, por ello esto se ve evidenciado en las estadísticas arrojadas por la encuesta, pues se reflejó un 6% de los encuestados que piensa que aun la empresa no está ofreciendo mejores beneficios que su competencia; mientras que el 8% está de acuerdo que los productos ofrecidos son mejores que los de la competencia y el 86% restante considera que los productos ofrecidos por la empresa son los indicados para obtener un mejor producto final. Esto es evidenciado en la figura 23, que es presentado a continuación:

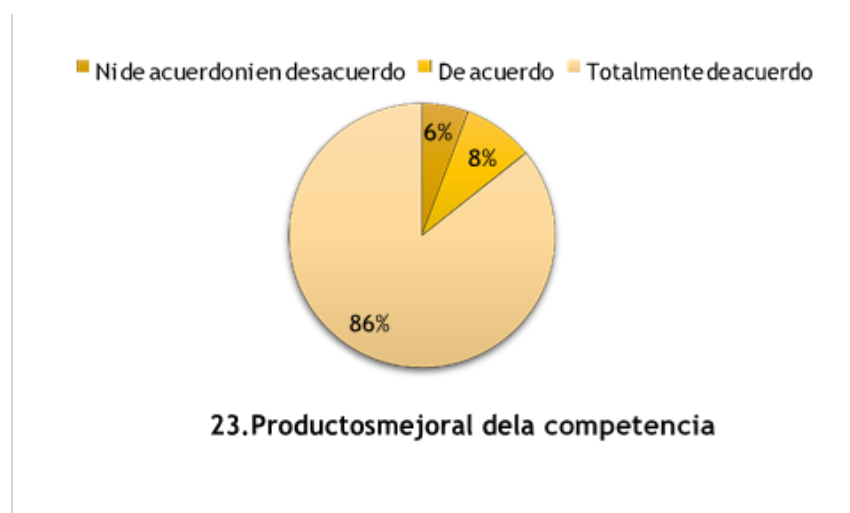


Figura 23: Productos superiores a la competencia
 Fuente: Encuesta aplicada a los clientes de la empresa
 Elaboración: Propia

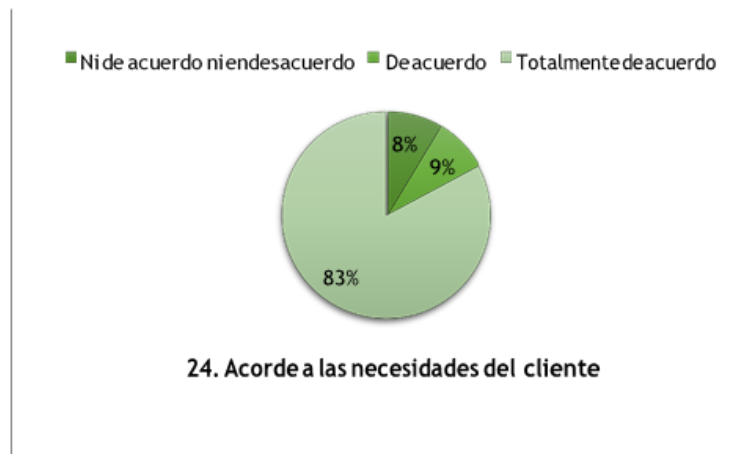


Figura 24: Productos acordes a la necesidad de los clientes
 Fuente: Encuesta aplicada a los clientes de la empresa
 Elaboración: Propia

Como se evidencia en la figura 24, los clientes opinaron con un 83% que los productos ofrecidos por la empresa TECHMEC SERVICIOS PERU están acorde con la necesidad de los clientes, por otro lado, un 9% de la misma se encuentran de acuerdo con dicha afirmación, ya que los precios de los productos aún no cumplen con sus expectativas. Por otro lado, el 8% restante no emitió juicio alguno, es decir se evitó pronunciar al respecto.

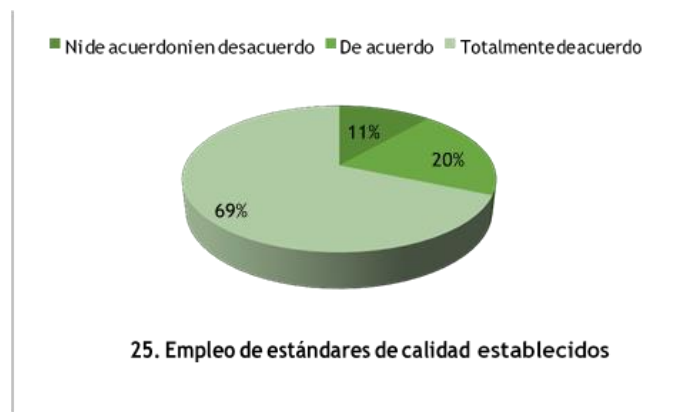


Figura 25: Estándares de calidad
 Fuente: Encuesta aplicada a los clientes de la empresa
 Elaboración: Propia

Los clientes de la empresa TECHMEC SERVICIOS PERÚ consideran que la empresa emplea los estándares de calidad establecidos por la ingeniera con un 69% totalmente de acuerdo. El 31% restante se encuentra repartido en 20% de acuerdo y 11% ni de acuerdo ni en desacuerdo, por lo que en términos generales

se puede decir que los estándares de calidad son cumplidos por la empresa. Esto es apreciado en la figura 25.

De acuerdo a la figura 26, que es interpretado a continuación, gran de la población encuestada respondió con un 52% totalmente de acuerdo, pues si estos requieren otra especificación en la pieza a fabricar, la empresa la realiza. Siendo de esta manera que un 34% se encuentra de acuerdo con esta afirmación, pues lo señala tras lo dicho por otras empresas; no obstante, existe un 14% que se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo, pues aún no le pide a la empresa que se haga una modificación en alguna pieza que ha solicitado.

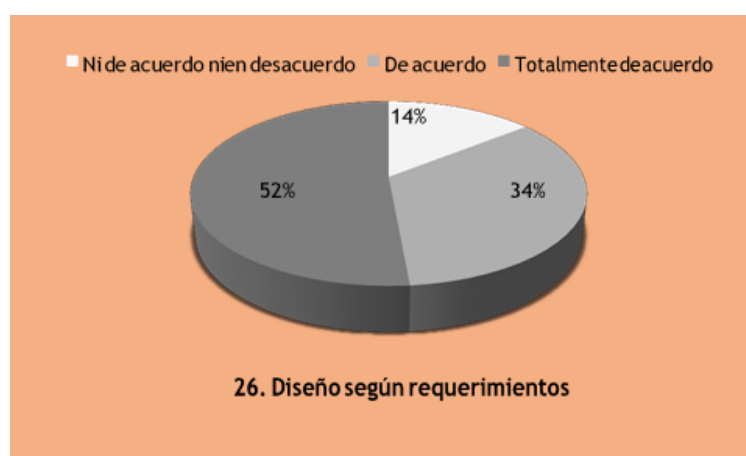


Figura 26: Diseño de los productos según requerimientos de los clientes
Fuente: Encuesta aplicada a los clientes de la empresa
Elaboración: Propia



Figura 27: Materiales utilizados en los procesos
Fuente: Encuesta aplicada a los clientes de la empresa
Elaboración: Propia

Los clientes actualmente prefieren precio a calidad, no obstante, aún existen empresas que valoran más la calidad, por lo que prefieren pagar un poco más a cambio de una mejor calidad de materiales que serán empleados en los productos a fabricar, lo que es evidenciado en un 89% de aprobación (totalmente de acuerdo) en la figura 27 y 11% de acuerdo.

