



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**GESTIÓN DE CALIDAD Y PLANEAMIENTO
ESTRATÉGICO EN LAS EMPRESAS CONSTRUCTORAS
EN EL DISTRITO DE SULLANA 2019**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL
GRADO ACADÉMICO DE BACHILLER EN CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS**

AUTORA

**HERRERA CASTILLO, MAGALY ESPERANZA
ORCID: 0000-0002-0121-4356**

ASESOR

**RAMOS ROSAS, CARLOS DAVID
ORCID: 0000-0002-5868-2441**

**SULLANA – PERÚ
2020**

Equipo de trabajo

AUTORA:

Herrera Castillo, Magaly Esperanza
ORCID: 0000-0002-0121-4356
Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote Estudiante de Pregrado,
Sullana, Perú

ASESOR:

Ramos Rosas, Carlos David
ORCID: 0000-0002-5868-2441
Universidad Católica los Ángeles de Chimbote Facultad de Ciencias
Contables, Financieras y Administrativas, Escuela Profesional de
Administración, Sullana, Perú

JURADO:

Vilela Vargas, Víctor Hugo
ORCID: 0000-0003-2027-6920
Rosillo de Purizaca, María del Carmen
ORCID: 0000-0003-2177-5676
Zurita Ramos, Gustavo Alfonso
ORCID: 0000-0001-9605-9071

Jurado evaluador y asesor

Vilela Vargas, Víctor Hugo

ORCID: 0000-0003-2027-6920

Presidente

Rosillo de Purizaca, María del Carmen

ORCID: 0000-0003-2177-5676

Miembro

Zurita Ramos, Gustavo Alfonso

ORCID: 0000-0001-9605-9071

Miembro

Ramos Rosas, Carlos David

ORCID: 0000-0002-5868-2441

Asesor

Agradecimiento

A Dios pues es el creador de mi vida, que me permitió conocer hermosas personas, durante este largo camino.

Dedicatoria

A mis padres, base fundamental en mi vida por todo su apoyo y brindarme educación.

A mis hermanos que siempre me motivaron a seguir adelante y no darme por vencida, a mis dos hijos por el cual quiero seguir creciendo profesionalmente y a mi compañero incondicional Haroll Vargas, que sin su amor incondicional no hubiese tenido la inspiración.

Resumen

La presente investigación ha tenido como objetivo general: Determinar las principales características de la gestión de calidad y planeamiento estratégico en las empresas constructoras en el distrito de Sullana 2019; con el cual da respuesta a la siguiente interrogante: ¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad y planeamiento estratégico en las empresas constructoras en el distrito de Sullana 2019?, la investigación es de nivel descriptiva, tipo cuantitativa, diseño no experimental de corte transversal. Para la recopilación de la información se utilizó la técnica de la encuesta y el instrumento del cuestionario, conformado de 26 preguntas cerradas, la población en la variable gestión de calidad y planeamiento estratégico son 49 propietarios y personal. Después del análisis de los datos obtenidos se tiene que el 94% consideró que siempre tiene un Sistema de Calidad en la ejecución de obras de edificación para asegurar la calidad al cliente, el 94% consideró que en el plan de la empresa siempre está la motivación de su equipo de trabajo, el establecimiento de metas, y de un presupuesto para el arranque del proyecto, y concluyo que los principios de la gestión de calidad que identifican los propietarios es que tiene un Sistema de Calidad en la ejecución de obras de edificación para asegurar la calidad al cliente; además consideran que es importante que se motive a su personal para lograr un buen servicio; de la misma manera tienen una relación de mutuo beneficio con proveedores ya que diversifica para seleccionar la mejor opción.

Palabra clave: Gestión de calidad, MYPE, planeamiento estratégico.

Abstract

This research has had the general objective: To determine the main characteristics of quality management and strategic planning in construction companies in the Sullana district 2019; With which it answers the following question: What are the main characteristics of quality management and strategic planning in construction companies in the Sullana 2019 district? The research is descriptive, quantitative type, non-experimental design of cross-section. To collect the information, the survey technique and the questionnaire instrument were used, made up of 26 closed questions. The population in the variable quality management and strategic planning are 49 owners and staff. After analyzing the data obtained, 94% considered that they always have a Quality System in the execution of building works to ensure customer quality, 94% considered that motivation is always in the company's plan of its work team, the establishment of goals, and a budget for the start of the project, and I conclude that the principles of quality management that the owners identify is that it has a Quality System in the execution of building works to assure quality to the client; They also consider that it is important that their staff be motivated to achieve a good service. in the same way they have a mutually beneficial relationship with suppliers since it diversifies to select the best option.

Key word: Quality management, MYPE, strategic planning.

Indice general

Equipo de trabajo.....	ii
Jurado evaluador y asesor.....	iii
Agradecimiento	iv
Dedicatoria	v
Resumen	vi
Abstract.....	vii
Indice general	viii
Índice de tablas	xi
Índice de gráficos	xiv
Índice de cuadros	xviii
I. Introducción	1
II. Revisión de la literatura.....	23
2.1. Antecedentes.....	23
2.1.1. Variable gestion de calidad	23
2.2.1. Variable Planeamiento Estratégico	36
2.2. Bases teóricas.....	46
2.2.1. Gestión de Calidad	46
2.2.1.1. Concepto de gestión de calidad	46

2.2.1.2.	Principios de la gestión de calidad	48
2.2.1.3.	Beneficios de gestión de calidad	54
2.2.2.	Planeamiento estratégico.....	57
2.2.2.1.	Definición de planeamiento estratégico	57
2.2.2.2.	Elementos del planeamiento estratégico	59
2.2.2.3.	Tipos de planeamiento estratégico	62
III.	Hipótesis	65
IV.	Metodología de la investigación.....	65
4.1.	Diseño de la investigación	65
4.2.	Población y muestra.....	67
4.3.	Definición y operacionalización de las variables	71
4.4.	Técnicas e instrumentos de la recolección de datos	74
4.5.	Plan de análisis.....	75
4.6.	Matriz de Consistencia.....	76
4.7.	Principios éticos	77
V.	Resultados.....	79
5.1.	Resultado	79
5.2.	Análisis de resultados	107
VI.	Conclusiones.....	127
	Referencias Bibliográficas.....	129

