



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS – MBA**

**Plan de mejora continua para la gestión administrativa en una
constructora de Chiclayo, 2022.**

AUTORA:

Villalobos Samillan, Juana Lisbeth (orcid.org/0000-0003-1472-1936)

ASESOR:

Dr. Huiman Tarrillo, Hugo Enrique (orcid.org/0000-0002-8152-7570)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Modelos y herramientas gerenciales

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

CHICLAYO – PERÚ

2022

Dedicatoria

A Dios, por haberme permitido llegar a concluir mis estudios universitarios brindándome salud y sabiduría, A mi madre Cecilia Samillán Soplapuco, por haberme apoyado en todo momento, por creer en mí depositando su entera confianza en cada reto que se me presentaba sin dudar ni un solo momento en mi inteligencia y capacidad, A mi esposo Junior Delgado Farro, por ser comprensivo y apoyarme en cada objetivo que me propongo, por mostrarme la gran confianza en mis habilidades y capacidades, A mis familiares y amigos, por brindarme sus consejos y su motivación haciendo referencia al orgullo que les produce seguir creciendo en mi etapa profesional.

Lisbeth

Agradecimiento

Agradezco al Doctor Huiman por su paciencia y enseñanza para poder culminar un paso más hacia el éxito laboral.

Expreso mi gratitud a los expertos en administración que me apoyaron con la validación de mis instrumentos.

Agradezco al gerente general Eduardo Saenz por permitirme el estudio de su empresa constructora.

Autor

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
índice de contenidos.....	iv
Índice de gráficos y figuras.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN:	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	13
3.1. Tipo y diseño de investigación	13
3.2. Variables y Operacionalización	14
3.3. Población, muestra y muestreo.....	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	15
3.5. Procedimientos	16
3.6. Método de análisis de datos.....	16
3.7. Aspectos éticos	16
IV. RESULTADOS.....	18
V. DISCUSION.....	23
VI. CONCLUSIONES	29
VII. RECOMENDACIONES	30
VIII. PROPUESTA.....	31
REFERENCIAS.....	33
ANEXOS	40

Índice de gráficos y figuras

Figura 1 Planificar.....	18
Figura 2 Organizar.....	19
Figura 3 Dirigir	20
Figura 4 Controlar.....	21
Figura 5 Gestion Administrativa.....	22

Resumen

La presente investigación tiene por objetivo proponer un plan de mejora continua para la gestión administrativa en una constructora de Chiclayo. La investigación es de tipo básica, descriptiva-propositiva la cual tuvo como muestra a 50 colaboradores pertenecientes a la empresa en estudio, además se trabajó un diseño no experimental, como técnica se utilizó la encuesta la cual estuvo conformada por 17 preguntas. Los resultados muestran que la empresa constructora posee deficiencia en la aplicación de la gestión administrativa, dado que el 76% de los colaboradores opinaron que se encuentran insatisfechos por el manejo de la gestión administrativa, dado que carecen de planificación, falta de información de su estructura organizativa, motivación del personal, entre otro. Sólo el 24% de los colaboradores encuestados respondieron que, existió un nivel de satisfacción. La conclusión es que el plan de mejora continua permitirá mejorar la gestión administrativa desarrollando eficiencia en su gestión.

Palabras clave: Mejora continua, Gestión administrativa, Ciclo Deming.

Abstract

This present investigation has to objective propose a continuous improvement plan for administrative management in a construction company in Chiclayo. The research is of a basic, descriptive-propositional type, which had as a sample 50 collaborators belonging to the company under study, in addition, a non-experimental design was worked on, as a technique the survey was used, which consisted of 17 questions. The results show that the construction company has a deficiency in the application of administrative management, since 76% of the collaborators believed that they are dissatisfied with the management of administrative management, since they lack planning, lack of information on its structure organization, staff motivation, among others. Only 24% of the collaborators surveyed answered that there was a level of satisfaction. The conclusion is that the continuous improvement plan will improve administrative management by developing efficiency in its management.

Keywords: Continuous Improvement, Administrative Management, Deming Cycle.

I. INTRODUCCIÓN:

Actualmente, dada la alta competitividad que existe en el mercado, las empresas se encuentran mejorando y cambiando sus procesos; por ende, la mejora continua en la gestión administrativa permite identificar las debilidades y fortalezas que tiene cada organización y así alcanzar sus objetivos evitando la utilización de recursos de manera ineficiente (Veintimilla et al., 2020). Asimismo, el manejo de la gestión administrativa experimenta un gran problema, dados los inconvenientes para acceder a financiamiento por parte de las entidades financieras, los costos elevados y la mala distribución de sus recursos (Méndez et al., 2017). Por otra parte, hoy en día el sector de la construcción generalmente está creciendo y con ello hay un incremento en sus actividades lo que a su vez genera intensidad en sus operaciones, por lo tanto, hay una mayor demanda competitiva, y a la vez requiere una gran capacidad de adaptación al cambio, por ende; las empresas deben estar preparadas realizando mejoras en su organización, llevando a cabo mejoras en la propuesta de sus metas, objetivos y estrategias a donde se enfoca la empresa (Pérez & Quito, 2015). Asimismo, la gestión de proyectos de construcción se orienta a la adaptabilidad de los cambios teniendo en cuenta una dirección más colaborativa (Cabrera, 2018). Sin embargo, las empresas constructoras no siempre están preparadas para salir al mundo de la construcción y generalmente lo realizan sin un plan estratégico a la mano ya sea por falta de interés y/o por desconocimiento, no logrando alcanzar una gestión adecuada en sus procesos (Pérez & Quito, 2015).

A nivel internacional, Colombia es un país en el cual hay incremento de su actividad constructora, sin embargo, existen niveles de informalidad, por ende; deben proponer planes de mejora y de esta manera mejorar su productividad, la planeación y su presupuesto para la gestión del personal (Yecid, 2018). Además, muchas empresas colombianas carecen de herramientas y personal adecuado para su adecuada gestión administrativa lo cual representa una debilidad para el desarrollo de esta industria (Hernández et al., 2020). Por otra parte, en Ecuador se evalúa la excelente gestión administrativa a través del crecimiento en el Producto Interno Bruto, dicho país señala que al tener un crecimiento en sus ventas hay un crecimiento en el sector y el aseguramiento de un desarrollo sostenible (Padilla et

al., 2018). A la vez, Cuba plantea avanzar en perfeccionar el sistema administrativa aplicando control interno y mostrando a la vez una gestión administrativa ordenada y con disciplina (Ceregido et al., 2020)

A nivel Nacional, en el Perú según el diario (Peruano, 2020), el sector de la construcción ha sufrido un incremento significativo tal es así que el presupuesto nacional otorgado por el MEF para el presente año 2021 asciende a la suma de e S/ 429'900,000.00; de uso exclusivo, para el financiamiento de una cartera de proyectos constructivos los cuales esperan que se ejecute mediante contrataciones de Estado. Además, el sector construcción se considera como el motor de la economía peruana, dado que involucra a más industrias por lo cual el adecuado manejo de la gestión administrativa es de vital importancia porque de tener lo contrario se pueden presentar casos de corrupción. Tal es así el caso de corrupción de la empresa Graña y Montero, cabe recalcar que en los últimos años dicho sector se posicionó como un sector dinámico de crecimiento económico, por lo cual requiere de un plan estratégico el cual permita un desarrollo formal (Palomino et al., 2017).

A nivel Local, según (Andina Agencia Peruana de Noticias, 2020), la región de Lambayeque en el año 2020 a través del plan Arranca Perú diversas municipalidades recibieron una inversión por la suma que asciende a S/19'248,139 para ejecutar obras de rehabilitación, obras de infraestructura vial y equipamiento urbano, mejoramiento y reparación e incluso para elaboración de fichas y expedientes técnicos. Por otra parte, según Capeco, el sector construcción creció en 84.2% durante el 2021, sin embargo; se precisa que faltan más oportunidades para el constructor regional, teniendo en cuenta procesos de selección con requisitos viables para la misma región a fin de evitar el direccionamiento (República, 2022).

Por su parte en una constructora chiclayana que lleva 16 años en dicho sector y que en los últimos 4 años ha crecido a pasos gigantes; su principal actividad es la construcción de obras públicas, siendo así su enfoque en mejorar aspectos netamente constructivos y aparta la idea de la especialización en la gestión administrativa como son la preparación en planes estratégicos, tener un adecuado enfoque en su organización, preparación en el aspecto laboral, entre otros. Por lo cual se expone a factores externos como el incremento de la

competencia y el impacto de la inestabilidad económica, teniendo como consecuencia la pérdida de licitaciones en grandes proyectos constructivos.

Ante esta situación, se plantea el siguiente problema ¿cómo un plan de mejora continua contribuirá a la adecuada gestión administrativa en una constructora de Chiclayo, 2022?

Teóricamente, el propósito de la investigación será implementar un plan de mejora continua en la gestión administrativa, siendo este último un medio de crecimiento en el sector construcción; los resultados son sistematizados en una propuesta e incorporados en las ciencias de la administración y modelos de gestión. Mientras que, socialmente con los resultados se beneficiará a la parte administrativa de una empresa constructora de Chiclayo, dado que, se logró entender que la mejora en la gestión administrativa eleva la adquisición de nuevos proyectos. En forma práctica, la investigación se realiza porque existe la necesidad de mejorar la gestión administrativa incrementando así su cartera de proyectos y evitando inconvenientes con el paso del tiempo.

Como objetivo general se plantea Proponer un plan de mejora continua para la gestión administrativa en una constructora de Chiclayo, 2022; como objetivos específicos tenemos: (1) Diagnosticar la gestión administrativa en una constructora de Chiclayo, (2) Diseñar el plan de mejora continua para mejorar la gestión administrativa de una constructora en Chiclayo, (3) Validar el plan de mejora continua en una constructora de Chiclayo.

Finalmente, la hipótesis es: El plan de mejora continua contribuirá a la mejora en la gestión administrativa en una constructora de Chiclayo, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Para conocer el marco teórico es vital llevar a cabo la revisión de la literatura y otros documentos referidos al problema de investigación planteados, por ende; en la presente investigación se tomaron antecedentes nacionales, internacionales y bases teóricas. A continuación, apreciaremos los antecedentes nacionales:

Para Zeña (2020), en su tesis plantea una propuesta de mejora continua en la cadena de abastecimiento en un supermercado, tuvo como objetivo general definir una propuesta de mejora continua de la cadena de abastecimiento mencionada. Por lo cual, la metodología utilizada fue de tipo aplicada, de diseño no experimental predictivo; utilizando el programa SPSS V.23 y además Excel con lo cual se pudo analizar datos y así la obtención de los resultados. El enfoque fue cuantitativo, el muestreo fue no probabilístico. Los resultados obtenidos fueron que el 28% de los colaboradores pensó que la compañía contaba con una alta gestión, por el contrario; el 52% pensó que existe una baja gestión en dicha compañía. De esta manera, concluyeron que deben fortalecer sus estrategias e incentivar a las capacitaciones en los colaboradores para mejorar su desempeño, por lo cual, aplicaron como propuesta de solución, el ciclo de Deming.

Por otro lado, Tamayo (2020), en su tesis, consideró como objetivo; distinguir el nivel de los procesos de mejora continua en el servicio del instituto mencionada. Utilizando la metodología básica; descriptiva; de enfoque cuantitativo; de diseño no experimental; y tipo transversal. Siendo así, se basaron en la encuesta realizada a 120 clientes internos del instituto a través de un cuestionario tipo Likert. Además, se enfocaron en el muestreo no probabilístico intencionado. Los resultados fueron elaborados mediante estadísticas descriptivas; usando el software SPSS 25.0; lo que arrojó que los participantes que pensaron que existe un nivel medio en mejora continua fue el 85,8% y el restante pensó que están en un nivel alto. Por ende, se viene presentando una mejora en el proceso de mejora continua en la gestión del instituto.

Según Aspiazú (2019) en su tesis, indicó como objetivo la propuesta de un modelo de gestión en la producción de la compañía del sector textil en la ciudad de Arequipa Metropolitana, para lo cual tuvo como referencias, el modelo gestión de calidad; propuesto por la European Foundation for Quality Management (EFQM) y al Sistema Integrado de Gestión de Procesos que se enfoca a su vez, en aplicar la

mejora continua según el modelo Deming. El trabajo de investigación fue de nivel descriptivo, correlacional y aplicativo. Además, para realizar la autoevaluación de la gestión en producción utilizaron datos e información obtenida de su misma empresa, a través de cuestionarios, en el cual se arrojó como resultado que la empresa requería un modelo de gestión, procediendo a diseñar una arquitectura de esquematización y mejora continua de un sistema integrado en gestión por procesos de producción, el cual consideró la caracterización de macro-procesos y procesos, la esquematización de procesos, diagramas de recorridos de cada proceso, matrices de evaluación de mejora continua basado en el REDER y formulación de indicadores gestión de la producción centrados todos éstos puntos en el modelo propuesto.

Según Crisanto (2018), en su tesis tuvo como objetivo general, calificar la gestión educativa a través del modelo de calidad total. Por lo cual, dicha tesis fue de estilo básico, basándose en un enfoque cuantitativo, usando diseño de tipo no experimental, transversal o seccional, orientado a la atención, llevándolo a cabo mediante actividades como la recopilación y organización de información; la población utilizada fueron los directores, docentes, administrativos, estudiantes e incluso padres de familia de los colegios en el distrito mencionado. Además, sus instrumentos fueron técnica de la encuesta, y cuestionario con escala de Likert. Los resultados encontrados fue que la gestión posee limitaciones, no utiliza estrategias que ayuden en la gestión de la institución, por lo cual sus metas y objetivos se ven limitadas.

Para Lope (2018), en su tesis habla acerca de la mejora continua para incrementar la productividad teniendo como objetivo general la implementación de la mejora continua para incrementar la productividad en la cadena de suministros. Tuvo una población conformada por todos los procesos de suministros que abarca proveedores hasta culminar con la entrega en tiendas, la muestra estuvo conformada tomando en cuenta los meses desde abril a octubre y se llegó a considerar como unidad de análisis el bulto o unidad de transferencia por producto. Los datos se obtuvieron de la base datos de la empresa siendo DataWareHouse y SCI, estos fueron procesados a través de MO Excel y SPSS. Como resultado se obtuvo un crecimiento en la productividad media del 19.25%. Se concluyó que la

aplicación de la mejora continua a través de KPI y el Ciclo Deming si mejoran la productividad de la cadena de suministros.

Además, Muñoz (2016), tuvo como objetivo general determinar la influencia de la mejora continua de procesos de compra en el sistema de abastecimiento de una red asistencial de salud; por lo cual aplicaron el Método Científico y el inductivo, la metodología fue de carácter aplicada, de nivel descriptivo- explicativo, para lo cual se basaron en una muestra de 183 colaboradores entre gerentes, funcionarios con nivel intermedio y además de personal administrativo, llegando a la conclusión; que la mejora continua de los procesos de compra influyen positivamente en el sistema de salud mencionado.

. Continuando con la revisión de literatura y otros documentos referidos al problema de investigación planteados, se detallan antecedentes internaciones los cuales nos darán a conocer un mejor enfoque del tema, se aprecia a continuación que:

Según Gomez (2021), en su tesis tuvo como objetivo elaborar una propuesta de mejora en los procesos administrativos del área de producción para poder lograrlo el método que se utilizó fue la entrevista a través de un cuestionario de 19 preguntas realizados a: el gerente, jefe de producción y operarios. Como resultado se obtuvo que efectivamente existía un problema en el área administrativa de producción.

Por otro lado, Cruz et al. (2021) en su tesis, tuvieron como objetivo desarrollar un diagnóstico de la situación organizacional de la empresa con el fin de proponer un plan de mejora continua de la compañía que pueda contribuir a la creación de valor administrativa, por lo cual se identificó las oportunidades que tiene para optimizar su gestión organizacional y así lograr la obtención de beneficios para los accionistas y poder alcanzar un posicionamiento en el mercado, a su vez, aplicó el modelo de Modernización para la Gestión de las Organizaciones.