A continuación, se presenta los resultados de la entrevista a los miembros de la gerencia de la empresa TECHMEC SERVICIOS PERU:

La entrevista realiza fue dirigida a los cuatro miembros de la gerencia de la empresa TECHMEC SERVICIOS PERÚ, la cual se encuentra constituida por el gerente general, subgerente y dos accionistas más

Los miembros de la empresa son conscientes que la empresa acaba de iniciar sus actividades en el mercado, por lo cual aún no están constituidos por completo los lineamientos administrativos, llámese la planificación, organización, dirección, control que permitan orientar la competitividad en cuanto a la calidad de los productos que ofrecen.

Todos los miembros de la empresa coinciden en que la misma, al contar con los procesos indicados por los estándares de calidad establecidos por la ingeniera, rápidamente podrá entrar al mercado y liderar el segmento, ya que se cuenta con una mano de obra joven proveniente del SENATI, esto quiere decir que todos los colaboradores están en constante proceso de aprendizaje lo que beneficia a la empresa, pues existe mayor investigación y desarrollo en nuevos procesos para nuevos productos.

Los señores se encuentran de acuerdo con que se tiene que trabajar 8 horas al día y esto se ve reflejado en el avance de las tareas encomendadas por día, siendo así que los trabajadores ingresan a la planta a las 8.00 am- 4.00 pm, contando con una hora de refrigerio de 1.00 pm - 2.00 pm.

Cada uno de los integrantes de la gerencia de la empresa concuerdan en que, en la ciudad de Piura, la mayoría de los clientes prefieren el precio a la calidad del tubo que se debe utilizar, no obstante, la empresa sigue trabajando con tubos de 2.5 pulgadas, 2 pulgadas, 1 LAF, 1 LAC, soldadura tipo MIG, TIG, SEYUCOR,

OVERCOR, SUPERCITO. De esta manera se ofrece un producto de mayor calidad utilizando las más adecuadas para dichos procesos.

En general todos los miembros de la gerencia de la empresa coinciden en que la misma debe emplear los lineamientos administrativos que le permitan mejorar su planeación, organización, dirección, control para poder mejorar sus procesos y de la misma manera obtener una mejor calidad de los productos ofrecidos, fidelizando clientes y mejorando su atención al público.

+

V. DISCUSIÓN

En el presente estudio se estableció como objetivo general: Proponer los lineamientos administrativos que orienten la competitividad en la empresa TECHMEC SERVICIOS Perú - 2017. Los resultados encontrados dan cuenta que se demuestra la necesidad de plantear estas mejoras, las cuales redundarán en la planeación, organización, dirección, control, productividad y calidad de los productos que brinda la empresa.

En lo que concierne al primer objetivo que es conocer cómo se encuentra el proceso de planificación en la empresa TECHMEC SERVICIOS Perú– 2017, se ejecutaron cuestionarios que fueron aplicados tanto a los clientes de la empresa como a los colaboradores de la misma, donde un 67% de los colaboradores de la organización, respondieron que durante unos años ven a la empresa donde se desempeñan como una empresa líder en el mercado de las estructuras metálicas, por otra parte, los clientes contestaron que la empresa brinda buenos productos por hacer uso de los mejores materiales, y se ve reflejado en los resultados. Chiavenato (2014), manifiesta que la planeación es la etapa número uno en la administración, es decir, sirve de fundamento para lo que queda de las actividades. Esta función, es por adelantado, porque de ella se conocen cuáles son los objetivos, que deben implementarse a totalidad, y por de esta manera cuales deben cumplirse y lo que se debe hacer que hacer para lograrlos. En sí, se sabe que la planeación es un prototipo teórico para actuar en el futuro. La planeación comienza por instalar los objetivos y partir por los planes necesarios para alcanzar los mismos de la mejor manera. Frente a ello, Ugáz (2012), luego de su investigación, llegó a concluir que la incorporación de un sistema de gestión de calidad mejora y beneficia la imagen de la empresa, fortaleciendo los lazos de confianza, además de la fidelización por parte de los clientes. El manual realizado tendrá mucha importancia, pues servirá de mucho para que los trabajadores de la empresa tengan en claro los pasos a realizar para los procedimientos de sus actividades. Tras la creación de los nuevos procedimientos organizados se obtendrá un incremento de la producción y las ventas de la empresa. Analizando los resultados de las encuestas realizadas a los colaboradores y clientes de la empresa, se pudo evidenciar que ambos coinciden que la empresa cuenta con una adecuada planificación de actividades que le

permiten laboral de manera eficaz. Considerando la entrevista realizada a los miembros de la gerencia de la empresa se pudo conocer que la mayoría de los miembros de la empresa consideran que la misma está manejando las actividades industriales de manera adecuada.

El segundo objetivo se encuentra dirigido a conocer la organización administrativa de la empresa TECHMEC S.R.V Perú. Según el autor, Franklin (2007) propone que el significado organizar es aquel proceso de asociar y organizar las labores imprescindibles para poder obtener las metas y objetivos propuestos, implementando unidades administrativas, atribuyendo para ello funciones, poder, responsabilidades y jerarquías, constituyendo de esta manera relaciones entre estas unidades. Los colaboradores de la empresa, contando con un 100% de aprobación, conocen a profundidad la estructura organizacional de la empresa, lo que significa que todos los que pertenecen conocen cuál es su ubicación y su función dentro de la misma. Los resultados arrojados por el estudio realizado reflejaron que un 94% de los encuestados por parte de los clientes concuerdan que volverían a contratar el servicio y a su vez recomendar el mismo. A su vez Sierra (2012) planteó una investigación sobre el mejoramiento de procedimientos para el control de inventarios aplicado en la empresa Vanidades S.A en la Universidad Central de Ecuador, en donde se pudo concluir que la empresa Vanidades no tiene una idónea determinación de funciones, siendo así que diferentes actividades se centran en una sola persona, siendo de esta forma que impide que se pueda desarrollar a totalidad las tareas que han sido encomendadas. El área de contabilidad no tiene mucho personal para la ejecución de las actividades y funciones que se le asignan, lo que como consecuencia provoca inestabilidad en los controles internos de la empresa.

Con referencia al tercer objetivo que es conocer el proceso de dirección que tiene la empresa TECHMEC SERVICIOS Perú, Munch (2010) plantea que la dirección radica en lograr que los colaboradores centren su energía en ofrecer adecuados productos y servicios y además es igual a los demás procesos administrativos. Véase por ejemplo que el trabajo de cualquier tipo de materia es siempre un proceso de dirección, por ejemplo, el liderazgo. Entre las fundamentales actividades de dirección, se tiene: Elaborar planes, es decir implantarse metas que

se puedan cumplir en un determinado tiempo. La dirección se puede tomar adicionalmente como el proceso de coordinar todos los esfuerzos realizados por los trabajadores para conseguir metas y objetivos pensados por la empresa, lo que es evidenciado en la entrevista realizada a los miembros de la gerencia de la empresa, tras su constante supervisión a cada colaborador integrante de la empresa en sus actividades. Murillo (2013) después de su investigación, llegó a las siguientes conclusiones. Que para el diseño del control contable y administrativo de las cuentas por cobrar de la municipalidad de Maracaibo lo que se debe hacer primero es establecer la reducción del riesgo de cobranzas a un nivel aceptable y analizar el ciclo de ventas de la misma. Después del estudio se incrementaron los documentos necesarios. En consecuencia, se pudo delimitar que las empresas concesionarias de la municipalidad de Maracaibo reflejan debilidades aun teniendo normas en función a llevar a cabo dichos procedimientos. Estos resultados del presente estudio dejan en claro que la empresa lleva de manera correcta los procedimientos de dirección al tomar en cuenta como punto clave las opiniones de los colaboradores de la misma para la mejor toma de decisiones.