Anexos.....	138
1. Cronograma.....	139
2. Presupuesto.....	140
3. Cuestionario.....	141
4. Análisis de confiabilidad.....	144
5. Cuadro de resultados.....	147
6. Libro de códigos.....	152
7. Validación del instrumento.....	154
8. Turnitin.....	172
9. Consentimiento informado.....	173

Índice de tablas

Tabla 1 Usted se preocupa por entregar un producto de acorde con las exigencias del cliente	79
Tabla 2 El administrador mantiene un liderazgo acorde con las necesidades de los clientes.....	81
Tabla 3 Consideran que es importante que se motive a su personal para lograr un buen servicio.....	82
Tabla 4 Usted tiene la documentación que respalda un stock de producción por cada proceso que ejecuta la planta.....	83
Tabla 5 Usted tiene un Sistema de Calidad en la ejecución de obras de edificación para asegurar la calidad al cliente.....	84
Tabla 6 La empresa capacita al personal para mejorar los acabados de la construcción	85
Tabla 7 Las decisiones se toman en base a experiencias en obras anteriores	86
Tabla 8 usted tiene una relación de mutuo beneficio con proveedores ya que diversifica para seleccionar la mejor opción	87
Tabla 9 El sistema de gestión de calidad le favorece que mejore la reputación de su marca en el mercado	88
Tabla 10 La empresa tiene un formato para evidenciar el manual de gestión de calidad de los productos terminados	89
Tabla 11 La empresa tiene una estructura organizacional que este actualizado con una jerarquía correcta y un diseño de sistema innovador.....	90

Tabla 12 Al implementar un modelo de Gestión de Calidad siempre han revisado diferentes enfoques metodológicos, los cuales giran en torno a aspectos como satisfacción del cliente.....	91
Tabla 13 Usted motiva a los trabajadores mediante la integración del personal en el análisis de los procesos.....	92
Tabla 14 La gestión de calidad permite reforzar los conocimientos científicos y temas que se relacionan íntimamente con los aspectos administrativos, financieros, gerenciales y de producción	93
Tabla 15 El personal realizan de manera adecuada sus actividades por la buena comunicación.....	94
Tabla 16 Han establecido y socializado con los trabajadores de la empresa la misión de la organización.....	95
Tabla 17 La empresa tiene una visión holística porque se enfoca en los costos y en el control presupuestario	96
Tabla 18 La empresa tiene establecidos los valores que deben cumplir el personal en las diferentes funciones que realizan	97
Tabla 19 La empresa tiene establecido los principios éticos que se deben cumplir en cada área	98
Tabla 20 En la empresa han definido sus objetivos y políticas con precisión y claridad con relación al servicio	99
Tabla 21 Los objetivos están establecidos para alcanzar la visión de la empresa.	100
Tabla 22 En el plan de la empresa está la motivación de su equipo de trabajo, el establecimiento de metas, y de un presupuesto para el arranque del proyecto	101

Tabla 23 La empresa tiene estrategias establecidas para cumplir con los objetivos planteados	102
Tabla 24 Considera que la administración financiera que es maximizar la riqueza de los propietarios, a través de un análisis referente a direccionamiento estratégico	103
Tabla 25 La empresa participa en las licitaciones de obras que requieran mayor capacidad financiera u operativa	105
Tabla 26 Usted establece los pasos específicos necesarios para implementar el plan estratégico de una empresa	106

Índice de gráficos

Figura 1. Gráfico de barra que muestra los resultados de la pregunta 1 Usted se preocupa por entregar un producto de acorde con las exigencias del cliente.....	79
Figura 2. Gráfico de barra que muestra los resultados de la pregunta 2 El administrador mantiene un liderazgo acorde con las necesidades de los clientes...	81
Figura 3. Gráfico de barra que muestra los resultados de la pregunta 3 Consideran que es importante que se motive a su personal para lograr un buen servicio.....	82
Figura 4. Gráfico de barra que muestra los resultados de la pregunta 4 Usted tiene la documentación que respalda un stock de producción por cada proceso que ejecuta la planta	83
Figura 5. Gráfico de barra que muestra los resultados de la pregunta 5 Usted tiene un Sistema de Calidad en la ejecución de obras de edificación para asegurar la calidad al cliente.....	84
Figura 6. Gráfico de barra que muestra los resultados de la pregunta 6 La empresa capacita al personal para mejorar los acabados de la construcción.....	85
Figura 7. Gráfico de barra que muestra los resultados de la pregunta 7 Las decisiones se toman en base a experiencias en obras anteriores	86
Figura 8. Gráfico de barra que muestra los resultados de la pregunta 8 usted tiene una relación de mutuo beneficio con proveedores ya que diversifica para seleccionar la mejor opción.....	87

Figura 9. Gráfico de barra que muestra los resultados de la pregunta 9 El sistema de gestión de calidad le favorece que mejore la reputación de su marca en el mercado.	88
Figura 10. Gráfico de barra que muestra los resultados de la pregunta 10 La empresa tiene un formato para evidenciar el manual de gestión de calidad de los productos terminados.	89
Figura 11. Gráfico de barra que muestra los resultados de la pregunta 11 La empresa tiene una estructura organizacional que este actualizado con una jerarquía correcta y un diseño de sistema innovador.....	90
Figura 12. Gráfico de barra que muestra los resultados de la pregunta 12 Al implementar un modelo de Gestión de Calidad siempre han revisado diferentes enfoques metodológicos, los cuales giran en torno a aspectos como satisfacción del cliente.	91
Figura 13. Gráfico de barra que muestra los resultados de la pregunta 13 Usted motiva a los trabajadores mediante la integración del personal en el análisis de los procesos.	92
Figura 14. Gráfico de barra que muestra los resultados de la pregunta 14 La gestión de calidad permite reforzar los conocimientos científicos y temas que se relacionan íntimamente con los aspectos administrativos, financieros, gerenciales y de producción.	93
Figura 15. Gráfico de barra que muestra los resultados de la pregunta 15 El personal realizan de manera adecuada sus actividades por la buena comunicación.....	94