Además, Carvajal (2021) en su investigación tuvo como objetivo establecer estrategias que permitan a la compañía ser más competitiva y sostenible a través de un proceso de reingeniería estratégica. Además, después del desarrollo del proyecto se pudo visualizar que, dichas acciones de reingeniería y diversificación de canales de comercialización, la compañía pudo generar mayores retornos para

sus accionistas, cumpliendo la proyección de las variables propuestas en el plan financiero.

Según Benites et al. (2020), la investigación tuvo como objetivo aplicar el ciclo PHVA para incrementar la productividad en el área de producción, la cual fue de tiene experimental dado que conllevaba a la aplicación de la técnica PHVA, para lograr el desarrollo se aplicó entrevistas a los operarios del área de producción, logrando como resultado un aumento en un 27% para aumento de la productividad en mano de obra y 33% en la productividad de materia prima. Logrando concluir que la aplicación del ciclo PHVA permite un incremento en la productividad de las organizaciones.

Según Ihsan et al. (2019), este estudio tuvo como objetivo analizar el daño a la máquina, buscar el factor de problema más grande y el más importante es el efecto de la aplicación del concepto de kaizen para mejorar el desempeño de los operadores en la división de mantenimiento de mecanizado CW. En el análisis y manejo de una falla de motor, los autores utilizan el ciclo PDCA (Plan, Do, Check, Action) y la aplicación de kaizen para analizarlo. Desde encontrar la causa más alta de problemas que se convertirá en el tema de la mejora mediante la recopilación de datos en la hoja de verificación de problemas del motor y el diagrama de Pareto, el análisis de las condiciones existentes utilizando 5W2H, el análisis causal de la aparición de problemas en el motor utilizando el gráfico de espina de pescado, utilizando el concepto de kaizen, evaluación de los resultados, hasta estandarización y seguimiento. A partir del análisis de daños a la máquina y la aplicación del concepto Kaizen de la máquina de FANUC, se mostró una disminución en los problemas del motor y el aumento en la habilidad del operador para mejorar el rendimiento de manera significativa, lo que sin duda es un impacto muy bueno en términos de rendimiento del motor. Por supuesto, el resultado también repercute tanto en la calidad del producto que utilizará el cliente.

Según Márquez et al. (2017) el estudio tuvo como propósito determinar la gestión administrativa en micros, pequeñas y medianas empresas, la muestra que aplicaron fue de 332 empresas, aplicando una investigación descriptiva transaccional; teniendo como resultados que el 60% de las empresas no cuentan con un organigrama por ende se ven afectados en su gestión administrativa, además de tener sólo el 30% que aplica la cultura organizacional. Logrando concluir

que sin una buena gestión administrativa no se permite tener una cultura organizacional que apoye en la mejora de los procesos, reducción de costos y por ende aumentar la rentabilidad de las empresas.

Según Zumba (2015) en su tesis, tuvo como objetivo determinar la necesidad de unir los procesos de la institución, de esta manera llegar a lograr la optimización en cuanto a la gestión del talento humano y sus recursos. Para poder lograrlo utilizó la metodología de mejoramiento continuo a través del ciclo continuo llamada PHVA. Como resultado generaron conocimiento teórico – práctico en gestión por procesos, de igual manera, se conoció la estructura y dinámica institucional.

Siguiendo con la investigación del marco teórico, no se puede dejar de resaltar las bases teóricas, la cual se ha recopilado a través de la revisión de literatura y documentos de investigación que se basan en resaltar el plan de la mejora continua, por lo cual:

Según Wang (2021) indica que el círculo PDCA es un modelo de trabajo de ciclo científico y efectivo basándose en los cuatro factores que son planear, implementar, controlar y tramitar. Este ciclo fue aplicado al servicio de enfermería clínica y poder mejorar la intensidad del trabajo que llevan a cabo con los pacientes.

Según Bahman (2021) señala que el PDCA (planificar-hacer-verificar-actuar o planificar-hacer-verificar-ajustar) significa un método de gestión iterativo que consta de cuatro pasos que se emplea en los negocios y lograr el control y la mejora continua de los procesos y productos. Parece un procedimiento muy sencillo como "Simplemente planifique su trabajo y trabaje su plan." Entonces, ¿por qué es tan difícil en la práctica "planificar, verificar, actuar"? Usar el método PDCA es como subir una colina: comienza fácil, pero se vuelve más difícil a medida que sube. Este Apéndice tonos más información detallada PDCA.

Por otro lado, Jiang et al. (2021), el ciclo PDCA primero procesa los resultados verificados, afirma los resultados verificados y luego los populariza y los aplica. Además, resume y analiza las razones de los resultados fallidos y los introduce en el próximo ciclo PDCA. A través de un ciclo tan infinito de gestión y control de la calidad científica, tiene un cierto grado de fiabilidad, por lo que se utiliza ampliamente en la mejora continua de la calidad del producto.

Según Montesinos et al. (2020) existen diversos métodos para la mejora continua dentro de los cuales se rescata el Ciclo de Mejora de Deming que consta

de cuatro pasos: Planificar, dentro de este paso se logra realizar una auditoría interna, idear estrategias y metas por ende lograr asegurar la viabilidad del proyecto. Además de identificar los problemas que pueda haber a través de lluvia de ideas; Hacer, se realiza la ejecución de los planes realizados en la planificación; Actuar se realizan acciones de mejora preventivas y correctivas.; y Verificar se logra las mediciones y monitoreo además del análisis de datos.

Además, según Isniah et al. (2020), el ciclo PDCA produce varias acciones para corregir temporal y permanente. Las acciones correctivas y permanentes consisten en eliminar la causa raíz. PDCA puede proporcionar una resolución controlada de problemas para un proceso mediante valor agregado. Deming consiste en cuatro etapas las cuales son: Plan, que consiste en establecer metas y procesos para lograr resultados específicos. Hacer: este paso se creó anteriormente. Verificación: las etapas del proceso de inspección tienen sido monitoreado y evaluado de acuerdo con especificaciones y Acción: en el cuarto paso, se toman acciones para mejorar los resultados y cumplir o superar las especificaciones.

Según Rensburg (2019) el ciclo Deming se basa en cuatro pasos que consta de: planificar-hacer-verificar-actuar (PDCA) y consiste en que, si se repite continuamente, debería proporcionar una mejor comprensión de la dinámica de ese sistema. En consecuencia, esta comprensión debería conducir a una mejora continua.

Adicionalmente tenemos que según Novillo et al. (2017), la implementación de la mejora continua requiere de la aplicación del control de calidad, la cual contiene diferentes herramientas de calidad que son: herramientas de mejora de la calidad que se puede conformar por diagramas de afinidad, diagrama de relacional o diagrama de árbol; y herramientas de control de calidad que se conforma por diagrama de Ishikawa, hoja de recolección de datos, gráficos de control y diagrama de Pareto.

Por otro lado, según Lodgaard et al. (2011) no todo mejora continua requiere el uso de PDCA, sin embargo, la mejora intencionada en sistemas grandes o complejos será apropiada para usar PDCA. Este método podría ser una ventaja para evitar empleados frustrados que no saben qué tipo de iniciativas de mejora continua deben aplicar.

Por otro lado, Guerra (2007) indica que la mejora continua depende del camino que queremos recorrer y el hacia donde queremos llegar, además de monitorear continuamente el camino que recorreremos. Para generar esto se requiere de realizar preguntas correctas de tal manera que se recolecten datos útiles y continuamente aplicar datos para tomar decisiones acerca de los cambios que deben realizarse. Además, indica que existen dos componentes principales para lograr la mejora continua: el monitoreo el cual se basa en realizar la medición y rastreo y el ajuste se basa en el cambio.

Según Heizer & Render (2004), nos explica que Walter Shewhart uno de los pioneros en administración de la calidad, desarrolló un modelo circular conocido como PHRA (Planear, hacer, revisar, actuar) como una versión de mejora continua. Además, indica que los japoneses lo mencionan como kaizen para explicar este proceso continuo de mejora. A su vez, rescata que la filosofía en que cada operación puede mejorarse, e incluso se plantea la meta de llegar a la perfección, lo cual nunca se logra sin embargo siempre pertenece al grupo de búsqueda.

Según Membrado (2002) en su libro menciona que muchas empresas del continente toman el modelo EFQM de Excelencia como una herramienta básica para evaluar y mejorar su excelencia en la gestión. Este modelo se creó con el fin de fomentar un enfoque de gestión que condujera a una excelencia sostenida.

Según González et al. (2020) la gestión administrativa es un aspecto fundamental y comprende cuatro funciones básicas las cuales son:

Planificación, consiste en tener metas y objetivos estableciendo los recursos necesarios a utilizar además de planificar las actividades que se llevaran a cabo. Asimismo, Maccari et al. (2017) indica que las fases de formulación e implementación en el proceso de planificación se relaciona de diferentes maneras con la estructura organizativa las cuáles son: estructura, cultura, comunicación y liderazgo. Por otro lado, según Al-Dhaafri (2020), la planificación es uno de los factores más importantes que impactan en el desempeño laboral, consiste en un juego de herramientas gerenciales que conllevan a tratar casos inciertos y también a estimular el desempeño, siendo un proceso que se utiliza para alcanzar las metas y objetivos trazados, por lo tanto, de ignorar este proceso puede conducir a una desaparición de la empresa.

Organización, consiste en tener una estructura de cómo se van a distribuir los materiales, recursos financieros, humanos y tecnológicos. Además, según Gonzales (2020), indica que la organización no son departamentos que realizan funciones encomendadas, sino que por el contrario se trata de realizar una identidad organizacional que depende de los altos directivos que construyan la identidad organizacional a sus dependientes de manera progresiva, compleja y en permanente construcción.

Dirección, se desarrolla a través del liderazgo, motivación y comunicación. Según Ahmad et al. (2017), es fundamental la motivación laboral además de los ingresos percibidos, el estilo de liderazgo en una compañía influye mucho en la motivación del ambiente laboral, este autor resalta que la motivación es fundamental para que aumente la voluntad de alcanzar las metas trazadas, la cual tiene un impacto positivo en el desempeño de los colaboradores, asimismo resalta que no se puede separar la motivación del estilo de liderazgo que existe en la compañía. Según, Mudhafar et al. (2017), indica que el liderazgo se puede considerar como una forma de mantener y mejorar el desempeño de los colaboradores, por lo cual requiere que la alta dirección genere un gran compromiso y que la mantenga a través del tiempo.

Por ultimo control, consiste en realizar la verificación del cumplimiento de las tareas asignadas a fin de corregir cualquier problema. A la vez según Pacios et al. (2016), el proceso del control debe incluir el control del propio proyecto, debe esclarecerse quién es el responsable de llevarlo a cabo, en especial el control en la calidad de cada proyecto en edificación, seguido del control en materiales, control de ejecución y control de la edificación culminada; este monitoreo debe realizarlo el gerente.

Además, Pérez (2013) indica que la gestión administrativa está compuesta por cuatro funciones básicas las cuales son planificar, organizar, ejecutar y controlar. Estas funciones están entrelazadas, sin embargo, el control asegura el cumplimiento de los objetivos que se fijaron en la planificación.

Para Alejandro (2005), indica que el entorno administrativo se basa en la globalización de la economía, lo que involucra grandes cambios en la orientación de las empresas. Asimismo, se ven cambios tecnológicos, por lo cual la gestión administrativa implica un gran reto.

Para Verdesoto & Cevallos (2018), la gestión administrativa consiste en diseñar y mantener un grupo que en conjunto cumplen eficientemente los objetivos planteados, rescata la importancia de trabajar a través de un diagnóstico administrativo que se enfoque a un plan de mejora y oriente a la vez a la toma de decisiones adecuadas.

Para Luna (2014) la gestión administrativa consiste en planear, organizar, dirigir y controlar trabajando con los recursos adecuados logrando el cumplimiento de los propósitos. Además, indica que la administración se cristaliza mediante el proceso administrativo dado que está integrado por etapas, fases y elementos.

Para Yamith (2018) la gestión administrativa consiste en dos fases, la primera es la fase mecánica la cual forma parte de la teoría de la administración y se basa en la planeación (qué se quiere hacer y qué se va a hacer) y organización (cómo se va hacer), la segunda fase es la dinámica que indica cómo debe ejecutarse y manejarse a través de la dirección (ver que se realice) y control (cómo se ha realizado).

Para Asca et al. (2020), la gestión administrativa implica una interrelación entre la ejecución de los plazos establecidos, el respeto por la jerarquía, el monitoreo de los procesos, la elección adecuada del personal para la ejecución de los trabajos.

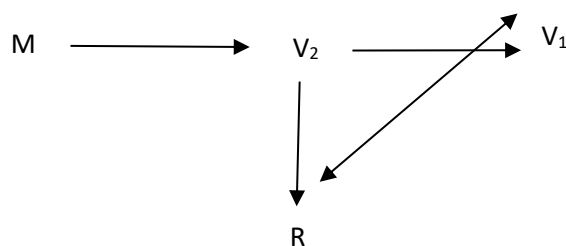
III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

El tipo de investigación es básica la cual tuvo como finalidad obtener y recopilar información, lo cual según Alvarez (2020), indicó que permite realizar un incremento a conocimientos científicos sin modificar ningún aspecto. Además, es de tipo descriptivo-propositivo; descriptivo porque se analizó los problemas en la gestión administrativa y según Mar et al. (2020), indicó que se forma por el registro, análisis e interpretación de las variables que están presentes. Por otro lado, es propositiva dado que se realizó un plan de mejora continua para dar solución al problema en la gestión administrativa, a la vez según Estela (2020) indica que este tipo de investigación busca proponer una solución a través del análisis de teorías.

El diseño de investigación que se utilizó fue no experimental, dado que según Hernández & Mendoza (2018) no se procedió a manipular ninguna de las variables, sino que se estudió tal y como se desarrollan en su entorno natural.

En ese sentido la estructura del diseño de la presente investigación es el siguiente:



Dónde:

M: Trabajadores de la empresa constructora

V1: Mejora continua

V2: Gestión administrativa

R: Relación

3.2. Variables y Operacionalización

Variable independiente: Plan de Mejora Continua.

Definición conceptual: según Guerra (2007), depende del camino que queremos recorrer y el hacia donde queremos llegar, además de monitorear continuamente el camino que recorreremos. Además, indica que existen dos componentes principales para lograr la mejora continua: el monitoreo el cual se basa en realizar la medición y rastreo y el ajuste se basa en el cambio.

Definición operacional: Existen diversos métodos para la mejora continua dentro de los cuales se rescata el Ciclo de Mejora de Deming que consta de cuatro pasos: Planificar, Hacer, Actuar y Verificar

Indicadores: Los indicadores tomados en cuenta en el plan de mejora continua serían: Identificar los objetivos- Analizar las causas- Priorizar los problemas- Planificar acciones correctivas - Medición de acciones - Implementar acciones de mejora - Comprobar los resultados – Feedback con los colaboradores - Acciones de mejora - Documentar el proceso.

Escala de medición: La elegida es la escala ordinal.

Variable dependiente: Gestión administrativa

Definición conceptual: Para Verdesoto & Cevallos (2018), la gestión administrativa consiste en diseñar y mantener un grupo que en conjunto cumplen eficientemente los objetivos planteados, rescata la importancia de trabajar a través de un diagnóstico administrativo que se enfoque a un plan de mejora y oriente a la vez a la toma de decisiones adecuadas.

Definición operacional: La gestión administrativa es un aspecto fundamental y comprende cuatro funciones básicas las cuales son: planificar, organizar, dirigir y controlar.

Indicadores: Los indicadores tomados en cuenta la gestión administrativa sería: Objetivos – Planes – Metas – Estructura - Administración de recursos

humanos – Motivación – Liderazgo – Comunicación - Medidas correctivas y Evaluación del rendimiento.

Escala de medición: La escala tomada en cuenta es la ordinal.

La matriz de operacionalización de variables se aprecia en el anexo 1.