El cuarto objetivo se encuentra vinculado con determinar el proceso de control de la empresa TECHMEC SERVICIOS Perú. Por su parte Monascal (2010) tras su investigación de propuesta de control interno, determinó las siguientes como referencia a los datos recogidos a través de la encuesta para la evaluación del control interno se puso en evidencia la deficiencia del conocimiento de las actividades que realiza la empresa y quiénes son los encargados de la misma. Por otro lado, se llegó a conocer que más del 60% de los encuestados no conocen el procedimiento de las actividades y procesos, sin embargo, el 40% restante sí conoce los procedimientos de las actividades que realizan. Los resultados de las encuestas hechas a clientes y trabajadores arrojaron que la empresa TECHMEC SERVICIOS optimiza de manera idónea sus recursos para la realización de sus actividades, son inferiores las unidades defectuosas a las producidas, se entregan los productos en el tiempo establecido. Mientras que el control según Chiavenato (2014) mide el desempeño en la posible toma de decisiones correcta que se necesitan. Según lo expresado por el autor, el control es una serie naturalmente normalizada. Se dice que el control es la cuarta fase de los lineamientos

administrativos, el cual se centra en establecer sistemas equilibrados que estén dirigidos al cumplimiento de metas y objetivos. Se puede definir el control como la etapa clave en el proceso administrativo, ya que, muy a pesar de que la empresa posea una adecuada planificación, estructura organizacional apta y una dirección correcta, la gerencia no podrá evidenciar cuál es la situación actual de la empresa, pues no se cuenta con un mecanismo que determine e informe si los hechos van de acuerdo con las metas propuestas. Esto es evidenciado en las encuestas aplicadas, contando con un 100% de aprobación por parte de los clientes.

El quinto objetivo específico se encuentra direccionado a conocer el nivel de productividad que tiene la empresa TECHMEC SERVICIOS Perú. Para Gutiérrez (2010) la productividad está relacionada directamente con los resultados de los sucesos a realizar, esto quiere decir que si se incrementa la productividad se logrará mayores beneficios para la empresa, considerando los recursos empleados para la ejecución de los mismos. Según los resultados obtenidos luego de estudiar a los clientes y trabajadores de la empresa TECHMEC SERVICIOS Perú, el 67% del total de los colaboradores encuestados, respondieron que los productos que ofrece la empresa se encuentran de acorde con la necesidad específica del cliente. Romero (2014), al terminar su trabajo de investigación, propuso conclusiones como hay importantes oportunidades de negocio en el campo de la exportación de productos artesanales a diferentes países del mundo; los actuales Tratados de Libre Comercio y los vigentes Acuerdos Comerciales con países amigos y vecinos nos dan el marco adecuado y legal para poder incursionar en el campo de la comercialización internacional de productos artesanales de la región Piura. Los productos artesanales que ofrece el departamento de Piura son sumamente valorados por los turistas que llegan a nuestro país y región. Es realmente importante la incursión de las Universidades en la asistencia para la capacitación del sector de artesanos; por la falta de financiamiento de los artesanos para abastecer sus capacitaciones de diferentes niveles. Al conocer los resultados de las encuestas se pudo llegar a concluir que la empresa en cuestión cumple con los estándares de calidad establecidos por la ingeniería, lo que beneficia directamente la productividad de estas empresas con altos estándares de calidad que les permita ejecutar de mejor

forma sus actividades, además de incrementar sus niveles de productividad y rentabilidad.

El sexto objetivo consistió en conocer la calidad de los productos de la empresa TECHMEC SERVICIOS Perú. Silva (2015), propuso las siguientes conclusiones al término de su investigación. La calidad brindada del servicio del Restaurant "La Lomita" es buena, según lo confirma la mayoría de encuestados, obteniendo un promedio de 3,5. La dimensión menos apreciada es el de elementos tangibles, ya que tuvo un puntaje de 3.00 con ello pone el predominio lo intangible sobre lo tangible. Por otra parte, Según Chiavenato (2014). "La calidad laboral se basa en el nivel de satisfacción que tienen los colaboradores de una empresa en sus necesidades personales. Esto es reflejado en la satisfacción de las expectativas del cliente, luego de recibir el producto terminado, la utilización de buenos materiales, y la debida y exclusiva atención a cada cliente individualmente.

VI. CONCLUSIONES

1. La empresa TECHMEC SERVICIOS PERU S.R.L es una empresa que recientemente ha incursionado en el mercado, por lo que pretende permanecer activa y sana al mismo tiempo, siendo así que ha planteado objetivos específicos claros. De esta manera la planeación está comprometida con la fijación de los mismos y la forma general de alcanzarlos. Así mismo la planeación es un proceso continuo que nunca debe terminar en una organización; este proceso debe ser vigilado constantemente y a su vez modificarlo de acuerdo con los resultados externos e internos de los procesos. De acuerdo a los resultados encontrados, la población encuestada, se encuentra de acuerdo con la misión y la visión impuesta por la empresa, contando con un aproximado de 70% de aprobación.
2. En cuanto a la organización que tiene la empresa TECHMEC SERVICIOS PERU S.R.L, es lineal, sin embargo, en la empresa se toma en cuenta las opiniones de los operarios para la realización de alguna toma de decisión importante. Así mismo gran parte de los trabajadores de la empresa conocen claramente la estructura, hecho que beneficia a los trabajadores como a los miembros de la gerencia, pues de esta forma todos conocen sus actividades y se evita la “usurpación” de las mismas.
3. La dirección en la empresa se encuentra correctamente establecida, existe una supervisión de actividades, procesos y perfiles de los trabajadores para el desempeño de las actividades, permitiendo que la empresa siga estando en uno de los primeros lugares en la mente del consumidor.
4. Al ser la empresa nueva en el sector, debe tener en cuenta un elemento del proceso administrativo, como lo es el control, ya que facilita evaluar los resultados de los procedimientos y así mismo conocer si mantienen relación con los objetivos y metas que se desean conseguir. Únicamente por medio de este elemento se podrá determinar los errores y los responsables de los mismos, de la misma manera corregirlos y como consecuencia que la empresa se encamine de manera adecuada. Pues de esta manera se evidenció que la empresa utiliza de forma adecuada los recursos que posee haciendo empleo de la eficacia y eficiencia, siendo así que se cuenta con un 67% de aprobación.

5. En la empresa TECHMEC SERVICIOS PERU S.R.L, se trabaja solamente con materiales y herramientas de excelente calidad, por lo que es diferenciada del resto de empresas, siendo así que TECHMEC, es una empresa que sobresale por trabajar con estándares de calidad establecidos por la ingeniería.