Figura 16. Gráfico de barra que muestra los resultados de la pregunta 16 Han establecido y socializado con los trabajadores de la empresa la misión de la organización	95
Figura 17. Gráfico de barra que muestra los resultados de la pregunta 17 La empresa tiene una visión holística porque se enfoca en los costos y en el control presupuestario	96
Figura 18. Gráfico de barra que muestra los resultados de la pregunta 18 La empresa tiene establecidos los valores que deben cumplir el personal en las diferentes funciones que realizan	97
Figura 19. Gráfico de barra que muestra los resultados de la pregunta 19 La empresa tiene establecido los principios éticos que se deben cumplir en cada área	98
Figura 20. Gráfico de barra que muestra los resultados de la pregunta 20 En la empresa han definido sus objetivos y políticas con precisión y claridad con relación al servicio.....	99
Figura 21. Gráfico de barras que muestra los resultados de la pregunta 21 Los objetivos están establecidos para alcanzar la visión de la empresa.....	100
Figura 22. Gráfico de barras que muestra los resultados de la pregunta 22 En el plan de la empresa está la motivación de su equipo de trabajo, el establecimiento de metas, y de un presupuesto para el arranque del proyecto.....	101
Figura 23. Gráfico de barras que muestra los resultados de la pregunta 23 La empresa tiene estrategias establecidas para cumplir con los objetivos planteados.....	102
Figura 24. Gráfico de barras que muestra los resultados de la pregunta 24 Considera que la administración financiera que es maximizar la riqueza de los propietarios, a través de un análisis referente a direccionamiento estratégico.....	103

Figura 25. Gráfico de barra que muestra los resultados de la pregunta 25 La empresa participa en las licitaciones de obras que requieran mayor capacidad financiera u operativa 105

Figura 26. Gráfico de barras que muestra los resultados de la pregunta 26 Usted establece los pasos específicos necesarios para implementar el plan estratégico de una empresa 106

Índice de cuadros

Cuadro 1 Cuadro de MYPES en investigación	69
Matriz 2: Matriz de operacionalización de variables	71
Matriz 3: Matriz de consistencia	76

I. Introducción

La internacionalización de las micro y pequeñas empresas es esencial para el desarrollo económico de un país. Por otro lado, esto implica establecer TLC, que son considerados como un método eficaz para la comercialización. Por consiguiente, este es un Planeamiento estratégico del que forma parte de una política de Estado llamada capacidad de competir de la nación. Dentro de ella se puede observar la política de comercialización exterior para la extensión de mercados. Asimismo, en la política mencionada últimamente, se orientan los esfuerzos en beneficio de las pymes exportadoras. (Cañari, 2017)

De tal modo, las micro y pequeñas empresas representan un factor fundamental para el crecimiento de los países, y más aún de los que se encuentran en vías de progreso y expansión, considerando que hoy en día existe un gran número de compañías que generan empleo y por ende contribuyen al desarrollo. Todo esto impulsa a las organizaciones a preocuparse y trabajar por lograr una alta capacidad de competir. En el país, la competitividad no debe faltar, pues solo de esa manera se evitarán errores y problemas con respecto a la venta de los bienes y servicios. (Cañari, 2017)

Las MYPES Peruanas y Latinoamericanas contribuyen al desarrollo económico y a su vez ofrecen trabajo a millones de personas. Pero, pese a ello, cabe resaltar que la calidad de los trabajos varía grandemente. El subempleo es elevado y la mayor parte es ejecutado por las mujeres que generalmente no reciben un pago correcto. En el entorno hay muchas mypes, algunas solo desean ganar dinero para subsistir, y a otras si les interesa seguir creciendo, e implementando innovaciones.

Conforme al INEI, en el Perú hay dos millones trescientos treinta y dos mil doscientos dieciocho compañías y entre ellas, el noventa y cinco por ciento pertenecen al grupo de las mypes. (Llenque, 2019)

La inestabilidad económica producida por la pandemia del coronavirus ha provocado grandes perjuicios al desarrollo económico de todo el mundo y ha perjudicado el crecimiento eficaz de las organizaciones. En situaciones como esta, las empresas son las más perjudicadas. La cuarentena e inmovilización han producido que la demanda de bienes y servicios disminuya grandemente. Las medidas tomadas imposibilitan un buen desarrollo de los negocios, lo cual ocasiona problemas, teniendo en cuenta que la mayoría tiene relación con los sectores manufacturero y de servicios. (Cañete, 2020)

De la misma manera, Cañete (2020) indica que las pequeñas y medianas empresas son aún las más perjudicadas por la pandemia. Al mismo tiempo, tales organizaciones tienen una tarea esencial en la suministración de bienes y servicios en medio de la crisis. Los efectos sobre este tipo de compañías radican en la disminución de la demanda e ingresos, problemas para comprar bienes importados, falta de trabajadores, poca entrada a la financiación etc. Todos estos impactos cambian o radican conforme al sector. En el caso del sector restaurante y turismo podemos observar grandes problemas causados por la cuarentena. Por otro lado, sectores como el textil, construcción y otros relacionados no pueden desarrollarse debido a la poca entrada de insumos que son indispensables para el desarrollo de la actividad económica. Hoy en día, gracias a las grandes tecnologías existe la posibilidad de laborar a través de internet, pero ello, en algunos casos solo benéfica a empresas tecnológicas, mientras que para los sectores más tradicionales esto puede ser difícil.