3.3. Población, muestra y muestreo

La población para Arias et al. (2016), es un conjunto limitado y accesible que hace referencia al universo de estudio, siendo así que; la investigación se desarrollará en la empresa constructora teniendo como universo a toda la empresa, sin embargo; la población está delimitada simplemente por los trabajadores que son parte de la gestión administrativa. Por ende, la investigación estuvo conformada por cada responsable de los procesos administrativos. El tamaño de la población fue de 50 colaboradores de la empresa.

Criterios de inclusión: El criterio considerado fueron los colaboradores que realizan directamente labores administrativas en la empresa.

Criterios de exclusión: El criterio considerado serán los colaboradores que no realizan labores administrativas.

Por otro lado, dado que se estudió a toda la población, no se realizó la muestra ni el muestreo.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En cuanto a la técnica se utilizó la encuesta para identificar la gestión administrativa, la cual permitió la recolección de datos por parte de los trabajadores del área administrativa.

En cuanto a los instrumentos se empleó el cuestionario, de acuerdo con (Hernández Sampieri, 2018) indicó que es un instrumento muy utilizado y se refiere a un conjunto de preguntas relacionado con las variables en estudio. El instrumento consta de 17 ítems el cual se puede apreciar en el anexo 2.

La validez de los instrumentos fue mediante juicio de tres expertos, dicha validación es de manera cualitativa dado que los expertos generarán

información, evidencia y valoraciones para evaluar todas las dimensiones que deseamos medir. Ver anexo 3

La confiabilidad según McNabb (2020) indicó que es un estudio en el cual se demuestra que tan fiable es un instrumento. El alfa de Cronbach arrojó el resultado de 0,841. Ver anexo 4

3.5. Procedimientos

Consistió primero en solicitar la autorización de la empresa en estudio a través de una reunión con el gerente general de la empresa, continuando como segundo paso con la elaboración del cuestionario para identificar los problemas en la gestión administrativa y de esta manera identificar la problemática presentada en la empresa, además como tercer paso tuvimos que validar dicho instrumento mediante juicio de expertos, como cuarto paso continuamos con la aplicación de los instrumentos a 50 colaboradores de la empresa constructora a través de un formulario online de Google, para finalizar se analizaron los resultados mediante el SPSS V26 y se realizó un análisis de los resultados.

3.6. Método de análisis de datos

Los instrumentos fueron confeccionados en el Software Ms Word 2018, a nivel descriptivo; según Grønmo (2019), es el proceso en el cual se recolectará y organizará la información, luego se analizó y por último se interpretaron los datos mediante el uso de figuras. Asimismo, se empleó el Software Ms Excel 2018; siendo ejecutados mediante el Software SPSS versión 26 arrojando los resultados de la confiabilidad a través del alfa de Cronbach y los gráficos donde se muestra los resultados obtenidos.

3.7. Aspectos éticos

La tesis tuvo respeto por las normas éticas de la Universidad Cesar Vallejo, escogiendo información real y con autorización de la constructora ubicada en Chiclayo. Además, se respetó las normas APA séptima edición en las citas que se desarrollaron en la investigación, teniendo un porcentaje menor del 25% en similitud.

Adicionalmente la presente investigación tomó como parámetro ético la resolución del Consejo Universitario N° 110-2022-VI-UCV, por lo cual la

información de cualquier dato presentado no pasará la barrera de los límites académicos.

Además, en la presente investigación se veló por el cumplimiento de los principios éticos, respetándose los siguientes: Respeto, beneficencia y no maleficencia, confidencialidad, autonomía y justicia.

Se aplicó el principio de respeto por las personas en la cual se tomaron en cuenta sus opiniones, además de tomar en cuenta la beneficencia y no maleficencia, que consistió en mejorar el trabajo de los integrantes de la empresa, se ha realizado la protección de la identidad de los colaboradores que participaran en el estudio.

Además, se consideró el principio de confidencialidad lo cual se realiza al sustituir el verdadero nombre los participantes por números, iniciales u otro (Hernández Sampieri, 2018). Por ende, no se revelaron los datos de los participantes dado que se utilizó sólo para fines académicos.

Por otro lado, se aplicó el principio de autonomía dado que se realizó revisión documentaria.

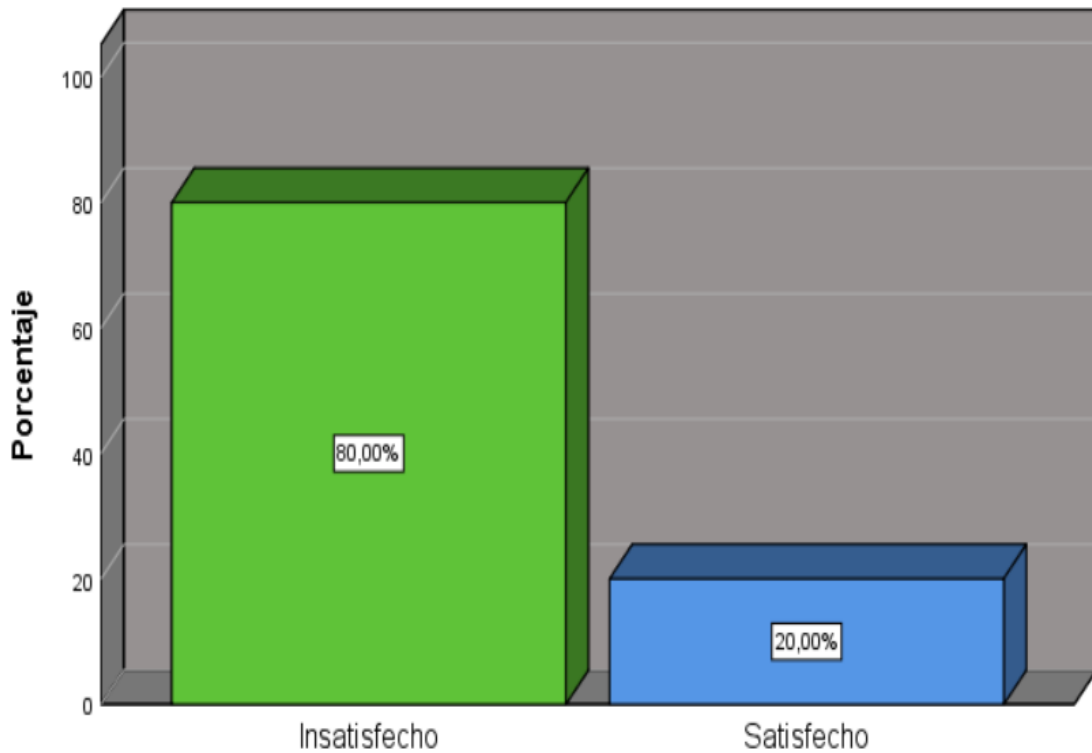
Finalmente, se tomó en cuenta el principio de justicia en el cual se trató a cada colaborador de acuerdo con lo que es moralmente correcto y apropiado.

IV. RESULTADOS

Los resultados que se obtuvieron al aplicar las 50 encuestas son los siguientes:

Figura 1

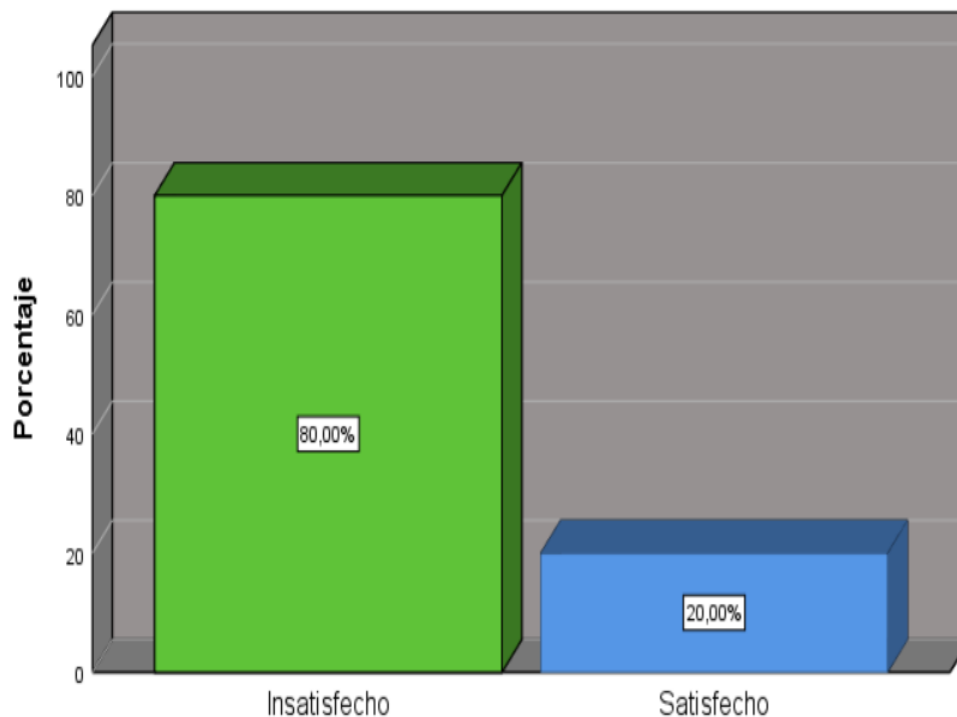
Planificar



Nota. Se puede apreciar en la figura 1 que las encuestas empleadas arrojaron; que el 80% (40 colaboradores) de la constructora ubicada en la ciudad de Chiclayo, se encontró insatisfecho respecto a la dimensión denominada planificar, esto se debe dado que existe poco conocimiento de los objetivos que tiene la empresa, además falta de reuniones de planificación en las actividades que realizan. Por ende, sólo el 20% (10 colaboradores) respondieron que se encuentran satisfechos; esto se debe a la planificación que implica las metas propuestas de trabajo.

Figura 2

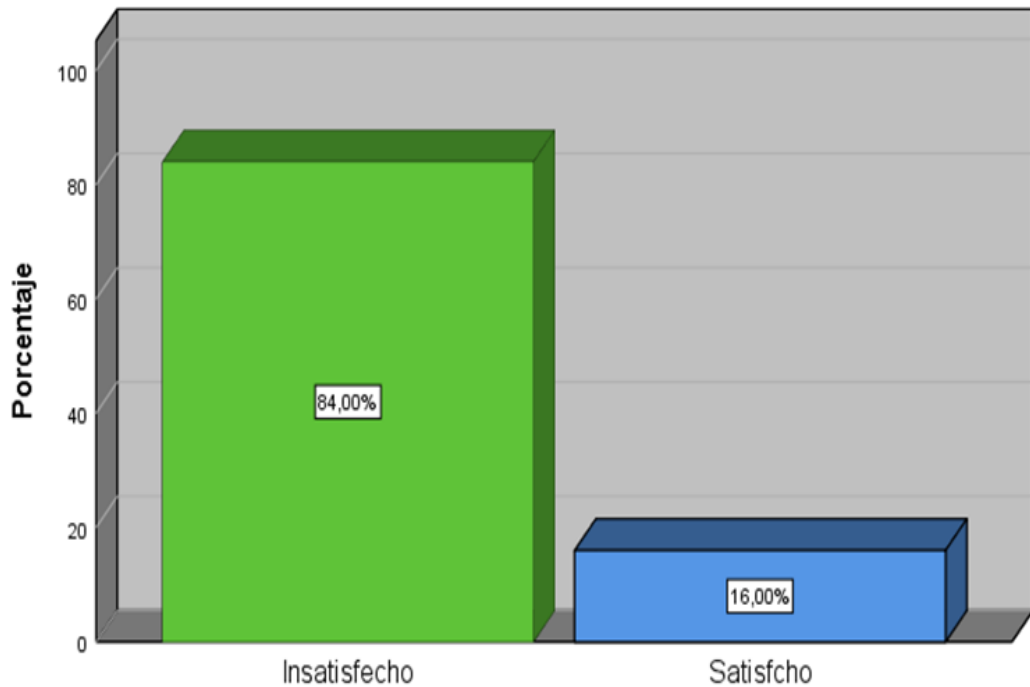
Organizar



Nota: Se puede apreciar en la figura 2 que las encuestas empleadas arrojaron; que el 80% de los colaboradores se encuentran insatisfechos con la dimensión denominada organizar; que tiene la constructora ubicada en la ciudad de Chiclayo; dado que, no todos los colaboradores conocen la estructura de la empresa y asimismo desconocen los instrumentos de gestión. Por ende, sólo el 20% de los colaboradores encuestados están satisfechos porque entienden con claridad las funciones encomendadas.

Figura 3

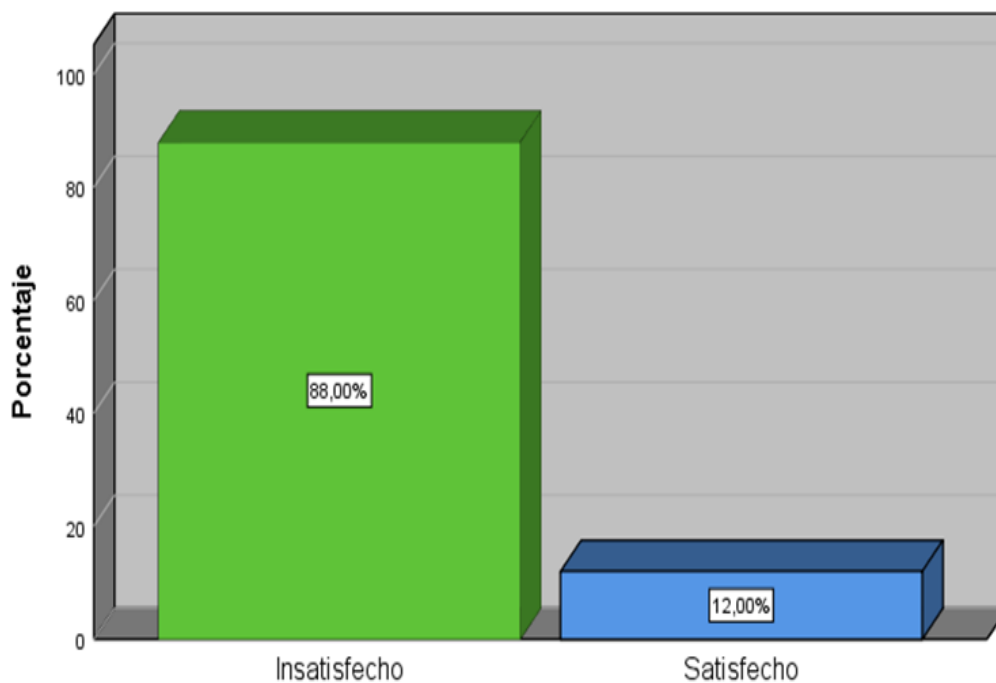
Dirigir



Nota: Se puede apreciar en la figura 3 que las encuestas empleadas arrojaron; que el 84% de los colaboradores de la constructora ubicada en la ciudad de Chiclayo, se encontró insatisfecho con la dimensión denominada dirigir, esto se debe dado que no existe un plan de capacitaciones, además hay un alto desconocimiento de los beneficios sociales percibidos. Por ende, sólo el 16% de los colaboradores encuestados respondieron que existió un nivel de satisfacción; dicho resultado es consecuencia de que los colaboradores se encuentran satisfechos en el manejo de la comunicación y trabajo en equipo que se desarrolla dentro de sus labores.