6. La empresa se dedica a la fabricación de todo tipo de estructuras metálicas, las cuales antes de ser entregadas a los clientes finales pasan por un riguroso control de calidad para posteriormente ser puestas en venta. De esta manera se pudo evidenciar que son mayores las unidades sin defecto a las unidades defectuosas

7. TECHMEC SERVICIOS PERU S.R.L, tiene aproximadamente un año de creación, por lo que aún no cuenta con todos los lineamientos administrativos que le permitan orientar la competitividad, siendo de esta manera que tanto la planeación, organización, control, dirección, calidad y productividad deben mejorar para que la empresa alcance sus objetivos impuestos en la visión de ésta.

VII. RECOMENDACIONES

1. Realizar capacitaciones al personal, para que de esta manera se pueda mejorar y precisar la elaboración de productos, a través de unas charlas mensuales brindadas por un experto en los temas a tratar.
2. Identificar al personal con la empresa por medio de mañanas deportivas y celebraciones de onomásticos para lograr la unión entre los trabajadores.
3. Elaborar promociones de descuentos y publicidades tanto radiales y redes sociales durante los meses festivos (julio y diciembre) para que incremente la cartera de clientes.
4. Implantar el servicio post venta para aquellos clientes constantes, y de esta manera darle un valor agregado al servicio ofrecido por la empresa.
5. Controlar el resultado de los procesos de los productos mediante la supervisión constante por parte del jefe de taller para que se entregue un excelente producto final y así se obtenga la plena satisfacción del cliente.
6. Realizar una prueba previa a la adquisición de materiales para la elaboración de productos, mediante supervisión anticipada de la persona que recibe los productos, pues de esta manera se tendrá la seguridad de realizar de forma adecuada los procesos de las estructuras metálicas.

VIII. PROPUESTA

8.1 Introducción

La empresa TECHMEC SERVICIOS Perú es relativamente nueva en el mercado, sin embargo, realiza sus actividades con el empleo de materiales que se encuentran relacionados a las producciones de calidad.

No obstante, es necesario hacer énfasis en el uso de estrategias que permitan mejorar sus procedimientos de planificación, organización, dirección, control, productividad y calidad de sus productos.

8.2 Objetivos de la propuesta

Objetivo General:

Diseñar los lineamientos administrativos que permitan orientar la competitividad de la empresa TECHMEC SERVICIOS Perú - 2017 mediante la implementación de estrategias

Objetivos Específicos:

1. Implementar capacitaciones al personal para el conocimiento pleno de sus actividades.
2. Determinar los meses en los que se realizaran promociones y descuentos de los productos.
3. Diseñar un programa de servicio post – venta.
4. Realizar un control permanente de todos los procesos que realiza la empresa.

8.3 Justificación de la propuesta

La presente propuesta es elaborada para la puesta en práctica por parte de la empresa TECHMEC SERVICIOS Perú, para que de esta manera la misma se beneficie y pueda mejorar sus procedimientos tanto de forma y fondo respectivamente y al mismo tiempo incrementar su rentabilidad.

Por otro lado, es importante para el resto de las empresas, pues de esta forma la puedan tomar como ejemplo para ponerla en ejecución en sus organizaciones y así puedan mejorar sus procesos.

No obstante, es altamente relevante para la sociedad, pues así el resto de las empresas de todos los sectores mejoran sus procesos y actividades, repercutiendo en la disminución del precio de sus productos, haciendo uso constante de la eficacia y eficiencia, obteniendo finalmente una excelente producción.

Por último, es necesaria e importante para los estudiantes de la carrera de administración de empresas y carreras afines, y como consecuencia, se puedan implementar estrategias que permitan mejorar sus conocimientos administrativos.

8.4 Análisis FODA

	FORTALEZA (+)	DEBILIDAD (-)
<p>FACTORES INTERNOS</p> <p>FACTORES EXTERNOS</p>	<p>F1: Resultados de procedimientos adecuados</p> <p>F2: Estructura organización de la empresa</p> <p>F3: Cumplimiento de las actividades.</p> <p>F4: Perfil de jefe de operaciones.</p> <p>F5: Opinión considerada en la toma de decisiones</p> <p>F6: Decisiones asertivas.</p> <p>F7: Unidades producidas/unidades con defectos.</p> <p>F8: Optimización de recursos.</p> <p>F9: Exactitud en la entrega de productos.</p> <p>F10: Cumplimiento con los estándares de calidad</p> <p>F11: Materiales de calidad</p>	<p>D1: Mal gestionamiento de los riesgos produciendo tensiones en el área de gerencia y finanzas.</p> <p>D2: Poca existencia de proveedores diversos.</p>
OPORTUNIDAD (+)	FO	DO
<p>O1: Posición en el mercado.</p> <p>O2: Servicio post venta</p> <p>O3: Contratar el servicio y recomendarlo.</p> <p>O4: Acorde con la necesidad del cliente.</p> <p>O5: Maquinas "mig" y tronzadoras.</p> <p>O6: Satisfacción de las expectativas por parte del cliente.</p> <p>O7: Fidelización e incorporación de clientes.</p> <p>O8: Productos mejor que la competencia</p>	<p>FO1: Capacitar al personal</p>	<p>DO1: Ofrecer el servicio de post-venta.</p>
AMENAZA (+)	FA	DA
<p>A1: Productos de la competencia mejores.</p> <p>A2: Creación de nueva empresa en la ciudad de Piura dedicada al mismo giro.</p>	<p>FA1: Realizar promociones y descuentos por meses festivos durante el año.</p>	<p>DA1: Controlar los procesos.</p>

8.5 Análisis del entorno competitivo

- a. **Rivalidad entre empresas establecidas:** La empresa TECHMEC SERVICIOS Perú, en la actualidad no cuenta con competencia directa. En la ciudad de Sullana no existe alguna otra empresa dedicada a la fabricación de todo tipo de estructuras metálicas. Sin embargo, el medio de transporte proliferado y con mayor acogida es la moto taxi, pero este no resulta ser competencia directa para la empresa.

- b. **Amenaza de productos y/o servicios sustitutos:** El servicio sustituto, siempre resulta ser el mototaxi. Esta realidad es reflejada en que el mototaxi es un medio más económico y de rápido acceso. Sin embargo, este medio presenta muchos problemas, que van desde la inseguridad hasta la incomodidad de los pasajeros.

- c. **Riesgo de entrada de nuevos competidores:** La empresa TECHMEC SERVICIOS Perú, se encuentra en el sector industrial, que con el tiempo se ha ido convirtiendo un negocio rentable e innovador. Con la llegada de los nuevos centros comerciales a la ciudad de Sullana, incremento de los lugares de cosecha de alimentos y con el aumento de la delincuencia existe una gran demanda de este servicio de mototaxi, por lo cual la entrada de nuevos competidores a este sector resulta muy atractiva y necesaria. Por lo tanto, la empresa TECHMEC SERVICIOS Perú, debe estar preparada ante cualquier eventualidad o la evolución de una empresa que se dedique a la misma producción.

- d. **Poder de negociación de proveedores:** Se puede decir que el poder de negociación de los proveedores es alto, porque la empresa siempre hace prevalecer las relaciones con sus proveedores, de manera que pueda obtener facilidades en la forma de pago, teniendo los siguientes proveedores: escuelas de choferes para capacitación y autoservicios (abastecerá de combustible y mantenimiento a las unidades).

f. Poder de negociación de clientes: El poder de negociación es intermitente, ya que la empresa si bien es cierto, fija su tarifa del precio de sus carrocerías, sin embargo, en algunas ocasiones, la empresa mantiene conversaciones con aquellos clientes que tienen dificultades para la cancelación de los productos ofrecidos.