Todos conocemos la importancia de las micro y pequeñas empresas y el lugar que ocupan su contribución a la economía y la generación de muchos empleos lo acredita. Sin embargo, cabe resaltar que para países como el Perú la escasa presencia de medianas compañías puede ser un gran problema. Es relevante que el Gobierno brinde beneficios a las mypes para que estas puedan seguir creciendo como es debido. (Fischman, 2019)

La ejecución y buen desarrollo de las actividades económicas peruanas tiene mucho que ver con las condiciones que deben hacer todas las empresas. Distintos sectores, organizaciones, y empleados laboran bajo distintas condiciones, puesto que no todos tienen las mismas habilidades y características. De tal forma, en el Perú, las empresas o negocios pequeños son los que más contribuyen a la economía, lo cual hace que estas trabajen para mejorar su capacidad de producir y lograr su formalización. (ComexPerú, 2020)

Según datos proporcionados por la ENAHO, las micro y pequeñas empresas constituyen el noventa y cinco por ciento de organizaciones peruanas y ofrecieron trabajo a más de cuarenta y ocho por ciento de la PEA, lo que representa un incremento del cuatro por ciento en el empleo. Las micro y pequeñas empresas señalan que sus ventas anuales crecen constantemente y representa a un diecinueve por ciento del producto bruto interno, con un monto del seis por ciento. Pero, en este grupo de empresas, la mayoría labora con altos niveles de informalidad y además con una baja capacidad para competir. Conforme la ENAHO, la informalidad de estas organizaciones llegó a un ochenta y cuatro por ciento en el año 2019. (ComexPerú, 2020)

En relación a los SGC Lizarzaburu (2016) señala que repercuten de manera eficaz en los indicadores de solvencia, productividad y durabilidad. Todo esto tiene

sentido, pues si una compañía optimiza todos sus procesos de control administrativo aumentan los indicadores señalados anteriormente, lo cual quiere decir que la organización tiene bajas posibilidades de cometer errores en lo que respecta al área financiera, porque tienen una óptima capacidad de cumplir con sus obligaciones financieras.

La administración bajo un SGC es una manera eficiente de llevar a cabo las cosas, es el comienzo del camino a donde realmente se desea llegar. Así como se espera controlar la calidad, también se busca la reducción de gastos, en un comienzo se necesitará de una inversión, en especial para buscar ayuda en personas capacitadas que nos guíen por el camino correcto, o también en capacitaciones y certificaciones. Tanto la adopción como el desarrollo de un SGC necesitan aplicar e incorporar la capacitación de todos los trabajadores y miembros en general en temas que tienen que ver con la calidad. (Cadena, 2016)

Del mismo modo, Arias (2017) señala que la adopción de un sistema de calidad se ha convertido en algo indispensable para toda organización que desea sobresalir entre la competencia y lograr un buen posicionamiento en el mercado. De tal forma, la implantación de la norma ISO 9001:2008 es un instrumento esencial de toda administración organizacional que posibilitará a la compañía determinar una metodología para la optimización constante, llevará a complacencia de los requerimientos de los usuarios y será una manera de empezar para luego poder implementar otro tipo de sistemas que harán de la actividad empresarial algo eficiente y efectivo.

La adopción de un SGC es un paso fundamental para cualquier organización puesto que solo así conseguirá establecer de manera clara y precisa una estructura eficiente y con capacidad de competir en sus procesos, impulsando así la

optimización continua de la empresa, suceso que repercutirá en la complacencia de los compradores y el logro de metas empresariales. Viéndolo desde una perspectiva externa, la adopción de este tipo de sistemas logra ser un gran beneficio para competir y sobresalir en un mercado cada vez más competitivo y exigente ya que resulta ser un proceso innovador y pocas compañías cuentan con una certificación del mismo, razón por la que las empresas constructoras lograrían reconocimiento y preferencia por los usuarios. (Arias, 2017)

En relación a los sistemas de calidad hay un gran problema, puesto que se cree que los inconvenientes y los niveles perjudiciales de calidad se resuelven solo con la implementación obligatoria de las normas ISO 9000, sin embargo, obviando algunos de los aspectos esenciales, que necesitan seguir a los procesos del desarrollo y adopción de un sistema de gestión de calidad para luego conseguir una certificación. La calidad es indispensable y el establecimiento de un sistema basado en las normas ISO logra grandes resultados, además se obtiene reputación, que hace que los clientes estén seguros que lo que les ofrecen es cien por ciento de calidad. (Arciniegas & Ortiz, 2017)

La administración de la calidad se basa en la organización, dirección y manejo de procedimientos empresariales empezando desde una orientación de calidad y optimización constante. Son muchos los trabajos que nos dejan ver a eficiencia de la gestión de calidad. Aunque cabe resaltar que, para mejores resultados, los miembros deben estar bien comprometidos. (Camisón et al., 2019)

Un sistema no funciona correctamente si los miembros de una empresa no trabajan unidos y de manera eficaz para lograr su desarrollo y los objetivos comunes. Los requerimientos del SGC necesitan acoplarse deben con los procesos fundamentales de la empresa, y sus fines deben formar parte del plan estratégico.

Para lograr tal cosa, es necesario el compromiso y la participación de los jefes o directivos y su capacidad para dirigir y liderar eficientemente al resto de trabajadores. Ahora también, como empresa, es necesario que también se fijen en los factores y situaciones externas, con el fin de evitar cualquier problema o en todo caso, aprovechar las oportunidades. (Madrid, 2018)

Cualquiera de estas situaciones o factores puede impactar de manera positiva o negativa al alcance de metas como organización, y al nivel de satisfacción de los compradores. El usuario continuará siendo la pieza central de la ISO 9001, y para asegurar que se está cumpliendo con lo requerido necesita ser contemplado por parte de cada empresa en caso de que haya otras partes interesadas. (Madrid, 2018)

La planeación estratégica de una organización es una de las piezas esenciales, ya que con su eficaz utilización la compañía se desarrolla y organiza adecuadamente, además los empleados tienden a sentirse más comprometidos e involucrados y puede mejorar la operatividad y productividad de la organización, puesto que determina su razón de existir, el camino que va a seguir y los objetivos que va a lograr. Asimismo, una correcta planeación repercute en las decisiones del negocio. (Ruíz, 2019)

La planeación estratégica de un negocio es algo más que la planeación y determinación de actividades. Se trata de un documento en el que la alta dirección está en la obligación de determinar qué es lo que va a hacer, qué herramientas va a utilizar, y hacia donde desea ir. O, dicho de otra forma, es la manera en que la empresa se analiza a sí misma y si está en condiciones para lograr un buen posicionamiento y los objetivos deseados. Los fines empresariales deben establecerse en la planeación estratégica. (Tarradelles, 2020)

Del mismo modo, Sánchez (2019) señala que el plan mencionado es un documento incluido en el plan empresarial que alberga las planeaciones determinadas

por la compañía para lograr sus metas. Durante su desarrollo, la planeación estratégica indica los fundamentos para el correcto funcionamiento de la compañía, es decir, precisará las tareas y actividades que tendrán que realizarse para de esa manera poder hacer frente a los retos que se presenten y por último lograr los fines determinados.