Figura 4

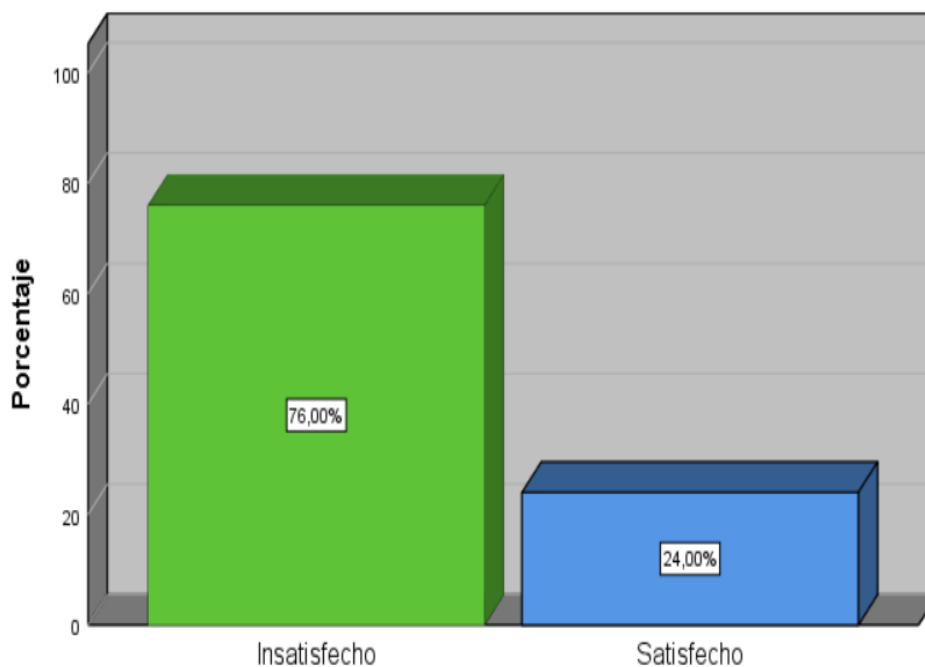
Controlar



Nota. Se puede apreciar en la figura 4 que las encuestas empleadas arrojaron que el 88% de los colaboradores de la constructora ubicada en la ciudad de Chiclayo, se encontró insatisfecho con la dimensión denominada controlar, esto se debe dado que los colaboradores manifestaron que no se realizan auditorías frecuentes en las áreas de trabajo. Por ende, sólo el 12% de los colaboradores encuestados respondieron que efectivamente existió un nivel de satisfacción por el cumplimiento de sus funciones.

Figura 5

Gestión Administrativa



Nota: Se puede apreciar en la figura 5 que las encuestas empleadas arrojaron que el 76% de los colaboradores de la constructora ubicada en la ciudad de Chiclayo, se encontró insatisfecho con la gestión administrativa, esto se generó porque no existe una eficiente gestión en el manejo de la planificación, organización, dirección y control. Por ende, sólo el 24% de los colaboradores encuestados respondieron que, existió un nivel de satisfacción.

V. DISCUSION

Para realizar el diagnóstico de cómo se encuentra la gestión administrativa se aplicó un cuestionario basado en diecisiete preguntas, en los cuáles según la Figura 1 se obtuvo como resultado que el 80% de los colaboradores indican que no existe una buena planificación en sus actividades, dado que no todos los colaboradores conocen los objetivos y el propósito que tiene la empresa. Este resultado es similar a Crisanto (2018) dado que en su tesis aplicada encontró que la institución educativa poseía limitaciones en su gestión administrativa dado que no utilizaban estrategias que apoyen en la aplicación adecuada de la gestión; por ende, sus metas y objetivos se veían limitadas. Además, cómo indica González et al. (2020) la planificación consiste en trazar metas y objetivos, sin embargo; si los colaboradores desconocen los objetivos de la empresa no apuntarán al desarrollo de sus actividades para alcanzar los mismos. Mismo concepto que comparte Al-Dhaafri (2020), señalando que la planificación es uno de los factores más importantes que impactan en el desempeño laboral, convirtiéndose así en un mecanismo crítico, el cual conlleva a sobrevivir frente a la competencia, además de tener un alto impacto en la innovación que genera una ventaja competitiva porque logra identificar las fortalezas y superar las debilidades logrando así el cumplimiento de las metas establecidas. Precisamente, para lograr la efectividad de la planificación la empresa debe asegurarse que todos sus colaboradores logren entender cuál es el propósito de la organización y que métodos deben emplear para poder lograrlos.

Por otro lado, en la figura 2 se visualiza que el 80% de los colaboradores tienen un amplio desconocimiento de la estructura organizacional de la empresa a pesar que la empresa si posee los instrumentos de gestión y tiene definida su estructura organizacional, el problema se basa en que no existe un área encargada que comparta dicha información con cada colaborador reclutado. Por el contrario, Aspiazú (2019) tuvo como objetivo proponer un modelo de gestión en la compañía del sector textil porque la misma no contaba con dichos instrumentos, y, por ende, realizó la esquematización de procesos, formulación de indicadores de gestión y matrices de evaluación de mejora continua. No obstante, el 20% de los colaboradores se encuentran satisfechos por la claridad en las funciones encomendadas, podríamos deducir que el resto de colaboradores se encuentra en

un nivel alto de insatisfacción, por lo cual según la explicación de Gonzales (2020), resalta que la organización no sólo depende de que cada área cumpla con sus funciones, sino por lo contrario es que realicen una identidad organizacional la cual va a depender del liderazgo que tengan los altos directivos, labor que no es fácil de conseguir, por el contrario, conlleva a una lucha compleja y que debe estar en perenne construcción.

En consecuencia, para lograr la identidad laboral se requiere de una buena dirección, sin embargo, en la figura 3 identificamos que el 84% de los colaboradores opinan que existe una deficiencia en la gestión administrativa en especial en la dimensión denominada “dirigir” que posee la empresa constructora dado que los colaboradores no cuentan con capacitaciones, además de tener desconocimiento respecto a sus beneficios sociales brindados por la empresa. Dicho resultado, es similar a la tesis de Zeña (2020) dado que el 52% de los colaboradores de la cadena de abastecimiento en un supermercado opinó que existe una baja gestión en dicha compañía, por lo cual opinaron que el primer paso sería fortalecer las estrategias y promover e incentivar las capacitaciones a los colaboradores para mejorar su desempeño. Cabe recalcar que, Ahmad et al. (2017) resalta que la motivación laboral además de los ingresos percibidos por el desarrollo de las funciones es sumamente importante dado que conlleva a un aumento en la voluntad de alcanzar las metas propuestas que al final genera un impacto positivo en el desarrollo de las funciones de cada colaborador.

Del mismo modo, según Verdesoto & Cevallos (2018) plantean que la gestión administrativa debe contener un grupo que en conjunto cumplan eficientemente con los objetivos planteados por la empresa, mismo concepto que resalta Asca et al. (2020) al plantear que la elección adecuada del personal para la ejecución de los trabajos conlleva al manejo de una buena gestión administrativa. Por ende, si la constructora ubicada en Chiclayo no consigue una identidad laboral a través de capacitaciones a sus colaboradores y charlas motivaciones sólo conseguirán una alta rotación de personal que conllevará a pérdidas económicas y deficiencia en el cumplimiento de los objetivos planteados al inicio de cada actividad. Por lo tanto, según Mudhafar et al. (2017) resalta que la importancia del rol del liderazgo conlleva a mejorar el desempeño de los empleados.

De manera análoga, vemos la figura 4 que corresponde al control que ejerce la constructora, de la cual se concluye que el 88% de los colaboradores tiene un alto nivel de insatisfacción respecto al poco control en la ejecución de la conclusión de cada proyecto dado que no se realizan auditorías en la empresa. De hecho, Pacios et al. (2016) recalca que existe diferentes controles en la ejecución de un proyecto el cuál inicia en el control de la calidad de cada proyecto en edificación, seguido del control de materiales para finalizar en el control de la edificación culminada, mismo control que debe ser analizado por el gerente de la empresa. Cabe recalcar que según Pérez (2013) indica que las cuatro funciones están entrelazadas, sin embargo, el control es quien asegura el cumplimiento de los objetivos que se fijaron en la planificación, dicho proceso es indispensable para evaluar el resultado de las decisiones trazadas, además de modelar los procesos de coordinación y participación en la empresa. Para lograr un buen control debe estar definida una buena organización y conocer la estructura de la empresa con la finalidad de identificar rápidamente al responsable y lograr la corrección de acciones.

En conclusión, según la figura 5 el resultado de la encuesta aplicada arrojó que existe una deficiencia en el planteamiento de la gestión administrativa, mismo resultado que encontró Gómez (2021) el cuál arrojó que existía un problema en el área administrativa de producción. Por lo cual la constructora ubicada en Chiclayo presenta un serio problema al tener limitación en el desarrollo de la gestión administrativa puesto que según la teoría de Gónzales et al. (2020) indica que el correcto manejo de gestión administrativa para una organización es fundamental y está compuesto por cuatro funciones básicas, las cuáles son: Planificación, Organización, Dirección y Control. Analizando dichas funciones nos damos cuenta que, en cuanto a la planificación la empresa debe contar con metas y objetivos establecidos, sin embargo sólo el 20% de sus colaboradores se sienten satisfechos trabajando con metas propuestas que permitan el buen desempeño de sus labores; otra función es la organización, que consiste en tener un correcto uso de los recursos en la cual también contamos con unos resultados poco alentadores para la empresa dado que la empresa si cuenta con instrumentos de gestión sin embargo, los colaboradores tienen desconocimiento sobre ello; la tercera función

básica es la dirección la cual debe contener liderazgo y motivación, en cuánto al liderazgo según las respuestas de los colaboradores si existe pero baja la calificación por la motivación al no contar con capacitaciones. Por último, en cuanto a las funciones básicas analizamos el control en el cuál se obtuvo como resultado que los colaboradores están insatisfechos porque no se generan auditorías.

En consecuencia, vemos que la constructora tiene un gran reto en la mejora de la gestión administrativa, mismo concepto que involucra a Alejandro (2005), que indicó que el entorno administrativo involucra grandes cambios en la orientación de la empresa.

Para lograr la mejora en la gestión administrativa es de vital importancia plantear un plan de Mejora continua tal como hizo Zeña (2020) que en su tesis planteó como objetivo definir una propuesta de mejora continua en una cadena de abastecimiento dado que el 52% de los colaboradores pensaban que existía una inadecuada gestión administrativa lo cual conllevó a que Zeña desarrolle un plan de mejora continua a través del ciclo de Deming como propuesta de solución. Según Montesinos et al. El ciclo de mejora de Deming consiste en la aplicación de cuatro pasos: planificar, hacer, actuar y verificar. A la vez, Gómez (2021) en su tesis tuvo como objetivo elaborar una propuesta de mejora en los procesos administrativos del área de producción y para lograrlo aplicó el ciclo continuo llamado PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar) tal como hizo Zumba (2015) que en su tesis logró la optimización en la gestión del talento humano y sus recursos.

Teniendo en cuenta a Lope (2018), en su tesis demostró que la aplicación de la mejora continua a través del KPI y el ciclo Deming si mejoraron la productividad de la cadena de suministros estudiada. Tal es así el caso de Carvajal (2021) que logró generar mayores retornos para los accionistas a través de la aplicación de una reingeniería estratégica.

Ahora bien, respecto a la elaboración del plan de mejora continua, después de la revisión literaria y la evaluación de los resultados obtenidos se deduce que se puede aplicar el ciclo Deming o también denominado el ciclo PHVA que consiste en la aplicación de cuatro fases las cuales son: planificar, hacer, verificar y actuar.

Comenzando con P (planear) que según Benites et al. (2020), resulta en la evaluación y fijación de los problemas que tiene la empresa para proponer posibles soluciones que conlleven a realizar una mejora. Además, se toma en cuenta la definición de Montesinos et al. (2020), que propone identificar los problemas a través de una lluvia de ideas para poder idear estrategias y metas que permita obtener la viabilidad de los proyectos.

Acto seguido se aplica la H (hacer), que según Benites et al. (2020), se aplica lo planificado para poder dar solución a la problemática encontrada en la empresa. Por lo tanto, la empresa debe recoger la lluvia de ideas planteada en la planificación y aplicar aquellas ideas que conlleven al logro de los objetivos planteados.

Continuando con la V(verificar) en la cual se contrasta los resultados y poder tomar unas decisiones. Según, Isniah et al. (2020), recalcar que se debe realizar inspecciones y monitoreo de las actividades encomendadas. Para lograrlo, se debe solicitar informes por parte de los responsables que realizaron la aplicación de las actividades planteadas.

Finalizando con la A (actuar) en la cual se tomarán los cambios que conlleva al logro de mejores resultados. En este parte, se deben tomar medidas correctivas. Por ende, se recata la definición de Guerra (2007) respecto a la mejora continua, donde indica que se debe realizar preguntas correctas de tal manera que se recolecten datos vitales para aplicar la toma de decisiones acerca de los cambios que deben realizarse.

En este sentido, la mejora continua requiere de un enfoque en la mejora de la gestión administrativa, distribuyendo bien los recursos con los que cuenta la empresa, realizando la evaluación del personal y a la vez fidelizar al mismo a través de la motivación logrando así la identidad laboral que conlleve al logro de los objetivos. En efecto, se logrará realizar una mejora en la ejecución de los procesos, además de reducir costos y permitir una mayor utilidad para la empresa tal cual indicó Márquez et al. (2017) donde según su análisis mejorando la gestión administrativa permite obtener una mayor rentabilidad.

Igualmente, Carvajal (2021) en su estudio propuso estrategias que permitieron a la compañía ser más competitiva y sostenible, generando mayores

retornos para sus accionistas. Además, según Cruz et al. (2021), aplicando bien la mejora continua obtuvo como resultado la creación de valor administrativo, logrando la obtención de beneficios para los accionistas y alcanzando un buen posicionamiento en el mercado.

Finalmente, respecto a la validación de la propuesta, es necesario señalar que, según el criterio de los expertos, el plan de mejora continua para la gestión administrativa en la constructora ubicada en Chiclayo, cuenta con características de aplicabilidad, contextualización y pertinencia obteniéndose como resultado un 95% en la propuesta validada. Logrando así, la elaboración de un buen plan de mejora continua, dado que existe información importante que puede conllevar a mejora en la toma de decisiones. Por ende, se determina que la propuesta elaborada permitirá solucionar la problemática encontrada en la constructora, a la vez cumplir con los objetivos propuestos y demostrar la hipótesis planteada en la investigación.

VI. CONCLUSIONES

1. Se llevó a cabo el diagnóstico de la gestión administrativa de la constructora ubicada en Chiclayo, y se concluyó que existe una mala ejecución en la gestión administrativa, dado que las respuestas en el cuestionario aplicado a los colaboradores dieron un alto porcentaje que demuestra la serie de limitaciones que tiene la empresa respecto a la planificación, organización, ejecución y control. De seguir con esa limitación la empresa podría tener serias consecuencias respecto a la ejecución de los proyectos de construcción además de disminución en la rentabilidad de los mismos, aumento de costos, desperdicio de productos, entre otros.
2. Se realizó el diseño del plan de mejora continua para la constructora ubicada en Chiclayo, siguiendo una serie de pasos, comenzando con el conocimiento de la historia que tiene la constructora, además de realizar un análisis FODA, que conllevó a realizar un plan de acción para corregir las debilidades que presenta la empresa.
3. Por último, se validó el plan de mejora continua mediante un juicio de experto que permitió garantizar que el contenido de la propuesta permitirá la mejora en la gestión administrativa y así lograr el crecimiento de la empresa para poder enfrentar a la competencia.
4. Finalmente, al poner en marcha los tres objetivos se procede a confirmar la hipótesis realizada donde se concluye que efectivamente un plan de mejora continua puede permitir mejorar la gestión administrativa de la constructora dado que se evita desperdicio de funciones y se puede corregir o mejorar los procesos que se llevan a cabo en la empresa.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se le recomienda al jefe de Administración, aprobar el plan de mejora continua planteado con la finalidad de corregir las debilidades que presenta la empresa, reduciendo costos, generando eficiencia y eficacia en el desarrollo de sus proyectos, obtención de mayor rentabilidad y además poder sobrevivir frente a la competencia.
2. Se le recomienda al gerente general realizar reuniones mensuales con la finalidad de aprobar y monitorear las mejoras que se desarrollen en la empresa.
3. Se recomienda al jefe de administración a mejorar el clima laboral y la motivación de los colaboradores con el fin de construir la identidad laboral, a fin de mejorar el desempeño de los colaboradores en el cumplimiento de sus funciones y buscar la obtención del cumplimiento de los propósitos planteados por la constructora.
4. Se le recomienda al jefe de administración que genere un mayor seguimiento y fortalecimiento al área contable con la finalidad de ver las utilidades reales de los proyectos ejecutados.
5. Se le recomienda al gerente general implementar el área de control y así poder asegurar la eficiencia y calidad en los proyectos ejecutados.