8.6 Mercado meta

El mercado meta está conformado por los clientes actuales y potenciales de la empresa TECHMEC SERVICIOS Perú, de la ciudad de Sullana pertenecientes al sector urbano de 18 a 60 años de los niveles socioeconómicos AB y C respectivamente.

8.7 Estrategias de Marketing

Estrategia FO: Capacitar al personal

- a. Descripción de la estrategia:** Por medio de esta estrategia se busca que el personal mejore sus conocimientos principalmente en la función que desempeñan, así como sus habilidades, conductas y actitudes para posteriormente se elabore de manera adecuada la misión, visión de la empresa. De la misma forma al implantar las capacitaciones al personal, se facilita el conocimiento pleno de la estructura organizacional.
- b. Tácticas:**
 - Buscar una agencia publicitaria que realice la publicidad de la capacitación.
 - Buscar coaching adecuado para realizar capacitación.
 - Conocer a fondo las necesidades de los colaboradores de la empresa.
 - Otorgar capacitaciones gratuitas al personal.
- c. Programa Estratégico:** Contratar un coaching que lleve a cabo la capacitación. Diseñar el programa de capacitación.
Crear incentivos posteriores al desempeño de la capacitación.
- d. Responsable:** Gerente general de la empresa.

e. Cronograma de actividades y presupuesto

ESTRATEGIA FO: CAPACITAR AL PERSONAL														
FO	Octubre-2017				Noviembre-2017				Diciembre-2017				Enero-2018	COSTOS
ACTIVIDADES	1	2	3	4					1	2	3	4	1	
Identificar la necesidad.														S/. 400.00
Diseñar programa de capacitación														S/. 200.00
Realizar la capacitación														S/. 205.00
Evaluar la capacitación														S/. 466.00
Supervisión y monitoreo														S/. 513.86
Costo Total													S/. 1,784.80	

- f. **Viabilidad:** Implementar la estrategia de mejorar forma mediante la capacitación de personal es viable, ya que los recursos financieros que se necesitan se encuentran disponibles para la organización. Además, al instaurar esta estrategia permitirá que la empresa adquiera mayores conocimientos por parte de su mano de obra, trayendo como consecuencia que se pueda incrementar sus niveles de productividad.

- g. Mecanismos de Control:** Los indicadores que permitirán medir si la estrategia implementada está impactando en la empresa son los siguientes:
- Percepción a largo plazo. Valor agregado de productos y servicios.
 - Capacidad de adaptación y respuesta al entorno (clientes y competencia)

Estrategia DA: Controlar los procesos

- a. Descripción de la Estrategia:** Al ser la empresa nueva en el mercado, se debe empezar a buscar asesoría especialista en marketing a fin de encontrar la mejor estrategia de publicidad en el rubro. De la misma manera continuar con la buena producción, verificando que las unidades con defectos sean inferiores a las entregadas de manera que los clientes queden contentos y que emitan buenos comentarios, siendo así que los mismos recomienden a la empresa empleando la publicidad de “boca a boca”.

b. Tácticas:

- Lograr diferenciación de marca
- Diseñar nuevos productos

c. Programa Estratégico

- Grabar spot radial y por facebook.
- Imprimir banner
- Diseñar página web empresarial
- Imprimir bouchure para entregar a clientes.

- d. Responsable:** Supervisor de área de Marketing.

e. **Cronograma de actividades y presupuestos**

ESTRATEGIA DA: CONTROLAR PROCESOS DE MARKETING													
DA	Octubre-2017				Noviembre-2017				Diciembre-2017				COSTOS
ACTIVIDADES													
Establecer una relación de materiales e insumos necesarios para la producción	■												S/. 200.00
Elaborar un informe del stock mínimo Requerido		■											S/. 50.00
Cotizar diferentes proveedores			■										S/. 150.00
Elaborar una relación adecuada entre producción y calidad.				■	■	■	■	■	■				S/. 125.00
Optimizar costos de producción										■	■		S/. 155.00
Costo Total												S/. 680.00	

f. **Viabilidad:** Las estrategias de publicidad le permitirán a la empresa TECHMEC SERVICIOS Perú ganar más clientes y retener a los vigentes. Esta estrategia es viable para la empresa ya que cuenta con los insumos, materiales necesarios y personal capacitado para ponerla en marcha.

g. Mecanismo de control: Los indicadores que permitirán medir si es que la estrategia que ha sido implementada es la adecuada para la empresa. Por ejemplo, los siguientes indicadores:

- Cumplimiento de especificaciones técnicas.
- Cumplimiento de los requerimientos de los clientes.
- Unidades producidas/unidades con defectos
- Unidades producidas/recursos empleados
- Número de clientes nuevos/total de clientes

ANÁLISIS COSTO BENEFICIO DE LA EMPRESA TECHMEC SERVICIOS PERU S.R.L

Presupuesto

ACTIVIDADES	COSTO
1) Capacitar al personal	s/ 1784.80
2) Ofrecer el servicio post venta	s/ 320.00
3) Realizar promociones y descuentos en días festivos durante el año	s/ 670.00
4) Controlar los procesos	s/ 680.00
TOTAL	s/ 3,454.80

Elaboración propia

La inversión total es de s/ 3,454.80

Relación Beneficio- Costo: A continuación, se detallan las ventas totales de la empresa:

Mes	Precio/ Consulta	Nºde consultas
Enero	S/135.00	100
Febrero	S/135.00	130
Marzo	S/135.00	90
Abril	S/135.00	50
Mayo	S/135.00	100
Junio	S/135.00	100
Julio	S/135.00	110
Agosto	S/135.00	120
Setiembre	S/135.00	125
Octubre	S/135.00	120
Noviembre	S/135.00	130
Diciembre	S/135.00	200
TOTAL	S/1375.00	S/185,625.00

Elaboración Propia

Las ventas totales de la empresa TECHMEC SERVICIOS PERU S.R.L con respecto al año 2016 son de S/. 185,625.00, lo cual se espera un crecimiento del 15% para fines del año 2017. Teniendo en cuenta que la inversión total es de S/.3,454.80

Ventas Totales 2016: S/.185,625.00

Crecimiento esperado para fines de 2017: 15%

Total de inversión para propuesta: s/3,454.80

Beneficio- Costo: ?