Generalmente, la planeación estratégica de una empresa se establece por su tiempo específico, el cual debe ser analizado y supervisado continuamente. De tal forma se puede estar preparado en caso de posibles errores e inconvenientes. Este plan está constituido por fines estratégicos que a su vez deben ser medidos. Gracias a una planeación estratégica puedes determinar y señalar los fines organizacionales y de esa manera sabrás que hacer en la actividad empresarial. De tal manera, cada tarea ejecutada está enfocada en el logro de objetivos. No solo la alta dirección de un establecimiento comercial está centrada en el cumplimiento de la planeación estratégica llevada a cabo, sino que también debe ser tomada en cuenta por los trabajadores y los demás miembros. Con su contribución va a ser posible alcanzar los fines trazados. Este plan termina siendo muy provechoso, pues permite tener un manejo eficaz del negocio y hace que ese tome conciencia de sus puntos débiles y fuertes. (Panez, 2019)

Las compañías están constituidas por trabajadores que contribuyen a la elaboración y provisión de un bien o servicio. En lo referente a la planeación estratégica, se puede decir que es un recurso o instrumento que posibilita que todos los procedimientos y acciones se ejecuten eficazmente. De tal forma puede instaurar un programa operativo que permita la organización y la adecuada dirección para los trabajadores. (Tarradellas, 2020)

El plan estratégico es un proceso a través del que se adoptan los planes operativos para que una organización logre sus fines. Pero, la esencialidad de esta planeación puede cambiar en sus cualidades dependiendo del tipo de compañía. Si este es un establecimiento que destina sus labores a la producción, las prioridades son diferentes. Así como hay un plan estratégico organizacional, tú también tienes la posibilidad de establecer planes para lograr tus metas. (Plaza, 2020)

Pero, actualmente se realiza un estudio del entorno organizacional, para el que se tiene que usar el Análisis PESTEL que consiste en la descripción del medio de la organización a aves de la consideración de factores Políticos, Socio-cultural Económicos, Ambientales, Legales y Tecnológicos. Ten presente que es una herramienta beneficiosa que contribuye a la obtención de resultados óptimos. Su utilización hará posible una evaluación de los puntos de vista, el desarrollo y el enfoque de las actividades empresariales y al mismo tiempo podrás conocer los factores que benefician y perjudican a tu empresa.

El Tratado de Libre Comercio entre Perú y Turquía comenzó la comercialización de bienes a inicios del tercer mes del año. Los dos países suscritos en ese TLC tienen alto potencial y por lo tanto juntos podrán generar más valor en el logro de objetivos. También se informó que próximamente algunos delegados peruanos irán a Turquía, para acordar sus negociaciones. Su objetivo es alcanzar los 1.000 millones de dólares. Por otro lado, en el sector construcción hay organizaciones de Turquía que han despertado su interés por realizar una inversión en el Perú y han comenzado los primeros contactos con sus contrapartes peruanas. Ambos países desean promover nuevos negocios. (Akkerman, 2017)

El TLC entre Perú y China ya lleva casi 9 años de vigencia. Este acuerdo ha hecho posible el desarrollo de un vínculo comercial eficiente y efectivo, lo cual es

provechoso para ambos países. Según algunos datos otorgados por la Sunat, entre los años 2010 y 2018, las exportaciones ejecutadas por el Perú con destino a China presentaron un incremento de ciento cuarenta y tres por ciento y un crecimiento anual del doce por ciento. Desde el año 2011, cuando China desplazó a EE.UU. como primer destino de exportación peruano, las exportaciones hacia este punto han incrementado de manera sostenible. Un setenta y cuatro por ciento de esta inversión fue llevada a cabo por el sector minero, y conforme el Ministerio de Energía y Minas, las inversiones chinas para el sector ascendieron a diez millones ciento cincuenta y cinco mil dólares, lo que representa un diecisiete por ciento del total. (Belaunde, 2019)

La economía del Perú ha incrementado en siete por ciento durante los diez años pasados. Se espera que la economía peruana siga creciendo y presentando niveles o que sobrepasen el seis por ciento de crecimiento. El gobierno del Perú está involucrado con el desarrollo inclusivo por medio del mercado libre mercado e inversiones. Ha establecido una red de TLC y forma parte del plan que busca conseguir diez mil millones de dólares por medio de alianzas. Estos planes ofrecen grandes oportunidades especialmente en el sector de construcción, aunque también beneficia a otras. (Huston, 2019)

Con acuerdos comerciales, como los tratados de libre comercio (TLC), todos los beneficios que el Perú tenía para exportar ya no serían limitados. Así, pues, el Perú cuenta hoy en día con diecinueve acuerdos comerciales y próximamente aumentará uno de los cuales el tratado con Estados Unidos y China son los más sobresalientes. Con respecto a la estructura de exportaciones peruanas, el noventa y cinco por ciento es conformado por el sector tradicional, dentro del que sobresalen los envíos de bienes mineros. De tal modo, el ochenta y siete por ciento de

exportaciones peruanas hacia China se ordenan como productos intermedios que son usados utilizados insumos para la industria. Con respecto a las importaciones un cuarenta y dos por ciento son bienes que su objetivo es llegar a sectores industriales o de transporte y construcción. Este reparto representa un componente fundamental en los provechos que ese tratado ha traído al país. Perú, ya asegura que el libre comercio posibilita aumentar y mejorar la riqueza producida por industrias del país con muchas más ventajas, como mayor acceso a las nuevas tecnologías que hace que la empresa aumente su capacidad de competir. (ComexPerú, 2020)