VIII. PROPUESTA

Título de la propuesta:

Diseño de un Plan de mejora continua para la gestión administrativa en una constructora de Chiclayo, 2022.

Fundamentación de la propuesta

La presente investigación ha determinado que existe una mala gestión administrativa dentro de la empresa constructora Trebol Ingenieria Sac. Por lo cual, al identificar este problema se plantea proponer un plan de mejora continua para mejorar la gestión administrativa dentro de la empresa constructora ubicada en Chiclayo.

La empresa cuenta con las siguientes áreas de trabajo administrativo: Área Contable (conformada por 1 Contadora General y 2 asistentes contables), Área de Tesorería, Área de Logística (integrada por 2 Logísticas y 1 asistente) y finalmente por Administración General (conformada por la administradora y 1 asistente).

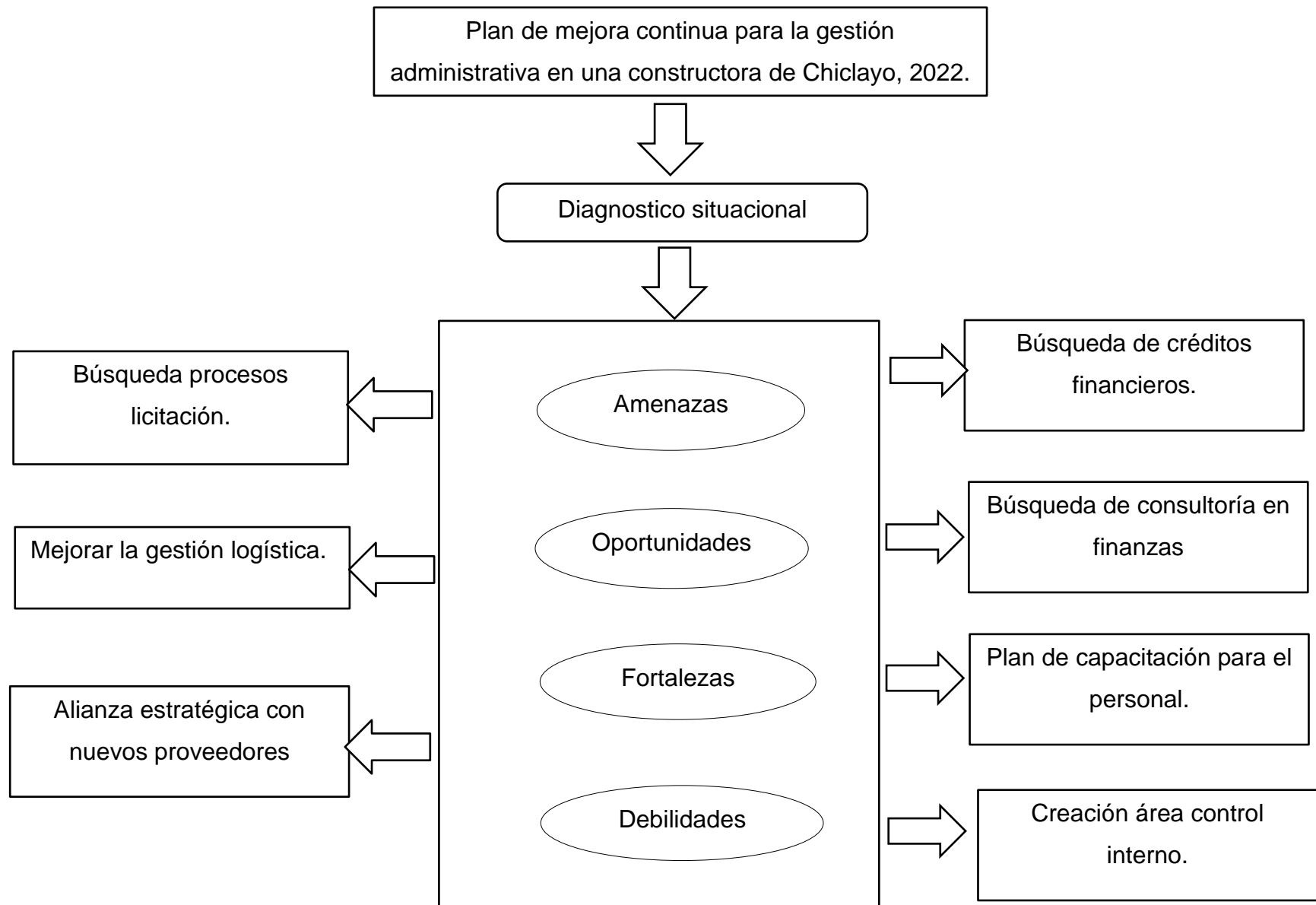
Dichas áreas de trabajo carecen de planificación y organización, por lo tanto, se plantea el siguiente objetivo general con sus objetivos específicos:

Objetivo general:

Diseñar un plan de mejora continua para mejorar la gestión administrativa dentro de la empresa constructora ubicada en Chiclayo.

Objetivos específicos:

1. Diagnosticar análisis de la situación actual de la empresa TREBOL INGENIERIA SAC a través del FODA.
2. Diseñar un plan de mejora continua a través del Ciclo Deming.
3. Validar por juicio de expertos la propuesta.



REFERENCIAS

- Ahmad Zaelani Adnan et al 2021 <https://doi.org/10.1088/1742-6596/1783/1/012017>
- Al-Dhaafri, H., Yusoff, R. & Saleh, M. (2020). The effect of innovation and strategic planning on enhancing organizational performance of Dubai Police. *Innovation & Management Review*, 17(1),2-24. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=537562599001>
- Andina Agencia Peruana de Noticias (09 de agosto de 2020). <https://andina.pe/agencia/noticia-mas-s-19-millones-invertiran-obras-municipios-lambayeque-809242.aspx>
- Alejandro, C.L. (2005). El reto de la gestión empresarial. Barcelona Editorial Deusto. https://books.google.com.pe/books?id=IEwaEA3aG1MC&printsec=frontcover&dq=que+es+la+gestion+empresarial&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=que%20es%20la%20gestion%20empresarial&f=false
- Alvarez, A. (2020). Clasificación de las investigaciones. <https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/10818/Nota%20Acad%C3%A9mica%202020%2818.04.2021%29%20-%20Clasificaci%C3%B3n%20de%20Investigaciones.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- Arias, J., Villasís, M., & Miranda, M. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. México. file:///C:/MAESTRIA%20MBA/METODOLOGIA/TESIS%20FINAL/EI_protocolo_de_investigacion_III_la_poblacion_de_.pdf
- Asca, P., Ramos, O., & Espinoza, R. (2020). Administrative management in procurement processes in a public sector entity. México. *Journal of business and entrepreneurial studies* 2021, 5 (3). Administrative management in procurement processes in a public sector entity. <https://www.redalyc.org/comocitar.oa?id=573669774005>
- Aspiazú, L.A. (2019). Modelo de gestión de producción basado en el EFQM y mejora continua de procesos, para una empresa de confecciones textiles, Arequipa, 2018. Arequipa, Perú. Repositorio Institucional Unas. <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/10994>

- Bahman, Z. (2021). Appendix A - Plan-do-check-act (PDCA) cycle. Introduction to Energy Essentials. doi: <https://doi.org/10.1016/B978-0-323-90152-9.00015-3>
- Benites, R., Benites, A.; Jávez, S. (2020). Application of the PHVA cycle to increase productivity in the Frescor production area of ARY Servicios Generales S.A.C, 2020. <https://www.redalyc.org/journal/5736/573669774004/573669774004.pdf>
- Cabrera, J. (2018). La nueva tendencia del sector construcción: la gestión colaborativa. Esan. <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/la-nueva-tendencia-del-sector-construccion-la-gestion-colaborativa>
- Carvajal, N. J. (12 de Julio de 2021). Reingeniería Estratégica enfrentando los desafíos del Entorno. Bogotá, Bogotá, Colombia. <https://repository.urosario.edu.co/handle/10336/31819>
- Ceregido, A., Valiente, P., & Vega de la Cruz, L. (2020). Gestión de riesgos en la contratación en empresas constructoras: variables de diagnóstico. Ciencias Holguín. <https://www.redalyc.org/journal/1815/181562407001/181562407001.pdf>
- Crisanto, E. D. (2018). Gestión escolar bajo el modelo de calidad total y propuesta de un plan de mejora de las instituciones educativas del nivel primario del distrito de Bellavista, 2018. 10-25. Sullana, Perú. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/28884>
- Cruz, Y., Ibagón, E. & Ramírez, M. (2021). Diagnóstico y Plan de Mejoramiento para la Sociedad SGP & CIA S.A.S. Bogotá. <https://repository.ean.edu.co/bitstream/handle/10882/10638/RamirezMartha2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Estela, R. (2020). Investigación propositiva. <https://es.calameo.com/read/006239239f8a941bec906>.
- Gómez, M. C. S. (2015). Research methodology in social pedagogy (qualitative advance and mixed models). Social Pedagogy. Interuniversity Magazine (26), 21-34.
- Gomez, N., & Puerres, J. (2021). Propuesta de mejora en los procesos administrativos del area de produccion de la empresa Articolor ubicada en el corregimiento de el Placer, municipio de el Cerrito. Santiago de Cali.

- <https://repositorio.uniajc.edu.co/bitstream/handle/uniajc/942/proyecto%20de%20grado%20final.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Gonzales, D. (2020). Organizational Identity: Components and Construction. Colombia. <https://doi.org/10.15446/innovar.v30n78.90303>
- González, S., Viteri, D., Izquierdo, A., & Verdezoto, G. (2020). Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo. Ecuador. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n4/2218-3620-rus-12-04-32.pdf>
- Grønmo, S. (2019). Social research methods: Qualitative, quantitative and mixed methods approaches. Sage
- Guerra, I. (2007). Evaluación y Mejora Continua. Wayne State University: AuthorHouse. https://books.google.com.pe/books?id=tQiAlcui5dsC&pg=PA193&dq=mejora+continua&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwi8kJ_XuqfyAhUDRzABHQhoDaUQ6AEwAXoECAMQAg#v=onepage&q=mejora%20continua&f=false
- Heizer, J. & Render, B. (2004). Principios de Administración de Operaciones. Mexico: Pearson Educación. <https://books.google.com.pe/books?id=jVlwSsVHUfAC&pg=PA194&dq=mejora+continua+deming&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwic7JW3vKfyAhXdTDABHSrnBqUQ6AEwAnoECAQQAg#v=onepage&q=mejora%20continua%20deming&f=false>
- Hernández, C., Sarmiento, J., & Gonzáles, J. (2020). Construction sector's analysis in the supply and demand of residential buildings around the business management of Stakeholders. *Revista Científica*, 41(2), 213-224. <http://www.scielo.org.co/pdf/cient/n41/2344-8350-cient-41-213.pdf>
- Hernández Sampieri, R. (2018). La Ruta de la Investigación Cuantitativa. En *Metodología de la Investigación: Las Rutas Cuantitativa, Cualitativa y Mixta* (pág. 124). McGraw-Hill Interamericana. http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf
- Ihsan, M., & Hasanah, R. & Hardi, H. (2019). Fanuc CNC Machine Damage analysis using the PDCA cycle and kaizen implementation effort in increasing skill up operator performance in pt ypmi. doi:10.14807/ijmp. v10i1.590

- Isniah, S., & Hardi, H. & Debora, F. (01 de July de 2020). Plan do check action (PDCA) method: literature review. *Jurnal Sistem dan Manajemen Industri*, 4, 72-81. file:///C:/Users/LISBETH/Downloads/Sarahetal_2020.pdf
- Jiang, L., Sun, X., Cuicui, Ji., Mostefa, S. & Yousuf, M. (2021). PDCA cycle theory based avoidance of nursing staff intravenous drug bacterial infection using degree quantitative evaluation model. *Results in Physics*. <https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S2211379721005027?token=27DEC39DE29932AE9B5BB14F8028E0F7C09549204BD05D668FBF32D0A0E7F74AB2CEF4C5B5D066783939A2346A1CDE0B&originRegion=us-east-1&originCreation=20210812043415>
- Leavy, P. (2017). *Research design: Quantitative, qualitative, mixed methods, arts-based, and community-based participatory research approaches*.
- Lodgaard, E., Gamme, I. & Einar, K. (2011). Success factors for PDCA as continuous improvement method in product development. Norwegian University of Science and Technology. file:///C:/Users/LISBETH/Downloads/SuccessfactorsforPDCAasCImethodinProductDevelopment.pdf
- Lope, E.O. (2018). *Aplicación de la mejora continua para incrementar la productividad de la cadena de suministros de Hipermercados Tottus S.A. Lurigancho Lima – Perú 2018*. Lima. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/33097/Lope_LEO.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- López, P. L. (2004). *Población muestra y muestreo*. Cochabamba http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S181502762004000100012.
- Luna, A.C. (2014). *Proceso Administrativo*. México: Grupo Editorial Patria. https://books.google.com.gt/books?id=b8_hBAAAQBAJ&printsec=copyright&hl=es#v=onepage&q&f=false
- Maccari, Emerson Antonio, & Fernandes Pereira, Maurício, & Neis, Dyogo Felype (2017). Strategic Planning Process and Organizational Structure: Impacts, Confluence and Similarities. *BBR - Brazilian Business Review*, 14(5),479-492.[fecha de Consulta 10 de Julio de 2022]. ISSN: . Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=123052461002>

- McNabb, D. E. (2020). Research methods for political science: quantitative, qualitative and mixed method approaches. Routledge
- Mar, C., Barbosa, A., & Molar, J. (2020). Metodología de la investigación - Métodos y Técnicas. México: Patria Educación. https://books.google.com.pe/books?id=e5otEAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=tipos+de+investigacion&hl=es419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false
- Márquez, J., Cardoso, D., Carreño, L., & Bobadilla, S. (2017). Administrative management in MSMES southern state of Mexico, 2016. Revista Iberoamericana de Contaduría, Economía y Administración, <https://www.ricea.org.mx/index.php/ricea/article/view/87>
- Membrado, M. J. (2002). Innovación y Mejora Continua según el Modelo EFQM de Excelencia. Valencia, Madrid: Díez de Santos S.A. https://books.google.com.pe/books?id=Y40kIEWbNwEC&printsec=frontcover&dq=mejora+continua&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=mejora%20continua&f=false
- Méndez, A., Arce, J., & Villegas, E. (Octubre de 2017). Development of an integrated management system for micro, small and medium enterprises based on the standard INTE 01-01-09:2013. <https://doi.org/10.18845/te.v11i2.3230>
- Montesinos, S., Vázquez, C., Maya, I., & Gracida, E. (2020). Mejora Continua en una empresa en México: estudio desde el ciclo Deming. México. <https://www.redalyc.org/journal/290/29065286036/29065286036.pdf>
- Mudhafar, A. et al. (2017). The role of leadership in implementing lean manufacturing. <https://doi.org/10.1016/j.procir.2017.03.169>
- Muñoz, M.E. (2016). Mejora continua de procesos de compra en el sistema de abastecimiento de la Red Asistencial de Essalud – Junín. 10-50. Junín, Perú. <http://repositorio.uncp.edu.pe/handle/UNCP/4125>
- Novillo, E. F., Gonzáles, X. E., Labanda, D., & Salcedo, V. E. (2017). Quality tools: case study Universidad Técnica de Machala. Revista Dilemas Contemporáneos, 4(3), 15-30. <https://www.dilemascontemporaneoseduccionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/447>.