Incremento de ventas= $S/ 185,625.00 * 15\%$
 $= S/27,843.75$

Relación Beneficio- Costo: $\frac{27,843.75}{3,454.80}$

Relación Beneficio- Costo: 8.06

REFERENCIAS

- Amaru, A. (2009). *Fundamentos de Administración. Teoría general y proceso administrativo*. Pearson educación.
- Arias, F. (2012). *El Proyecto de Investigación. Introducción a la metodología científica*. (6ª ed). EPISTEME, C.A.
- Burt (2006). *Principios de la dirección y conducta organizacional*. Limusa
- Caballero, A. (2014). *Metodología integral innovadora para planes de tesis. La metodología del cómo formularlos*. Cengage Learning
- Chiavenato, I. (2014). *Introducción a la teoría general de la administración*. Mc Graw Hill Interamericana.
- El Comercio (2016, mayo 11). *Honda: El Perú tiene alto potencial para venta de motos*. <https://elcomercio.pe/economia/negocios/honda-peru-alto-potencial-venta-motos-202768-noticia/>
- Franklin (2007). *Auditoría administrativa. Gestión estratégica del cambio*. (2ª Ed.). Pearson Educación.
- Gutiérrez, H. (2014). *Calidad y productividad* (4ª ed.). McGraw-Hill
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación* (7ª ed). Ciudad de México: McGraw-Hill/interamericana
- Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) (2017). *Piura. Compendio estadístico* 2017. https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1505/libro.pdf
- Koontz, H., Weihrich, H. y Cannice, M. (2012). *Administración. Una perspectiva global y empresarial*. (14ª ed.). McGraw-Hill Educación.
- Martínez, H. (2012). *Metodología de la Investigación*. (2ª ed.). Cengage Learning.
- Monascal, F. (2010). *Propuesta de Gestión de Control Interno en la Empresa Itaviales, C.A.* [Tesis de Grado para optar al título de Especialista,

Universidad Monteávila – Caracas].
https://www.uma.edu.ve/postgrados/gestion/revistas/revista_nro2/Teg%20y%20otros/teg_fernando_monascal_2da.pdf

Münch, L. (2010). *Administración. Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo*. Pearson Educación, México.

Münch, L. y García, J. (2008). *Fundamentos de la administración*. Trillas Sa De Cv.

Muñoz, C. (2011). *Cómo elaborar y asesorar una investigación de tesis* (2ª ed.). Pearson Educación.

Murillo, A. (2013). *Auditoría interna para el control contable y administrativo de las cuentas por cobrar en empresas concesionarias del municipio de Maracaibo*. [Tesis de pregrado, Universidad Rafael Urdaneta - Maracaibo].
https://www.academia.edu/33509879/tesis_de_cuentas_por_cobrar_efectivo_pdf

Pérez, C. (2014). *La calidad del servicio al cliente y su influencia en los resultados económicos y financieros de la empresa restaurante campestre SAC - CHICLAYO periodo enero a septiembre 2011 y 2012*. [Tesis de pregrado, Universidad Católica Santo toribio de Mogrovejo - Chiclayo].
<https://docplayer.es/5393825-Universidad-catolica-santo-toribio-de-mogrovejo-facultad-de-ciencias-empresariales.html>

Porter, M. (2010). *Estrategia Competitiva*. Cesca

Piura Perú. Org (s.f.). *Población de Piura*. <http://www.piuraperu.org/poblacion.html>

Rey, D. (s.f.) *Calidad y excelencia empresarial*. Sinapsys. <https://www.sinap-sys.com/es/content/calidad-y-excelencia-empresarial>

Reyes, A. (2007). *Administración Moderna*. Limusa

Ríos, R. (2017). *Metodología para la investigación y redacción*. Servicios Académicos Intercontinentales S.L. ISBN-13: 978-84-17211-23-3

- Risce, G. (2014). *El grado de satisfacción de la calidad de servicio y el costo-oportunidad que genera incursionar en el sistema de justicia de Lima, de las mujeres asalariadas víctimas de VCM en relaciones de pareja durante el año 2015*. [Tesis de pregrado, Universidad San Martín de Porres].
- Romero, J. y Guevara, S. (2014). *Lineamientos estratégicos claves de competitividad para la introducción y fortalecimiento en la actividad exportadora, las MYPES del sector artesanal en la región de Piura, frente a las nuevas tendencias del mercado*. [Tesis de pregrado, Universidad de Piura].
https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/1864/AE_270.pdf?sequence
- Sánchez, L. (2015). *Productividad y empresa*
<http://www.emprendepyme.net/productividad-empresarial>
- Sierra, W. (2012). *Propuesta de mejoramiento de procedimientos para el control de inventarios aplicado en la empresa "VANIDADES S.A."* [Tesis de pregrado, Universidad Central del Ecuador]. Repositorio digital.
<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/1063/1/T-UCE-0003-125.pdf>
- Silva, A. (2015). *Calidad del servicio al cliente en el restaurant La Lomita Tambogrande -2015*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Piura].
- Suluco, A. (2016). Caracterización de la competitividad y el Kaizen en las MYPE rubro restaurantes, de la Urbanización Los Rosales – Piura, año 2016. [Tesis de pregrado, Universidad Los Ángeles de Chimbote]. Repositorio institucional. <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/1033>
- Vara, A. (2015). 7 pasos para elaborar una TESIS. Macro.
- Vicente, M. (2009). *Marketing y competitividad: Nuevos enfoques para nuevas realidades*. Pearson Educación.
- Ugaz, L. (2012). *Propuesta de diseño e implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2008 aplicado a una empresa de*

fabricación de lejías. [Tesis de pregrado, Pontificia Universidad Católica del Perú]. <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/1424>

ANEXOS

ANEXO 1: MÁTRIZ DE CONSISTENCIA

Título	Problema de la Investigación	Objetivo General	MÉTODO
Propuesta de lineamientos Administrativos que orienten la competitividad de la empresa TECHMEC Servicios Perú S.R.L Piura 2017	¿Qué lineamientos administrativos se requieren para orientar la competitividad en la empresa TECHMEC Servicios Perú S.R.L Piura 2017?	Proponer los lineamientos administrativos que oriente la competitividad en la empresa TECHMEC SERVICIOS Perú – 2017	Diseño de la Investigación: Descriptivo
	Problemas específicos	Objetivos Específicos	Tipo de Investigación: Cualitativa
	¿Cómo se encuentra el proceso de planificación en la empresa TECHMEC SERVICIOS Perú – Piura 2017?	1) Conocer cómo se encuentra el proceso de planificación en la empresa TECHMEC SERVICIOS Perú – 2017.	Investigación: Aplicada Investigación: Transversal Enfoque: cualitativo
	¿Cómo es la organización administrativa en la empresa TECHMEC SERVICIOS Perú – Piura 2017?	2) Identificar la organización administrativa en la empresa TECHMEC SERVICIOS Perú – 2017.	Población: 15 trabajadores, 4 miembros de la gerencia y 35 empresas clientes.
	¿Cómo se ejecuta la dirección en la empresa TECHMEC SERVICIOS Perú – Piura 2017?	3) Determinar la manera cómo se lleva a cabo el proceso de dirección en la empresa TECHMEC SERVICIOS Perú – 2017.	TÉCNICAS: Encuesta Entrevista
	¿Cómo se ejecuta el Control en la empresa TECHMEC SERVICIOS Perú – Piura 2017?	4) Conocer cómo se realiza el proceso de control en la empresa TECHMEC SERVICIOS Perú – Piura 2017.	INSTRUMENTOS: Cuestionario Guía de entrevista
¿Cuál es el nivel de productividad tiene la empresa TECHMEC SERVICIOS Perú- Piura 2017?	5) Determinar el nivel de productividad en la empresa TECHMEC SERVICIOS Perú – Piura 2017.	MÉTODO DE ANÁLISIS SPSS versión 21.0 Excel para Windows 2016	
¿Cuál es la calidad de los productos que ofrece la empresa TECHMEC SERVICIOS Perú- Piura 2017?	6) Identificar la calidad de los productos de la empresa TECHMEC SERVICIOS Perú 2017.		