El sector construcción es uno de los principales impulsores de la economía peruana, y estos beneficios se han visto reflejados en la mayor generación de empleo. Por consiguiente, este sector creció sostenidamente, y cabe resaltar que la cantidad de empleados en construcción incrementó considerablemente a casi un millón de trabajadores. (Villanueva, 2019)

Según el Informe Económico de la Construcción, el producto del segundo bimestre es compatible con el desempeño del producto bruto interno del sector construcción que incrementó en seis por ciento, en donde el subsector infraestructura es el que sobresale con ocho por ciento. Se estima que a lo largo de los tres primeros meses del año 2019 se generen ciento noventa y tres mil empleos del sector en cuestión. Añadió que las de las compañías del subsector inmobiliario aumentarán en siete por ciento, en tanto las operaciones de los suministradores se desarrollarían en cuatro por ciento. (Valdivia, 2019b)

El restablecimiento de la inversión pública constituirá una promoción para el sector Construcción, que lograría un crecimiento de cuatro por ciento al finalizar el año 2019 y de siete por ciento en el 2020. En los seis primeros meses del año 2019, el Producto Bruto Interno del sector creció en dos y ocho por ciento. También, es el

quinto sector que promueve la economía del país, pues configura el cinco por ciento de todo el PBI. Con todos esos datos, se puede decir que el sector Construcción obtuvo un incremento total de cuatro por ciento. (Peñaranda, 2019)

Valdivia (2019) indica que en el segundo bimestre del año 2019 se incrementará en cuatro por ciento, sin embargo, sabemos que el incremento real fue de cinco por ciento con lo que las organizaciones tienen un nivel elevado de operación. Pese a que se presentó un resultado con niveles bajos, en relación a lo que realmente se esperaba, el PBI del sector construcción que creció en seis por ciento. Por otro lado, se considera que el consumo de cemento aumentó en tres por ciento y el desarrollo de la inversión pública se habría desarrollado en veinte por ciento.

Las organizaciones relacionadas a la construcción disminuyeron su incremento del sector a cinco por ciento. Del mismo modo, es inferior al seis por ciento de crecimiento previsto por el BCR. Una de las razones de aquel decrecimiento es la menor expectativa de aumento de la inversión pública. Así, el BCR ya disminuyó su proyección de incremento de la inversión pública de tres por ciento a uno por ciento. (Reyes, 2019)

La ministra de Vivienda, Construcción y Saneamiento, Vílchez (2020), señaló que la disminución de la tasa de interés del BCR de seis a cinco por ciento posibilitará una mayor actividad de entrega de créditos hipotecarios. El aminoramiento de la tasa de interés representará el decrecimiento del costo del inmueble. Pero, también indicó que la decisión del Banco Central de Reserva permitirá que las organizaciones o compañías constructoras puedan acceder a créditos para seguir y terminar con sus proyectos inmobiliarios.

Las condiciones de trabajo en el sector de construcción no son las más óptimas ya que atentan con la salud, la seguridad e impactan negativamente en el

entorno. También según la CAPECO, el setenta por ciento de construcciones peruanas se desarrollan de manera informal. Generalmente, los trabajadores que ingresan a este sector, son muchos, pero los que resisten, son pocos, ya que tienen que laborar bajo extremas condiciones de informalidad, que muchas veces atentan hasta su salud misma. (Falcón, 2017)

La participación de la PEA ocupada durante los años 2008-2018 ha cambiado. En el año 2018, los sectores Agricultura, Pesca y Minería tuvo una participación del veintiséis por ciento, Manufactura, nueve por ciento y Enseñanza cinco por ciento. Por otra parte, también tenemos a los sectores que han aumentado su dinamización y participación como Comercio, Transportes y Comunicaciones, Restaurantes, Construcción, etc. En el año 2018, en relación al 2017, la PEA ocupada en los sectores Hoteles y Restaurantes fue de once por ciento, Agricultura, Pesca y Minería Construcción en dos por ciento, Comercio uno por ciento, etc, y por otro lado, también se han presentado disminuciones en Manufactura y Enseñanza, (García, 2019)

Construcción es uno de los sectores en los que se alberga una gran parte de la PEA. Cabe resaltar que durante los años 2008 - 2018 este sector se ha desarrollado y es más dinámico. Por otra parte, el cambio porcentual de la capacidad de producir de los trabajadores ha sido de un poco menos del uno por ciento. Del mismo modo tenemos que algunos sectores como Construcción, Transportes y Comunicaciones y Agricultura, Pesca y Minería y Comercio han aumentado su promedio anual. Por otro lado, tenemos a la informalidad que afecta a este gran grupo de trabajadores, especialmente a los que se concentran en los sectores mencionados anteriormente. (García, 2019)

Es fundamental, por tal motivo, que se impulse la innovación de tecnológicas en el sector construcción. También es esencial que se cuenten los grandes beneficios que trae la implantación de estas herramientas o medidas, y sobre todo que se establezcan sugerencias claras y precisas para la innovación. Se estima que esta labor produzca un cambio importante en algunos sectores de la construcción, y que les permita aumentar su capacidad de competir y de producir. (Ghio & Bascuñan, 2017)

El sector de construcción, es afectado al momento de implantar s tecnologías emergentes, provocada por el tiempo en que se demoran las proyecciones y la realización de las mismas. Pero, no hace mucho, las organizaciones sobresalientes de este sector han comenzado a interesarse por la tecnología y las oportunidades que ofrece. Ya que muchas de ellas hacen que los trabajos y actividades empresariales llevadas a cabo concluyan con resultados eficientes y efectivos, además cabe destacar que incrementa la capacidad de producir y permite el logro de objetivo. (Lira, 2018)