- Pacios, C., Álvarez, V., Mesa, J. & Villanueva, J. (2016). Analysis of the quality control planning in residential construction projects in Spain. *Revista de la Construcción*, 15(2),106-114.[fecha de Consulta 10 de Julio de 2022]. ISSN: 0717-7925. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=127647572011>
- Padilla, M., Quispe, A., Nogueira, D., Hernández, A., & Moreno, K. (2018). El emprendimiento como gestión empresarial para un desarrollo sostenible. *Ingeniería Industrial*, 196-203. <https://www.redalyc.org/journal/3604/360458488009/360458488009.pdf>
- Palomino, J., Hennings, J., & Echevarría, V. R. (2017). Análisis Macroeconómico del sector construcción en el Perú. *Quipukamayoc*. <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/quipu/article/view/13807/12239>
- Pérez, J.F. (2013). Control de gestión empresarial. Madrid. https://books.google.com.pe/books?id=06ptFLzbjMC&printsec=frontcover&dq=gestion+empresarial&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false
- Pérez, R. & Quito, M. (2015). Propuesta de un modelo de plan estratégico para mejorar la competitividad y productividad en empresas constructoras medianas y pequeñas. Lima. https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/2222/perez_quito_m.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Peruano, D. O. (06 de diciembre de 2020). Ley de presupuesto del sector público para el año fiscal 2021. <https://www.mef.gob.pe/es/normatividad-sp-9867/por-instrumento/leyes/24383-ley-n-31084-1/file>
- Rensburg, J.V. (2019). Improving data management for environmental reporting in the gold mining Industry. *South African Journal of Industrial Engineering*, 163-173. doi:<https://doi.org/10.7166/30-3-2236>
- República, L. (31 de Enero de 2022). Sector construcción creció en 84,2% durante 2021 en Lambayeque, según Capeco. <https://larepublica.pe/economia/2022/01/31/sector-construccion-crecio-en-842-en-lambayeque-segun-capeco-lrnd/>

- Tamayo, J.A. (2020). Proceso de mejora continua del servicio de óptica en el usuario interno del Instituto Nacional de Oftalmología, 2020. 30-45. Perú. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/48347>
- Veintimilla, J., Gómez, M., & Mora, N. (2020). Enfoque basado en la teoría para la mejora administrativa: análisis del modelo y actividades en el desarrollo. 593 Digital Publisher CEIT, 5(2), 44-55. <https://doi.org/10.33386/593dp.2020.2.164>.
- Verdesoto, S. & Toapanta, T. (2018). Diagnóstico de la Gestión Administrativa de las Juntas de Agua Potable y Saneamiento del Cantón Ambato. Ámbato. https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/1145/pdf_834
- Wang, A. (2021). PDCA circulation combined with continuing nursing guided by wechat on improving the nursing value of patients with gynecological inflammatory diseases during out-of hospital treatment. Food Sci. Technol, Campinas, 737-742. <https://www.scielo.br/j/cta/a/cFxKr6rHdKJ5vh6c69tjyDR/?format=pdf&lang=en>
- Yamith, O. (2018). Procesos Administrativos. Bogotá: Areandina. <file:///C:/tesis%20modelos/94%20PROCESOS%20ADMINISTRATIVOS.pdf>
- Yecid, T. N. (2018). Aspectos que afectan la gestión del talento humano en el sector construcción en Colombia. Colombia. <file:///F:/tesis/Dialnet-AspectosQueAfectanLaGestionDelTalentoHumanoEnElSec-6726332.pdf>
- Zeña, C. &. (2020). Propuesta de mejora continua de la cadena de abastecimiento en una tienda de la empresa Hipermercados Tottus S.A - Chiclayo, 2020. 15-95. Chiclayo, Perú. (10 de agosto de 2021. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/49589>
- Zumba, E.O. (2015). Propuesta metodológica para el mejoramiento de los procesos académicos y administrativos, en la Universidad Politécnica Salesiana (UPS), basada en el enfoque de la Gestión por Procesos. Ecuador. <https://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/5130/1/11561> Andina Agencia Peruana de Noticias (09 de agosto de 2020). <https://andina.pe/agencia/noticia-mas-s-19-millones-invertiran-obras-municipios-lambayeque-809242.aspx>

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de operacionalización de variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Mejora Continua	Según Guerra (2007), depende del camino que queremos recorrer y el hacia donde queremos llegar, además de monitorear continuamente el camino que recorreremos. Además, indica que existen dos componentes principales para lograr la mejora continua: el monitoreo el cual se basa en realizar la medición y rastreo y el ajuste se basa en el cambio.	Existen diversos métodos para la mejora continua dentro de los cuales se rescata el Ciclo de Mejora de Deming que consta de cuatro pasos: Planificar, Hacer, Actuar y Verificar	Planificar	Identificar objetivos Análisis de causas Priorizar problemas Planificar acciones correctivas	Ordinal
			Hacer	Medición de acciones Implementar acciones de mejora	
			Verificar	Comprobar los resultados Feedback con los colaboradores	
			Actuar	Acciones de Mejora	

Gestión Administrativa

Para Verdesoto & Cevallos (2018), la gestión administrativa consiste en diseñar y mantener un grupo que en conjunto cumplen eficientemente los objetivos planteados, rescata la importancia de trabajar a través de un diagnostico administrativo que se enfoque a un plan de mejora y oriente a la vez a la toma de decisiones adecuadas.

La gestión administrativa es un aspecto fundamental y comprende cuatro funciones básicas las cuales son: planificar, organizar, dirigir y controla.

Planificar

Documentar el proceso

Objetivos

Planes

Metas

Organizar

Estructura

Administración de recursos Humanos

Dirigir

Motivación

Liderazgo

Comunicación

Controlar

Medidas correctivas

Evaluación del rendimiento

Anexo 02: Instrumento de medición de la variable Gestión Administrativa

CUESTIONARIO PARA LOS COLABORADORES DE LA CONSTRUCTORA

Estimado Usuario:

Solicitamos su colaboración diligenciando el siguiente cuestionario, cuyos resultados pretenden conocer cómo se maneja actualmente la gestión administrativa con la finalidad de realizar el plan de mejora continua.

MARCAR CON UNA (X) LA ALTERNATIVA QUE CREA CONVENIENTE EN CADA ITEM

I. DATOS INFORMATIVOS

Fecha: ____ / ____ / _____

Género

- Femenino
- Masculino

Edad

- 18-25 años
- 26-35 años
- 36-45 años
- 46-55 años
- 55 años a más

Nivel de Estudios

- Sin estudios
- Primaria Secundaria
- Pregrado/Licenciatura
- Maestría
- Doctorado

Área en la que labora

- Contabilidad
- Logística
- Tesorería

Situación laboral

- Trabajador directivo
- Mando medio
- Operativo

II. PREGUNTAS DE CONTROL

Por favor marque la respuesta que considere adecuada, donde:

1= Totalmente en desacuerdo

3= De acuerdo

2= En desacuerdo

4= Totalmente de acuerdo

ITEM	CALIFICACIÓN			
	1	2	3	4
GESTIÓN ADMINISTRATIVA				
PLANIFICAR				
1. ¿Conoce los objetivos que tiene la empresa?				
2. ¿La planificación permite la fluidez en las labores administrativas?				
3. ¿Existen reuniones concurrentes para la planeación de actividades?				
4. ¿La empresa propone metas de trabajo?				
ORGANIZAR				
5. ¿Entiende con claridad sus funciones?				
6. ¿Entiende con claridad la estructura de la empresa?				
7. ¿La empresa cuenta con instrumentos de gestión?				
8. ¿La empresa le provee los recursos necesarios para el desarrollo de sus funciones?				
DIRIGIR				
9. ¿La empresa desarrolla capacitaciones que fortalecen su desarrollo profesional?				
10. ¿Tiene importancia para usted los beneficios sociales que recibe?				
11. ¿Cree que existe liderazgo por parte de su jefe de área?				
12. ¿Existe buena comunicación y trabajo en equipo entre áreas?				
13. ¿La empresa genera reuniones para el desarrollo de propuestas de mejora?				
CONTROLAR				
14. ¿La empresa plantea planes de mejora como medida correctiva a las falencias presentadas en la ejecución de sus funciones?				
15. ¿La empresa exige informes mensuales de los trabajos realizados?				
16. ¿Cree usted que cumple con las funciones encomendadas por la empresa?				
17. ¿Se realizan auditorías internas en la empresa?				

Anexo 03: Validez del instrumento

Existen tres tipos de validación que menciono a continuación:

Validez de contenido, según Gómez (2015) señala que es el grado en el cual se nota los componentes respecto al contenido de las variables mediante el instrumento.

Validez de criterio, según (Hernández, et al., 2018) se realiza cuando existe la finalidad de realizar un mismo calculo comparando los resultados después de aplicar el instrumento de recolección de datos.


Validez de constructo, según (Hernández, et al., 2018) en este tipo de validez se determina la relación entre el resultado de la variable en estudio con ideas similares de las teorías.

TÍTULO DE LA TESIS: Plan de mejora continua para la gestión administrativa en una constructora de Chiclayo, 2022.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMES	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)			
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
Gestión Administrativa	Planificar	Objetivos	¿Conoce los objetivos que tiene la empresa?	X		X		X		X			
		Planes	¿La planificación permite la fluidez en las labores administrativas?	X		X		X		X			
			¿Existen reuniones concurrentes para la planeación de actividades?	X		X		X		X			
	Metas	¿La empresa propone metas de trabajo?	X		X		X		X				
	Organizar	Estructura	¿Entiende con claridad sus funciones?	X		X		X		X			
			¿Entiende con claridad la estructura de la empresa?	X		X		X		X			
			¿La empresa cuenta con instrumentos de gestión?	X		X		X		X			
	Administración de Recursos Humanos	¿La empresa le provee los recursos necesarios para el desarrollo de sus funciones?	X		X		X		X				
	Dirigir	Motivación	¿La empresa desarrolla capacitaciones que fortalecen su desarrollo profesional?	X		X		X		X			
			¿Tiene importancia para usted los beneficios sociales que recibe?	X		X		X		X			
		Liderazgo	¿Cree que existe liderazgo por parte de su jefe de área?	X		X		X		X			
	Controlar	Comunicación	¿Existe buena comunicación y trabajo en equipo entre áreas?	X		X		X		X			
			¿La empresa genera reuniones para el desarrollo de propuestas de mejora?	X		X		X		X			
		Medidas correctivas	¿La empresa plantea planes de mejora como medida correctiva a las falencias presentadas en la ejecución de sus funciones?	X		X		X		X			
			¿La empresa exige informes mensuales de los trabajos realizados?	X		X		X		X			
Evaluación del rendimiento	¿Cree usted que cumple con las funciones encomendadas por la empresa?	X		X		X		X					
	¿Se realizan auditorías internas en la empresa? ¿Se realizan auditorías internas en la empresa?	X		X		X		X					

Grado y Nombre del Experto: Mg. Cesar Quintana Marreros

Firma del experto :



 EXPERTO EVALUADOR

 Dni: 16796362


INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Plan de mejora continua para la gestión administrativa en una constructora de Chiclayo, 2022.

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario para identificar la gestión administrativa.

3. TESISISTA:

Br. : Juana Lisbeth Villalobos Samillán

4. DECISIÓN:



Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 28 de mayo de 2022

 Firma/DNI EXPERTO Dni: 6796362	 HUELLA
---	--


PERÚ

Ministerio de Educación

 Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

 Dirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

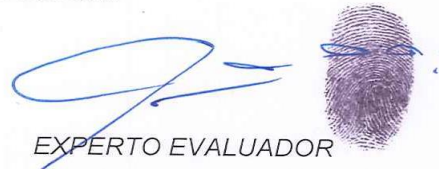
Graduado	Grado o Título	Institución
QUINTANA MARREROS, CESAR DNI 16796362	BACHILLER EN INGENIERIA INFORMATICA Y DE SISTEMAS Fecha de diploma: 04/10/2007 Modalidad de estudios: - Fecha matricula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO <i>PERU</i>
QUINTANA MARREROS, CESAR DNI 16796362	INGENIERO INFORMATICO Y DE SISTEMAS Fecha de diploma: 13/11/2008 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO <i>PERU</i>
QUINTANA MARREROS, CESAR DNI 16796362	MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS Y RELACIONES INTERNACIONALES - MBA Fecha de diploma: 21/01/21 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matricula: 05/01/2008 Fecha egreso: 31/08/2013	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i>

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
TÍTULO DE LA TESIS: Plan de mejora continua para la gestión administrativa en una constructora de Chiclayo, 2022.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES		
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)				
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
Gestión Administrativa	Planificar	Objetivos	¿Conoce los objetivos que tiene la empresa?	X		X		X		X				
		Planes	¿La planificación permite la fluidez en las labores administrativas?	X		X		X		X				
			¿Existen reuniones concurrentes para la planeación de actividades?	X		X		X		X				
	Metas	¿La empresa propone metas de trabajo?	X		X		X		X					
	Organizar	Estructura	¿Entiende con claridad sus funciones?	X		X		X		X				
			¿Entiende con claridad la estructura de la empresa?	X		X		X		X				
			¿La empresa cuenta con instrumentos de gestión?	X		X		X		X				
		Administración de Recursos Humanos	¿La empresa le provee los recursos necesarios para el desarrollo de sus funciones?	X		X		X		X				
	Dirigir	Motivación	¿La empresa desarrolla capacitaciones que fortalecen su desarrollo profesional?	X		X		X		X				
			¿Tiene importancia para usted los beneficios sociales que recibe?	X		X		X		X				
		Liderazgo	¿Cree que existe liderazgo por parte de su jefe de área?	X		X		X		X				
		Comunicación	¿Existe buena comunicación y trabajo en equipo entre áreas?	X		X		X		X				
	¿La empresa genera reuniones para el desarrollo de propuestas de mejora?		X		X		X		X					
	Controlar	Medidas correctivas	¿La empresa plantea planes de mejora como medida correctiva a las falencias presentadas en la ejecución de sus funciones?	X		X		X		X				
			¿La empresa exige informes mensuales de los trabajos realizados?	X		X		X		X				
		Evaluación del rendimiento	¿Cree usted que cumple con las funciones encomendadas por la empresa?	X		X		X		X				
			¿Se realizan auditorías internas en la empresa? ¿Se realizan auditorías internas en la empresa?	X		X		X		X				

Grado y Nombre del Experto: Mg. Claudio Garcia Salvador

Firma del experto :



EXPERTO EVALUADOR

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Plan de mejora continua para la gestión administrativa en una constructora de Chiclayo, 2022.

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario para identificar la gestión administrativa.

3. TESISTA:

Br. : Juana Lisbeth Villalobos Samillán

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación



APROBADO: SI



NO



Chiclayo, 28 de Mayo de 2021

 4128 5054 Firma/DNI EXPERTO	 HUELLA
--	---

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
GARCIA SALVADOR, CLAUDIO DNI 41285054	BACHILLER EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Fecha de diploma: 02/02/2011 Modalidad de estudios: - Fecha matricula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE PIURA <i>PERU</i>
GARCIA SALVADOR, CLAUDIO DNI 41285054	LICENCIADO EN ADMINISTRACION Fecha de diploma: 16/10/2013 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACIÓN CIVIL <i>PERU</i>
GARCIA SALVADOR, CLAUDIO DNI 41285054	MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA Fecha de diploma: 11/10/21 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matricula: 01/04/2019 Fecha egreso: 08/08/2021	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i>

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
TÍTULO DE LA TESIS: Plan de mejora continua para la gestión administrativa en una constructora de Chiclayo, 2022.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Gestión Administrativa	Planificar	Objetivos	¿Conoce los objetivos que tiene la empresa?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		Planes	¿La planificación permite la fluidez en las labores administrativas?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			¿Existen reuniones concurrentes para la planeación de actividades?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	Metas	¿La empresa propone metas de trabajo?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
	Organizar	Estructura	¿Entiende con claridad sus funciones?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			¿Entiende con claridad la estructura de la empresa?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			¿La empresa cuenta con instrumentos de gestión?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	Administración de Recursos Humanos	¿La empresa le provee los recursos necesarios para el desarrollo de sus funciones?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
	Dirigir	Motivación	¿La empresa desarrolla capacitaciones que fortalecen su desarrollo profesional?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			¿Tiene importancia para usted los beneficios sociales que recibe?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		Liderazgo	¿Cree que existe liderazgo por parte de su jefe de área?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		Comunicación	¿Existe buena comunicación y trabajo en equipo entre áreas?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	¿La empresa genera reuniones para el desarrollo de propuestas de mejora?		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
	Controlar	Medidas correctivas	¿La empresa plantea planes de mejora como medida correctiva a las falencias presentadas en la ejecución de sus funciones?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
			¿La empresa exige informes mensuales de los trabajos realizados?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Evaluación del rendimiento		¿Cree usted que cumple con las funciones encomendadas por la empresa?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
			¿Se realizan auditorías internas en la empresa? ¿Se realizan auditorías internas en la empresa?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Grado y Nombre del Experto: Mg. Gerardo Gaspar Deza Malca

Firma del experto



EXPERTO EVALUADOR

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Plan de mejora continua para la gestión administrativa en una constructora de Chiclayo, 2022.