ANEXO 2: INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

CUESTIONARIO APLICADO A COLABORADORES DE TECHMEC SERVICIOS

Sr. Reciba un cordial saludo, su colaboración es esencial e insustituible, por lo que se agradece complete todo el cuestionario, el cual es de carácter confidencial.

Este cuestionario está destinado a recaudar información que servirá como instrumento para la investigación que se realiza en cuanto a: Proponer lineamientos administrativos para orientar la competitividad de la empresa TECHMEC SERVICIOS PERU S.R.L – PIURA 2017.

Lea detenidamente cada pregunta y marque con una (X) su respuesta. Se agradece su colaboración.

5 Totalmente de acuerdo (TA) 4 Acuerdo (A) 3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo (NAD)
2 Desacuerdo (D) 1 Totalmente en desacuerdo (TD)

DATOS ESPECIFICOS

ÍTEMS		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
		5	4	3	2	1
1	Considera usted que la empresa en la que se encuentra laborando, en unos años estaría posicionada en el mercado.					
2	Considera usted que los clientes se encuentran satisfechos con el producto y servicio ofrecido.					
3	Cree usted que los productos que ofrece la empresa están acordes con las necesidades de los clientes.					
4	El servicio y las unidades producidas cumplen con los estándares de calidad.					
5	¿Conoce la estructura organizacional de la empresa?					
6	¿Todos los colaboradores de la empresa cumplen con el tiempo estimado para cada actividad?					
7	Piensa usted que el jefe de operaciones tiene el perfil y se desempeña como líder.					
8	Considera usted que su opinión es considerada en la toma de decisiones relevantes.					
9	Considera usted que los colaboradores de la empresa cumplen con las funciones que han sido designadas.					
10	Se entregan los productos en plazo previsto.					

ÍTEMS		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
		5	4	3	2	1
11	Considera usted que los productos ofrecidos por la empresa cumplen con los estándares de calidad establecidos.					
12	Considera usted que los productos ofrecidos por la empresa satisfacen las expectativas de los clientes.					
13	Cree usted que las unidades defectuosas representan un mínimo porcentaje respecto al total de unidades producidas.					
14	Considera usted que se han optimizado los recursos empleados en la fabricación de los productos.					
15	Considera usted que la calidad de los productos y servicios ofrecidos por la empresa han logrado fidelizar e incorporar nuevos clientes.					
DATOS GENERALES						
1. Grado de Instrucción:						
2. Fecha :						



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

CUESTIONARIO APLICADO A CLIENTES DE TECHMEC SERVICIOS

Sr. Reciba un cordial saludo, su colaboración es esencial e insustituible, por lo que se agradece complete todo el cuestionario, el cual es de carácter confidencial.

Este cuestionario está destinado a recaudar información que servirá como instrumento para la investigación que se realiza en cuanto a: Proponer lineamientos administrativos para orientar la competitividad de la empresa TECHMEC SERVICIOS PERU S.R.L – PIURA 2017.

Lea detenidamente cada pregunta y marque con (X) su respuesta. Se agradece su colaboración.

5 Totalmente de acuerdo (TA) 4 Acuerdo (A) 3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo (NAD) 2 Desacuerdo (D) 1 Totalmente en desacuerdo (TD)

DATOS ESPECIFICOS

ÍTEMS		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
		5	4	3	2	1
1	Considera usted que la empresa se esfuerza por brindar cada vez productos de mejor calidad.					
2	Considera usted que los productos ofrecidos por la empresa son de mejor calidad respecto a su competencia.					
3	Considera usted que los productos que ofrece la empresa están de acorde con sus necesidades.					
4	Considera usted que el servicio y producto que ofrece la empresa es el resultado de procedimientos adecuados y estructurados.					
5	Considera usted que la empresa debe ofrecer un servicio post-venta.					
6	Considera usted que los productos que ofrece la empresa son entregados en los plazos requeridos.					
7	Considera usted que ante una eventualidad el representante de la empresa es capaz de tomar decisiones asertivas.					
8	Cree usted que se debe laborar únicamente con máquinas MIG y tronzadoras					
9	Considera usted que los productos que le brinda la empresa emplean los estándares de calidad establecidos					
10	Considera usted que los productos ofrecidos por la empresa son diseñados según sus requerimientos					

ITEMS		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
		5	4	3	2	1
11	Considera usted que los productos ofrecidos por la empresa le son entregados en óptimas condiciones					
12	Considera usted que el material utilizado para la fabricación de los productos es de buena calidad					
13	Evalúa usted la posibilidad de volver a contratar los servicios de la empresa y a su vez recomendarlos					
DATOS GENERALES						
3. Grado de Instrucción:						
4. Fecha :						



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ENTREVISTA A LOS MIEMBROS DE LA GERENCIA DE LA EMPRESA

Sr. Reciba un cordial saludo, esta entrevista servirá como soporte a la investigación que se realiza en cuanto al “Proponer lineamientos administrativos que orienten la competitividad en la empresa TECHMEC SERVICIOS PERU S.R.L - Piura 2017”., su colaboración es esencial, por lo que se le agradece por favor complete todas las preguntas de esta entrevista, que es de carácter confidencial.

Agradeciendo su colaboración.

1) ¿Cómo ve Ud. a su empresa en el pasar de los años?

2) ¿Cuál es la particularidad de su producto y servicios brindados?

3) ¿Qué atributos diferenciales tiene su carrocería?

4) ¿Cómo es el trato que ofrece a sus clientes?

5) ¿Cuál es la acogida que tiene sus carrocerías por parte de los piuranos?

6) ¿Cuál es la estructura de organización que mantiene su empresa?

7) ¿Qué procedimientos para la fabricación de los productos tiene su empresa?
8) ¿Cuántas horas trabajan sus colaboradores al día?
9) ¿Cuántos tubos habilitan en el día?
10) ¿Quién es el líder de los demás colaboradores dentro del taller?
11) ¿Qué funciones realiza el líder del taller?
12) ¿Cuál es el horario de trabajo de los colaboradores?
13) ¿Todos los colaboradores llegan a la hora indicada para trabajar?
14) ¿Cuál es el tiempo aproximado que se demora en entregar el producto?
15) ¿Se cumple con las especificaciones de tubo requeridas?

Nombre y Apellido:	
Sexo:	Hora:
Fecha:	

ANEXO 3 : CONSTANCIAS DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, MERCEDES PALACIOS DE BRICÓN con DNI N° 02845588 Doctor (a)
 en CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
 N° ANR: de
 profesión LIC. EN ADMINISTRACIÓN desempeñándome actualmente
 como DOCENTE en
U. C. V.

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 la empresa TECHMEC SRV PERU	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					✓
2. Objetividad					✓
3. Actualidad					✓
4. Organización					✓
5. Suficiencia					✓
6. Intencionalidad					✓
7. Consistencia					✓
8. Coherencia				✓	
9. Metodología					✓

Cuestionario aplicado a los clientes de la empresa TECHMEC SRV PERU	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					✓
2. Objetividad					✓
3. Actualidad					✓
4. Organización					✓
5. Suficiencia					✓
6. Intencionalidad					✓
7. Consistencia					✓
8. Coherencia				✓	
9. Metodología					✓

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura los 15 días del mes Setiembre del Dos mil Diecisiete.