La adopción de herramientas tecnológicas garantiza una realización eficaz de los planes de construcción pues reciben una supervisión constante. Todos los datos se albergan en la nube para favorecer y posibilitar la consulta de los mismos en caso de que se necesite. El sector en cuestión fue impactado negativamente por una serie de circunstancias que provocó su detenimiento. Pero, su reaparición se pudo lograr gracias a la adopción de nuevas tecnologías. Teniendo en cuenta que actualmente los clientes requieren más productos que sean óptimos, es importante no dejar de lado la idea de implantar innovaciones tecnológicas. Asimismo, las organizaciones, comienzan a adaptarse a todos los requerimientos y exigencias de los usuarios y pueden satisfacerlos de una mejor manera. (Montero, 2019)

Las constructoras, en algunos países no están utilizando toda su fuerza laboral para la realización de objetivos. Gran parte de ellas han preferido preservar sus actividades parcialmente y así seguir utilizando estrategias como lo es el teletrabajo. Pero, teniendo en cuenta que hablamos del sector construcción harpa falta la utilización de herramientas tecnológicas de calidad para llevar a cabo maneras de trabajo masivas. Actualmente los medios digitales se han vuelto algo indispensables, y las organizaciones no pueden quedarse atrás, ya que eso les permitirá salir a delante aun cuando las circunstancias sean difíciles. (Alfaro, 2020)

Las organizaciones peruanas que no buscan beneficios para sí mismas, mayormente son las que buscan educir las emisiones contaminantes y trabajan para hacer que las actividades no tengan un impacto negativo en el medio y esto es posible por medio de la implantación de a través de edificios ecológicos y algunas acciones que permiten la creación de lugares sostenibles. Un edificio ecológico es procura impulsar la conservación y cuidado de los distintos recursos naturales y por otro lado busca generar espacios sanos y sostenibles. Es un lugar que busca el beneficio del entorno y de las personas. Por otro lado, cabe resaltar que esta idea surgió al ver los beneficios ecológicos que obtenían otros países. Además, conforme algunas estimaciones, más del cuarenta por ciento de emisiones de CO2 sobre el entorno proceden del sector de la construcción. (Coral, 2019)

Actualmente, las construcciones necesitan tener una certificación LEED que garantiza que las actividades tienen un impacto positivo en el medio. Por su parte, LEED es un sistema de certificación de edificios sostenibles, que estudia las acciones para evitar la contaminación al momento de la construcción, las posibilidades de acceso al transporte público, etc. (Ruiz, 2019)

La presente Ley tiene la finalidad de ajustar las actividades para la realización de obras de servicios públicos de saneamiento, electricidad, y otros con el fin de reducir los efectos en los departamentos de dominio público, en beneficio de los pobladores. Las organizaciones privadas, públicas, y mixtas que brindan servicios públicos tienen la responsabilidad de pedir a la municipalidad determinada la autorización, para poder intervenir en áreas públicas, conforme a factores y criterios determinados en el reglamento de la presente Ley, a los que necesitarán ajustarse los TUPA de cada municipalidad. Estas autorizaciones están sujetas a las actividades administrativas de aprobación automática, según los requerimientos del artículo 5 de la Ley 30228, Ley que modifica la Ley 29022. (Kuczynski, 2015)

Del mismo modo, las organizaciones pertenecientes al sector de construcción ejecutan un estudio del micro entorno, a través de las 5 fuerzas de Porter:

Según Porter, el nivel de atractivo de un sector se da por la acción de cinco fuerzas competitivas básicas, que, juntas determinan la posibilidad de logro de rentas superiores, siempre que se erradiquen las amenazas, o errores y se saque provecho de oportunidades. Estas cinco fuerzas establecen los costos, y requisitos de inversión, que conforman los factores básicos que exponen los puntos de vista con respecto a la rentabilidad a largo plazo, y por lo tanto el atractivo de la industria.

Rivalidad entre competidores: Hace referencia a la actuación de los las empresas existentes en el sector que compiten por sobresalir. Mientras la competencia incrementa, la industria se vuelve menos atractiva. La rivalidad entre las organizaciones de esta índole se determina por los precios de sus bienes o servicios, por las barreras de entrada, entre otros. El ritmo del incremento se refleja a través de las ventas totales, en este caso a la cantidad de construcciones. En todo el país el número de obras dada la sobreoferta y a la disminución de la demanda. Por

consiguiente, esto ha hecho que la competencia entre las pequeñas y medianas empresas incremente ya que las empresas se encuentran en la obligación de ejecutar acciones que les ayuden a captar nuevos usuarios o mantener a los actuales.

Los competidores potenciales son aquellos que posiblemente entren al sector. Comúnmente, cuantos más beneficiosa sea la industria más competidores potenciales existirán y su ingreso al sector tendrá mucho que ver con los obstáculos y con la capacidad de competir de las otras empresas que ya están bien. En el sector de la construcción hay barreras que percuten en la entrada de nuevas organizaciones a este sector. Desde otro punto de vista, esta fuerza se ve afectada debido a la disminución de ventas dada la crisis económica, que hace que la industria sea poco atractiva para las nuevas compañías.

Los bienes sustitutivos son los que complacen los mismos requerimientos de los usuarios. Es relevante ver como productos sustitutivos a los que tienen una misma función desde la perspectiva de los compradores. En el caso de la industria de construcción, ante los requerimientos de hogares o viviendas, los usuarios pueden elegir la extensa oferta de edificaciones que hay a la venta y los que están en stock, así que puede decirse que la amenaza de bienes sustitutos es baja.

El poder de negociación de los clientes hace referencia a la habilidad de implantar condiciones en las ventas que se ejecutan con las organizaciones del sector. Esta capacidad tiene que ver con distintos elementos o componentes como lo son los gastos de cambio, distinción del servicio, y otros. La gran cantidad de construcciones son demandadas por agentes privados, y la creciente competencia entre las compañías de la industria. Pero, es un pedido muy fragmentada, y se convierte en un problema a al momento de negociar. Por otra parte, se debe tener en cuenta a los usuarios del sector público que brindan garantías de pago que les le ofrecen poder

negociador frente a los subcontratistas. Asimismo, cabe resaltar que los compradores no son una amenaza en esta fuerza.