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario para identificar la gestión administrativa.

3. TESISTA:

Br. : Juana Lisbeth Villalobos Samillán

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

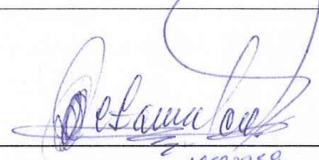

APROBADO: SI



NO



Chiclayo, 28 de Mayo de 2021

 16632958 Firma/DNI EXPERTO	 HUELLA
---	---


PERÚ

Ministerio de Educación

 Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

 Dirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
DEZA MALCA, GERARDO GASPAR DNI 16633958	BACHILLER EN CIENCIAS ECONOMICAS Fecha de diploma: Modalidad de estudios: - Fecha matricula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO <i>PERU</i>
DEZA MALCA, GERARDO GASPAR DNI 16633958	LICENCIADO EN ADMINISTRACION Fecha de diploma: Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO <i>PERU</i>
DEZA MALCA, GERARDO GASPAR DNI 16633958	MAESTRO EN CIENCIAS CON MENCIÓN EN DOCENCIA UNIVERSITARIA E INVESTIGACION EDUCATIVA Fecha de diploma: 23/05/17 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matricula: 01/01/1993 Fecha egreso: 22/12/1995	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO <i>PERU</i>

Anexo 04: Informe de confiabilidad

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	10	100,0

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,841	17

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	46,80	68,400	,426	,834
P2	47,00	66,000	,619	,827
P3	47,30	74,678	-,124	,856
P4	47,00	71,333	,225	,841
P5	47,20	64,400	,646	,824
P6	47,60	64,044	,539	,828
P7	47,40	70,933	,130	,847
P8	47,80	75,289	-,152	,865
P9	47,50	56,944	,687	,817
P10	47,80	63,956	,448	,833
P11	47,60	58,933	,797	,811
P12	48,20	66,622	,470	,832
P13	48,30	70,011	,302	,839
P14	48,00	59,556	,635	,821
P15	47,80	61,733	,646	,821
P16	47,20	60,844	,705	,817
P17	47,50	65,833	,678	,825

Anexo 05: Matriz de Consistencia

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS	VARIABLES	POBLACIÓN Y MUESTRA	ENFOQUE / NIVEL (ALCANCE) / DISEÑO	TÉCNICA / INSTRUMENTO
<p>Problema Principal: ¿cómo un plan de mejora continua contribuirá a la adecuada gestión administrativa en una constructora de Chiclayo, 2022</p>	<p>Objetivo Principal: Proponer un plan de Mejora Continua en la Gestión Empresarial de la Constructora Trébol Ingeniería SAC</p>	<p>El plan de mejora continua contribuirá a la mejora en la gestión administrativa en una constructora de Chiclayo, 2022.</p>	<p>V.I.: Mejora Continua</p>	<p>UNIDAD DE ANÁLISIS La empresa constructora de Chiclayo</p> <p>POBLACIÓN Los 50 trabajadores de la empresa</p> <p>MUESTRA Los 50 trabajadores de la empresa</p>	<p>Diseño de investigación: No Experimental</p> <p>Tipo: Básica</p>	<p>Instrumento: Encuesta Cuestionario</p> <p>Métodos de Análisis de Investigación: Software SPSS v28</p>
<p>Problemas específicos:</p> <ol style="list-style-type: none"> ¿Cuáles son los problemas en la gestión administrativa en una constructora de Chiclayo? ¿Cuenta con un plan de mejora continua para la gestión administrativa en la constructora de Chiclayo? ¿Funciona el plan de mejora continua en una constructora de Chiclayo? 	<p>Objetivos Específicos:</p> <ol style="list-style-type: none"> Diagnosticar la gestión administrativa en una constructora de Chiclayo Diseñar el plan de mejora continua para mejorar la gestión administrativa de una constructora en Chiclayo Validar el plan de mejora continua en una constructora de Chiclayo 		<p>V.D.: Gestión Administrativa</p>			

Anexo 06: Propuesta

En la empresa TREBOL INGENIERIA SAC se ha encontrado ciertas dificultades en la gestión administrativa por lo cual se busca plantear una solución y así hacer más eficiente dicha gestión brindando mejores resultados. Por ende, para lograr la mejora se plantea proponer un plan de mejora continua en la gestión administrativa con la finalidad de identificar fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que se vienen presentando en la empresa y proponer estrategias de mejora.

La propuesta está dada según el ciclo PHVA (Planificar, Hacer, Verificar y Actuar), que contribuirá a mejorar la gestión administrativa implementando flujos de caja, análisis de rentabilidad, control en los egresos de cada proyecto desarrollado, a la vez permitir el adecuado control de cada proyecto realizado por la empresa.

La propuesta del plan de mejora continua permitirá la utilización adecuada de los recursos proporcionados por la empresa evitando la duplicidad de funciones e implementando un adecuado ambiente laboral.

Según la aplicación del ciclo PHVA las actividades serían las siguientes:

1. Planificar: Se realizará un análisis de la situación actual de la empresa TREBOL INGENIERIA SAC identificando el FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas), logrando la creación de objetivos.
2. Hacer: Se pondrá en práctica lo planificado implementando acciones para lograr el cumplimiento de objetivos.
3. Verificar: Se comprobarán los resultados y se realizará un feedback con los colaboradores.
4. Actuar: Se documentará el proceso.

Antecedentes de la empresa

En el año 2006, en la ciudad de Chiclayo se creó la empresa TREBOL SAC teniendo dos socios el señor Eduardo Armando Saenz Falen y el señor Salvador Serrano Cueva teniendo como propósito dedicarse a la elaboración de expedientes técnicos, supervisión de obras y construcción de obras. Sin embargo, en el año 2018 se realiza una fusión por absorción creándose así, a la empresa TREBOL INGENIERIA SAC la cual absorbe a la empresa TREBOL SAC agregando como socia a la sra Joanna del Carmen Saenz y excluyendo al señor Salvador Serrano.

La empresa TREBOL INGENIERIA SAC se propuso como reto obtener mayor experiencia en la ejecución de proyectos de infraestructura, saneamientos y carreteras, el cual se ha venido cumpliendo logrando la obtención de reconocimientos en los proyectos ejecutados.

Misión, Visión, Valores

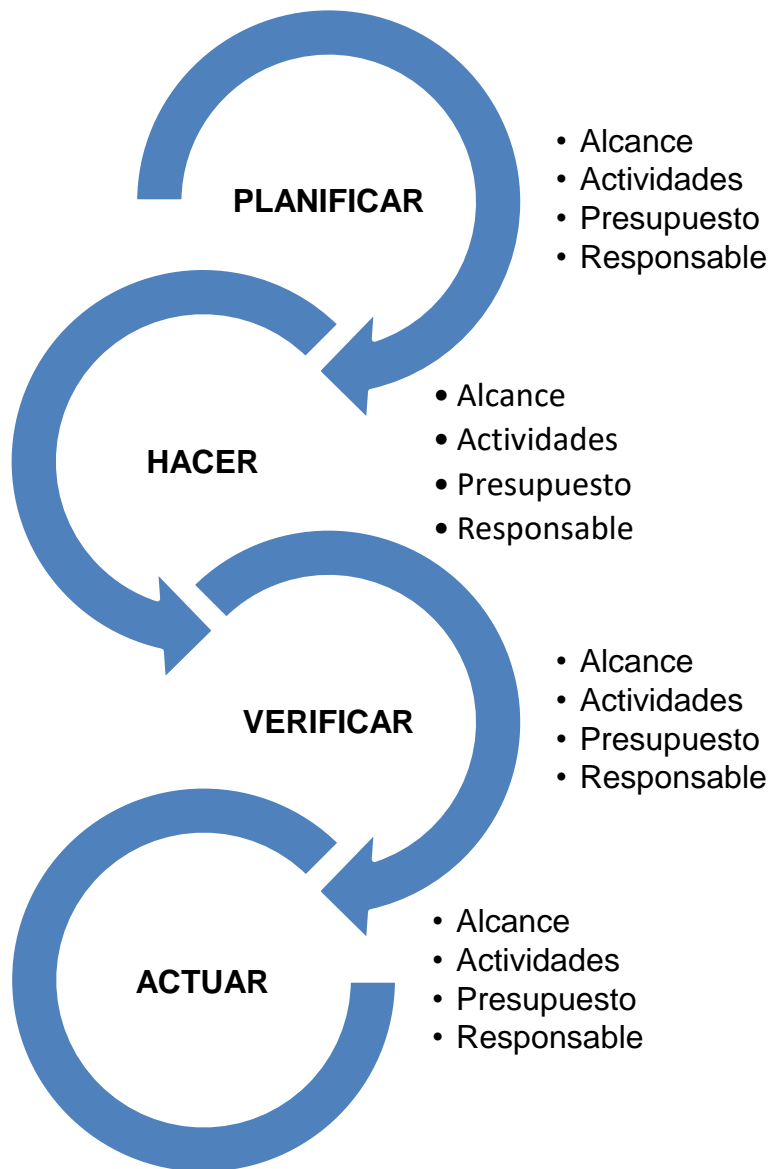
Misión: “Gestionar proyectos de infraestructura pública y privada de alta calidad; de forma eficiente e innovadora y con un equipo profesional competente y comprometido”.

Visión: “Ser un grupo empresarial sólido, competitivo y en constante crecimiento, reconocido por contribuir en la construcción de un mejor país”.

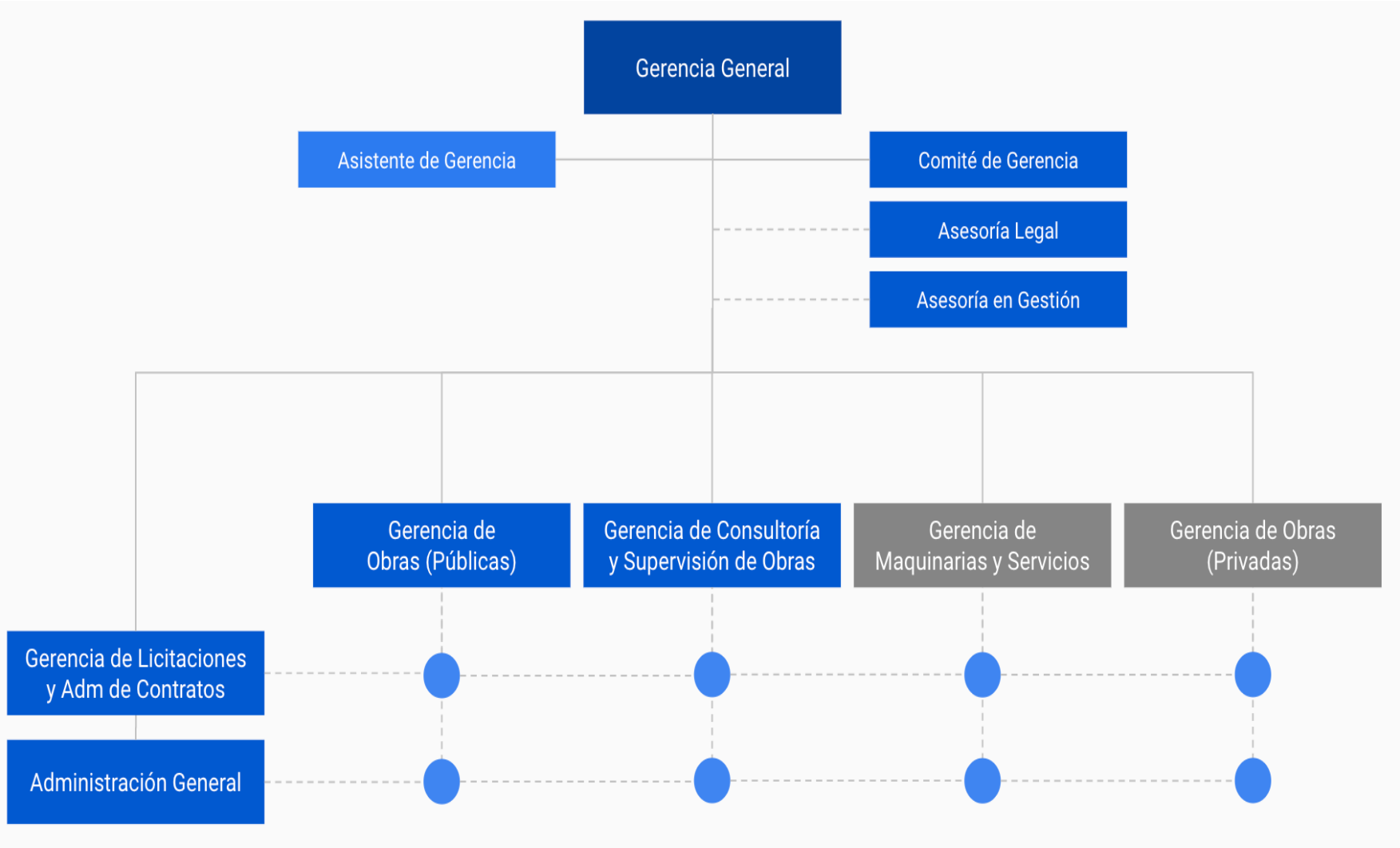
Valores:

- Calidad: Gestionamos nuestros procesos y operaciones de la forma más eficiente posible para superar las expectativas de nuestros clientes.
- Innovación: Introducimos novedades en nuestra forma de trabajar para alcanzar nuestros objetivos de manera efectiva y así obtener ventajas competitivas.
- Compromiso: Nos esforzamos día a día por ofrecer el mejor servicio, trabajando con respeto, profesionalismo y responsabilidad laboral, social y medioambiental.
- Integridad: Actuamos en coherencia con nuestros principios de honestidad, lealtad y transparencia.

8.3. Actividades del plan de mejora continua



Organigrama



1. PLANIFICAR
ANÁLISIS FODA

ANÁLISIS EXTERNO		
	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
	Mayor oferta de créditos por parte de proveedores.	Problemas políticos y sociales.
	Gran cantidad de licitaciones públicas.	Aumento de precio en productos de construcción.
ANÁLISIS INTERNO	Crecimiento del sector construcción.	Limitaciones de financiamiento por entidades bancarias.
FORTALEZAS	ESTRATEGIAS FO	ESTRATEGIAS FA
Remuneración superior al mercado.	O1. Buscar más procesos de licitación en ejecución de obras. O2. Mejorar la gestión logística.	O3. Alianza estratégica con nuevos proveedores. O4. Buscar nuevos créditos financieros para la ejecución de proyectos.
Amplia gama de proveedores.		
Amplia experiencia en el mercado.		
DEBILIDADES	ESTRATEGIAS DO	ESTRATEGIAS DA
Escasa motivación al personal.	O5. Realizar una consultoría en finanzas. O6. Plan de capacitación para el personal.	O7. Creación de un área de control interno.
Falta de instrumentos financieros.		
Falta de control en los proyectos.		