 Lic. Mercedes R. Palacios de Briceno
 Dra. en Ciencias Administrativas
 CLAD N° 05103

Dr (a) : MERCEDES PALACIOS DE BRICENO
 DNI : 02845588
 Especialidad : LIC. EN AD.
 E-mail : mechedeb@yahoo.es

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	5	10	15	20	21	25	30	35	40	41	45	50	55	60	61	65	70	75	80	81	85	90	95	100	
ASPECTOS DE VALIDACION																											
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																								86		
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																								86		
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																								86		
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																								95		
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																								95		

“PROPUESTA DE LINEAMIENTOS ADMINISTRATIVOS PARA ORIENTAR LA COMPETITIVIDAD EN LA EMPRESA TECHMEC SRV PERÚ – PIURA 2017”

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		6	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																			86		
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																			86		
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																			86		
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																			86		
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																			86		



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Anita Gloria Rofrio Juárez DNI N° 49862253 Doctor (a)
 en Educación
 N° ANR: 01897 de
 profesión Administración desempeñándome actualmente
 como Docente de Marketing - UCV en
Universidad César Vallejo - Prura

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 la empresa TECHMEC SRV PERU	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				✓	
2. Objetividad				✓	
3. Actualidad				✓	
4. Organización				✓	
5. Suficiencia				✓	
6. Intencionalidad				✓	
7. Consistencia				✓	
8. Coherencia				✓	
9. Metodología				✓	

Cuestionario aplicado a los colaboradores de la empresa TECHMEC SRV PERU	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				✓	
2. Objetividad				✓	
3. Actualidad				✓	
4. Organización				✓	
5. Suficiencia				✓	
6. Intencionalidad				✓	
7. Consistencia				✓	
8. Coherencia				✓	
9. Metodología				✓	

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura los 15 días del mes Setiembre del Dos mil Diecisiete.

Dr (a) : Anita Profiro Juárez
DNI : 40862253
Especialidad : Administración
E-mail : aniprofroj@yahoo.com

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																	85				
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																	85				
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																	85				

**“PROPONER LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS PARA ORIENTAR LA COMPETITIVIDAD DE LA EMPRESA
TECHMEC SRV PERÚ S.R.L – PIURA 2017”**

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																	84				
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																	84				
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																	84				
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																	84				
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																	84				

6. Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación																	84		
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación																	84		
8. Coherencia	Tiene relación entre las variables e indicadores																	84		
9. Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación																	84		

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, 15 de Setiembre del 2017.

Dr (a).: Anita Piñero Juboz
 DNI: 40862253
 Teléfono: 945974758
 E-mail: anipiñero@yaho.es



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Freddy Castillo Palacios con DNI N° 02842237 Doctor (a)
 en Ciencias Administrativas
 N° A 202528 ANR:..... de
 profesión Administradora desempeñándome actualmente
 como Docente en U.C.V. Piura.

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 clientes de la empresa TECHMEC SRV PERU	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					✓
2. Objetividad					✓
3. Actualidad					✓
4. Organización					✓
5. Suficiencia					✓
6. Intencionalidad					✓
7. Consistencia					✓
8. Coherencia					✓
9. Metodología					✓

Cuestionario aplicado a los clientes de la empresa TECHMEC SRV PERU	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					✓
2. Objetividad					✓
3. Actualidad					✓
4. Organización					✓
5. Suficiencia					✓
6. Intencionalidad					✓
7. Consistencia					✓
8. Coherencia					✓
9. Metodología					✓

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura los 15 días del mes Setiembre del Dos mil Diecisiete.



Dr (a) :
 DNI : 02842237
 Especialidad : Administración
 E-mail : fcastillo30@hotmail.com

“PROPUESTA DE LINEAMIENTOS ADMINISTRATIVOS PARA ORIENTAR LA COMPETITIVIDAD EN LA EMPRESA TECHMEC SRV PERÚ – PIURA 2017”

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																	85				
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																	85				
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																	85				


 W. Freddy W. Castillo Palacios
 REG. UNIV. DE COLAB. Nº 003

6.Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación																				85	
7.Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación																					85
8.Coherencia	Tiene relación entre las variables e indicadores																					85
9.Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación																					85

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, 15 de Setiembre del 2017.

Dr. Piroy W. Castillo Palacios
 REG. UNO DE COLAB. Nº 616

Dr (a):
 DNI: 02842237
 Teléfono: 969584019
 E-mail: fcastillo30@hotmail.com

“PROPUESTA DE LINEAMIENTOS ADMINISTRATIVOS PARA ORIENTAR LA COMPETITIVIDAD EN LA EMPRESA TECHMEC SRV PERÚ – PIURA 2017”

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																	84				
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																	84				
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																	84				
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																	84				
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																	84				



 W. Pineda W. Castillo Palacios
 REG. UNICO DE COLEG. N° 843

6.Intencionaldad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación																				84	
7.Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación																				84	
8.Coherencia	Tiene relación entre las variables e indicadores																				84	
9.Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación																				84	

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, 15 de Setiembre del 2017.



 DR. FREDY M. CASTILLO PALACIOS
REG. JUNIO DE COLEG. Nº 843

Dr (a):
 DNI: 02842237
 Teléfono: 969584019
 E-mail: fcastillo30@hotmail.com

ANEXO 4: CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTOS

ALPHA DE CRONBACH

CUESTIONARIO - COLABORADORES.

Análisis de fiabilidad

Escala: TODAS LAS VARIABLES

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	15	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	15	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,708	15

CUESTIONARIO –CLIENTES.

Análisis de fiabilidad

Escala: TODAS LAS VARIABLES

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	15	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	15	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,745	13

I. DATOS INFORMATIVOS

1.1. ESTUDIANTE	:	CASTILLO OLAYA LUCÍA BELEN
1.2. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	:	PROPUESTA DE LINEAMIENTOS ADMINISTRATIVOS PARA ORIENTAR LA COMPETITIVIDAD EN LA EMPRESA TECHNEC SRV PERÚ SRL - PIURA 2017.
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	:	29/09/2017
1.7. MUESTRA APLICADA	:	15


II. CONFIABILIDAD

ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO:	0,745
------------------------------------	-------

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

El cuestionario contiene 15 ítems, los cuales no fueron mejorados ni eliminados dado a validación previa e importancia de incluir dichos ítems en el instrumento. Según el coeficiente de Alfa de Cronbach, el cuestionario es confiable y puede ser utilizado por el investigador para su investigación.

Estudiante:
DNI


47052438

Docente:


Mg. SEGUNDO ELOY SOTO ALVAREZ
Ingeniero Estadístico

I. DATOS INFORMATIVOS

1.1. ESTUDIANTE	: CASTIÑO OLAYA LUCÍA BELEN
1.2. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	: PROPUESTA DE LINEAMIENTOS ADMINISTRATIVOS PARA ORIENTAR LA COMPETITIVIDAD EN LA EMPRESA TECHMEC SRU PERÚ SRL-PIURA 2017
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	: 29/09/2017
1.7. MUESTRA APLICADA	: 15

II. CONFIABILIDAD

ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO:	0,708
------------------------------------	-------

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

El cuestionario contiene 15 ítems, los cuales no fueron mejorados ni eliminados dado a validación previa. Según el coeficiente de confiabilidad de Alfa de Cronbach el cuestionario es confiable y puede ser utilizado por el investigador para su investigación.

Estudiante: 
 DNI : 47852438

Docente: 
 Segundo ELOY SOTO AGUADO