2. HACER

En esta parte se implementarán las acciones para lograr los objetivos planteados:

ESTRATEGIAS FO

O1. Buscar más procesos de licitación en ejecución de obras.

a) Alcance

Comprende desde la búsqueda de licitaciones hasta la obtención de nuevos proyectos.

b) Actividades

- Revisión diaria de SEACE en búsqueda de nuevos procesos y licitaciones.
- Revisión de cada propuesta.
- Exposición de los procesos encontrados para elección con Comité de Gerencia.
- Armado de propuestas.
- Presentación de propuestas.
- Seguimiento y control de la obtención de nuevos proyectos.

c) Presupuesto:

Insumos	Cantidad	Precio unitario	Total
Papel bond para imprimir propuestas	2 millar	S/ 15.00	S/ 30.00
Ploteo de planos.	Global	S/ 200.00	S/ 200.00
Refrigerio para el personal.	Global	S/ 30.00	S/ 30.00
Viáticos para visitas a entidades contratantes.	global	S/ 100.00	S/ 100.00
TOTAL			S/ 360.00

d) **Responsable:** Gerencia de licitaciones y administración de contratos

O2. Mejorar la gestión logística

a) Alcance

Comprende desde la adquisición de bienes y servicios hasta el control de los mismos.

b) Actividades

- Realizar búsqueda de proveedores.
- Realizar un registro y calificación de proveedores
- Atención de los requerimientos de obra.
- Auditoría y control de inventario de los materiales.

c) Presupuesto:

Insumos	Cantidad	Precio unitario	Total
Viáticos para la búsqueda de proveedores	Global	S/ 100.00	S/ 100.00
Refrigerio para el personal que realiza el inventario	Global	S/ 100.00	S/100.00
Viáticos para visitas a obra	global	S/ 100.00	S/ 100.00
TOTAL			S/ 300.00

d) **Responsable:** Encargado de logística.

ESTRATEGIAS FA

O3. Alianza estratégica con nuevos proveedores.

a) Alcance

Comprende desde la búsqueda de nuevos proveedores hasta la fidelización de los mismos.

b) Actividades

- Visita a nuevos proveedores.
- Invitación de nuevos proveedores a conocer las oficinas.
- Solicitud de nuevos créditos.
- Seguimiento del cumplimiento según trato acordado.

c) Presupuesto:

Insumos	Cantidad	Precio unitario	Total
Viáticos para la visita.	Global	S/ 100.00	S/ 100.00
Refrigerio para proveedores.	Global	S/ 100.00	S/100.00
TOTAL			S/ 200.00

d) Responsable: Encargado de logística.

04. Buscar nuevos créditos financieros para la ejecución de proyectos.

a) Alcance

Comprende desde la búsqueda de nuevos créditos financieros hasta la obtención de los mismos.

b) Actividades

- Apertura de cuentas corrientes en nuevas entidades bancarias.
- Reunión con aseguradoras que brinden cartas fianzas.
- Reunión de requisitos solicitados.
- Monitoreo de la cancelación de los créditos obtenidos.

c) Presupuesto:

Insumos	Cantidad	Precio unitario	Total
Monto para apertura de cuentas corrientes.	3 entidades	S/ 500.00	S/ 1,500.00
Viáticos con gerente de nuevas aseguradoras	Global	S/ 500.00	S/ 500.00
Gastos por requisitos: Cartas notariadas, impresiones, entre otros.	global	S/ 300.00	S/ 300.00
TOTAL			S/ 2,300.00

d) Responsable: Administrador general.

ESTRATEGIAS DO

O5. Realizar una consultoría en finanzas.

a) Alcance

Comprende desde la contratación de un asesor financiero hasta la ejecución de las actividades planteadas.

b) Actividades

- Búsqueda de un especialista financiero.
- Realizar la contratación del mismo.
- Elaboración de presupuesto anual.
- Elaboración de flujo de caja.

c) Presupuesto:

Insumos	Cantidad	Precio unitario	Total
Contrato de consultor	Global	S/ 2,500.00	S/ 2,500.00
Coffee break	Global	S/ 100.00	S/ 100.00
TOTAL			S/ 2,600.00

d) Responsable: Gerente General

O6. Plan de capacitación para el personal.

a) Alcance

Comprende la planeación, desarrollo e implementación de plan de capacitación.

b) Actividades

- Búsqueda de cursos o talleres para capacitar al personal.
- Contratación del responsable de la capacitación.
- Presentación de propuesta para capacitación.
- Monitoreo de obtención de aprobación del plan.
- Seguimiento del rendimiento de los colaboradores según la capacitación.

c) Presupuesto:

CURSO	Dirigido a	Duración Horas	Presupuesto
Taller de Comunicación asertiva y Resolución de Conflictos	-Jefe de Administración y Finanzas -Jefe de Oficina Técnica	8 horas	S/ 2,500.00
Capacitación sobre el ciclo PHVA.	-Jefe de Administración y Finanzas	60 horas	S/ 10,000.00
Contabilidad y Finanzas para no especialistas	-Jefe de Administración y Finanzas -Encargada de Tesorería	24 horas	S/ 2,400.00
Liderazgo y Coaching Empresarial	Jefe de Administración y Finanzas	24 horas	S/ 1,200.00
Curso de Gestión de Proyectos	-Jefe de Administración y Finanzas -Coordinador de proyecto	15 horas	S/ 5,000.00

d) Responsable: Administrador general.

ESTRATEGIAS DA

07. Creación de un área de control interno.

a) Alcance

Comprende desde el monitoreo hasta las correcciones.

b) Actividades

- Evaluar las funciones de cada colaborador.
- Aplicar medidas correctivas.
- Asegurar cumplimiento de las políticas de la empresa.
- Generar reuniones para revisión de cumplimiento de objetivos.

c) Presupuesto:

Materiales	Cantidad	Precio unitario	Total
Coffe break	Global	S/ 200.00	S/ 200.00
TOTAL			S/ 200.00

d) Responsable: Gerente general.

3. VERIFICAR

Se comprobarán los resultados a través de indicadores y se realizará un feedback con los colaboradores. Se plantea un ejemplo de la ficha de indicador.

FICHA DE INDICADOR	
Nombre del indicador	
Objetivo	
Formula del indicador	
Fuente de datos	
Responsable de la recolección	
Frecuencia de toma de datos	
Meta del indicador	
Información sobre la meta	
Responsable del cálculo	
Observaciones y recomendaciones pertinentes.	

4. ACTUAR

Se documentará el proceso, para finalizar con las medidas correctivas. Como responsable de este proceso se nombra al Administrador General de la empresa, el cuál debe aplicar un acta de las medidas correctivas.

A continuación, se muestra un ejemplo con el que se evaluarán las medidas correctivas.

ACTA DE MEDIDAS CORRECTIVAS	
Responsable	
Proceso	
Fecha	
FALENCIAS ENCONTRADAS	
ACCIONES DE MEJORA	
_____ Firma del participante	_____ Firma Gerente General

Anexo 07: Validación de la Propuesta



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO



VALIDACIÓN DE PROPUESTA (JUICIO DE EXPERTOS)

FICHA DE EVALUACIÓN DEL PLAN DE MEJORA CONTINUA PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN UNA CONSTRUCTORA DE CHICLAYO, 2022.

Yo, **Cesar Quintana Marreros**, identificado con DNI N° **16796362**, con Grado Académico de **Maestro en Administración de Negocios** en la Universidad Cesar Vallejo, con código de inscripción en SUNEDU N° **0000827536**

Hago constar que he leído y revisado el **Plan de mejora continua para la gestión administrativa en una constructora de Chiclayo, 2022**, correspondientes a la Tesis del mismo nombre, de la Maestría en **Administración de Negocios - MBA** de la Universidad Cesar Vallejo.

La propuesta contiene la siguiente estructura:

- Diagnostico situacional,
- Implementación de acciones: las cuales contienen su alcance, actividades y presupuesto.
- Comprobación de resultados: Ficha de indicador.

La propuesta corresponde a la tesis: "**Plan de mejora continua para la gestión administrativa en una constructora de Chiclayo, 2022**".

a. Pertinencia con la investigación

N°	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Pertinencia con el problema, objetivos e hipótesis de investigación.	X		
2	Pertinencia con las variables y dimensiones.	X		
3	Pertinencia con las dimensiones e indicadores.	X		
4	Pertinencia con los principios de la redacción científica (propiedad y coherencia).	X		
5	Pertinencia con los fundamentos teóricos	X		
6	Pertinencia con la estructura de la investigación	X		
7	Pertinencia de la propuesta con el diagnóstico del problema	X		

b. Pertinencia con la aplicación

Nº	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Es aplicable al contexto de la investigación	X		
2	Soluciona el problema de la investigación	X		
3	Su aplicación es sostenible en el tiempo	X		
4	Es viable en sus aplicación	X		
5	Es aplicable a otras instituciones con características similares	X		

Luego de la evaluación minuciosa de la propuesta y realizadas las correcciones respectivas, los resultados son los siguientes:

Propuesta: Plan de mejora continua para la gestión administrativa en una constructora de Chiclayo, 2022.			
APLICABILIDAD	CONTEXTUALIZACIÓN	PERTINENCIA	% DE LA PROPUESTA VALIDADA
98%	95%	99%	97%

DECISIÓN O FUNDAMENTACIÓN DEL EXPERTO:

(La decisión es de aplicación, dado que la propuesta cumple con toda la estructura correcta.)

OBSERVACIONES: Ninguna

Chiclayo, 16 de Julio del 2022.

MBA. CESAR QUINTANA MARREROS Código de registro de Sunedu: 0000827536
Centro de labores: Universidad Cesar Vallejo Sac Cargo: Supervisor IT/Soporte
Técnico



MBA CESAR QUINTANA MARREROS
DNI 16796362
EXPERTO



**VALIDACIÓN DE PROPUESTA
(JUICIO DE EXPERTOS)**

FICHA DE EVALUACIÓN DEL PLAN DE MEJORA CONTINUA PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN UNA CONSTRUCTORA DE CHICLAYO, 2022.

Yo, Roiser Heredia Sánchez, identificado con DNI N° 73603463, con Grado Académico de **Maestro en Administración de Negocios** en la Universidad Cesar Vallejo, con código de inscripción en SUNEDU N° 0000827779

Hago constar que he leído y revisado el **Plan de mejora continua para la gestión administrativa en una constructora de Chiclayo, 2022**, correspondientes a la Tesis del mismo nombre, de la Maestría en **Administración de Negocios - MBA** de la Universidad Cesar Vallejo.

La propuesta contiene la siguiente estructura:

- Diagnostico situacional,
- Implementación de acciones: las cuales contienen su alcance, actividades y presupuesto.
- Comprobación de resultados: Ficha de indicador.

La propuesta corresponde a la tesis: "**Plan de mejora continua para la gestión administrativa en una constructora de Chiclayo, 2022**".

a. Pertinencia con la investigación

N°	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Pertinencia con el problema, objetivos e hipótesis de investigación.	X		
2	Pertinencia con las variables y dimensiones.	X		
3	Pertinencia con las dimensiones e indicadores.	X		
4	Pertinencia con los principios de la redacción científica (propiedad y coherencia).	X		
5	Pertinencia con los fundamentos teóricos	X		
6	Pertinencia con la estructura de la investigación	X		
7	Pertinencia de la propuesta con el diagnóstico del problema	X		

b. Pertinencia con la aplicación

N°	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Es aplicable al contexto de la investigación	X		
2	Soluciona el problema de la investigación	X		
3	Su aplicación es sostenible en el tiempo	X		
4	Es viable en sus aplicación	X		
5	Es aplicable a otras instituciones con características similares	X		

Luego de la evaluación minuciosa de la propuesta y realizadas las correcciones respectivas, los resultados son los siguientes:

Propuesta: Plan de mejora continua para la gestión administrativa en una constructora de Chiclayo, 2022.			
APLICABILIDAD	CONTEXTUALIZACIÓN	PERTINENCIA	% DE LA PROPUESTA VALIDADA
98%	95%	99%	97%

DECISIÓN O FUNDAMENTACIÓN DEL EXPERTO:

(La decisión es de aplicación, dado que la propuesta cumple con toda la estructura correcta.)

OBSERVACIONES: Ninguna

Chiclayo, 16 de Julio del 2022.

MBA. Roiser Heredia Sánchez Código de registro de Sunedu: 0000827779

Centro de labores: Comercial Frionorte E.I.R.L.

COMERCIAL FRIONORTE E.I.R.L.

Lic. Roiser Heredia Sánchez
ADMINISTRACIÓN

MBA Roiser Heredia Sánchez
DNI 73603463
EXPERTO

**VALIDACIÓN DE PROPUESTA
(JUICIO DE EXPERTOS)**

FICHA DE EVALUACIÓN DEL PLAN DE MEJORA CONTINUA PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN UNA CONSTRUCTORA DE CHICLAYO, 2022.

Yo, **Angel Waldir Aguilar Quintana**, identificado con DNI N° **73635899**, con Grado Académico de **Maestro en Gestión Pública** en la Universidad Cesar Vallejo, con código de inscripción en SUNEDU N° **847157**

Hago constar que he leído y revisado el **Plan de mejora continua para la gestión administrativa en una constructora de Chiclayo, 2022**, correspondientes a la Tesis del mismo nombre, de la Maestría en **Administración de Negocios - MBA** de la Universidad Cesar Vallejo.

La propuesta contiene la siguiente estructura:

- Diagnostico situacional,
- Implementación de acciones: las cuales contienen su alcance, actividades y presupuesto.
- Comprobación de resultados: Ficha de indicador.

La propuesta corresponde a la tesis: "**Plan de mejora continua para la gestión administrativa en una constructora de Chiclayo, 2022**".

a. Pertinencia con la investigación

N°	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Pertinencia con el problema, objetivos e hipótesis de investigación.	X		
2	Pertinencia con las variables y dimensiones.	X		
3	Pertinencia con las dimensiones e indicadores.	X		
4	Pertinencia con los principios de la redacción científica (propiedad y coherencia).	X		
5	Pertinencia con los fundamentos teóricos	X		
6	Pertinencia con la estructura de la investigación	X		
7	Pertinencia de la propuesta con el diagnóstico del problema	X		

b. Pertinencia con la aplicación

N°	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Es aplicable al contexto de la investigación	X		
2	Soluciona el problema de la investigación	X		
3	Su aplicación es sostenible en el tiempo	X		
4	Es viable en sus aplicación	X		
5	Es aplicable a otras instituciones con características similares	X		

Luego de la evaluación minuciosa de la propuesta y realizadas las correcciones respectivas, los resultados son los siguientes:

Propuesta: Plan de mejora continua para la gestión administrativa en una constructora de Chiclayo, 2022.			
APLICABILIDAD	CONTEXTUALIZACIÓN	PERTINENCIA	% DE LA PROPUESTA VALIDADA
100%	100%	100%	100%

DECISIÓN O FUNDAMENTACIÓN DEL EXPERTO:

(La decisión es de aplicación, dado que la propuesta cumple con toda la estructura correcta.)

OBSERVACIONES: Ninguna

Chiclayo, 16 de Julio del 2022.

MG. ANGEL WALDIR AGUILAR QUINTANA Código de registro de Sunedu: 847157
Centro de labores: CONSTRUCTORA TERRA NORTE SAC
Cargo: Administrador de Obra.




MG. ANGEL WALDIR AGUILAR QUINTANA
DNI 73635899
EXPERTO

“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”

Chiclayo, 22 de Junio del 2022

CARTA N° 10-2022/TISAC-UCV

Señores

Unidad de Posgrado Universidad Cesar Vallejo

Presente.-

Por medio de la presente me dirijo a Ud. En mi calidad de gerente general de la empresa TREBOL INGENIERIA SAC identificada con RUC 20603079214 , con domicilio en calle Elías Aguirre N°830 Of 203- Chiclayo – Chiclayo – Lambayeque; con la finalidad de contribuir en el desarrollo profesional se autoriza a la Srta. JUANA LISBETH VILLALOBOS SAMILLAN, alumna del programa académico de MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS- MBA de la UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO sede Chiclayo, para que pueda aplicar su trabajo de investigación titulado “Plan de mejora continua para la gestión administrativa en una constructora de Chiclayo, 2022.

Sin otro particular,

Atentamente



TREBOL INGENIERIA S.A.C.
EDUARDO A. SAENZ FALEO
GERENTE GENERAL