El poder de negociación de los proveedores, es la capacidad de los suministradores por imponer poder y establece sus requerimientos y condiciones. Actualmente hay una gran cantidad de proveedores que brindan bienes de construcción. Las pequeñas y medianas empresas constructoras tienen problemas para asegurar el pago en tiempos determinados, dados los inconvenientes de liquidez que la mayoría de ellos están sufriendo, por lo que este componente les detiene y obstaculiza el trabajo al momento de negociar condiciones ventajosas con los suministradores.

La industria de edificación se ha detenido y su rápido análisis de los efectos podemos decir que este tipo de organizaciones están en peligro y puede que no reactiven sus actividades en un largo tiempo. El sector construcción según algunos datos del INEI constituye aproximadamente el seis por ciento del Producto Bruto Interno y se sabe que hay cerca de veintitrés mil seiscientos compañías constructoras y sesena y dos mil inmobiliarias, con respecto a los trabajadores doscientos treinta y cuatro mil seiscientas veinte nueve laboran en constructoras y setecientos sesenta y seis mil ciento ochenta en inmobiliarias. (Ormeño, 2020)

Por otro lado, el estado peruano debería impulsar a las constructoras a que vuelvan a funcionar como antes. Si bien las organizaciones formales de este sector tienen la posibilidad de entrar a esta línea de crédito, debes saber que en la industria hay muchas empresas sumergidas en la informalidad que posiblemente no tienen las mismas posibilidades que las formales. Esta situación se presenta generalmente e en el subsector construcción de viviendas. Otro factor a estudiar por parte del Estado será el de flexibilizar el pago del IGV y del impuesto a la renta, acciones que

posibilitaran una buena administración del sistema económico en tanto dure la crisis. (Quiroz, 2020)

La fase de diseño de la edificación es fundamental y cabe resaltar que es uno de los obstáculos para el desarrollo del sector que busca tener un carácter más industrial. La adopción de un sistema de calidad llega como una opción para la optimización de los bienes y servicios brindados, además se orienta en los requerimientos de los clientes y en la manera de satisfacerlos. (Fossati & Roman, 2017)

Las constructoras que cuentan con un SGC buscan, además de brindar altos niveles de calidad en sus servicios y productos, demostrar que son empresas capaces de competir, que son eficaces y que tienen la habilidad de responder ante las exigencias de un mercado cada vez más cambiante. Ante la carencia de un sistema de gestión, no se está asegurando el cumplimiento de los niveles de calidad que demandan los clientes y por lo tanto su capacidad de competir va a disminuir considerablemente, hecho que no la beneficia en nada.

Hoy en día, los SGC se han vuelto algo indispensable para la gran cantidad de mypes. El sector de construcción también significa un elemento importante para el desarrollo de la economía. Esta labor se encuentra enmarcada en el sector de construcción tanto civil como de redes eléctricas, en las que las organizaciones necesitan tener un control eficaz y efectivo de sus procesos y desarrollo de los planes.

En la última década, el Perú se ha desarrollado gracias a las actividades de la industria de construcción. Por esa razón, es primordial poner la mirada en los agentes o personas que desempeñan una labor en las constructoras. La finalidad de esa labor se basa en conocer la utilización de recursos de calidad en las organizaciones constructoras del departamento de Piura, y para ser más exactos de

las que se encuentran en la provincia de Sullana. Las constructoras controlan la calidad de distinta forma dependiendo de su tamaño, y al sector que pertenecen. Un problema de este tipo de compañías es que no toman en cuenta el elemento clave tan importante que es la calidad. También por la falta de capacitación, recursos, y sistemas que controlen sus actividades, las empresas se ponen en riesgo.

Las constructoras pertenecientes a la provincia de Sullana han tenido algunos inconvenientes dada la falta de una estructura empresarial determinada. Este caso produce las decisiones tomadas no tengan una base o fundamento, por lo que nos exponemos a obtener resultados perjudiciales. La carencia de una base de datos de los usuarios, ha hecho que las organizaciones pierdan algunos compradores, ya que la atención no es la espada por los mismos, y tampoco tienen un plan estratégico que les permita ir en la dirección correcta para el logro de objetivos.

Hoy en día, muchas de las Micro y Pequeñas Empresas existentes menosprecian la implantación de un plan estratégico ya que no tienen un equipo de trabajo muy bien capacitado en ese departamento, tanto para determinar métodos y procesos de trabajo como estrategias de mercadeo y publicidad. Por lo anteriormente expresado, el enunciado del problema de investigación es el siguiente: ¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad y planeamiento estratégico en las empresas constructoras en el distrito de Sullana 2019?.

Buscando respuesta al enunciado se planteó el siguiente objetivo general: Determinar las principales características de la gestión de calidad y planeamiento estratégico en las empresas constructoras en el distrito de Sullana 2019. Así también para alcanzar este objetivo general se formulan los siguientes objetivos específicos como son: (a) Identificar los principios de la gestión de calidad en las empresas constructoras en el distrito de Sullana 2019; (b) Describir los beneficios de la gestión

de calidad en las empresas constructoras en el distrito de Sullana 2019; (c) Describir los elementos del planeamiento estratégico en las empresas constructoras en el distrito de Sullana 2019; (d) Identificar los tipos de planeamiento estratégico en las empresas constructoras en el distrito de Sullana 2019.

La investigación justifica su importancia porque, permite conocer el ámbito de estudio de la Gestión de Calidad y planeamiento estratégico en las empresas constructoras en el distrito de Sullana 2019, por tanto, el presente trabajo se justifica por diferentes razones:

En cuanto al valor social este trabajo se justifica en cuanto a que la sociedad conozca un poco sobre este rubro y sepa cómo se desenvuelve en los aspectos de gestión de calidad y su planeamiento estratégico, ya que este servicio repercute en ella y ciertos problemas que este rubro tenga o no son importantes que se conozca para su mayor seguridad.

En relación con el valor metodológico, este trabajo se justifica porque en cuanto al instrumento que se ha empleado una vez ya validado, va a hacer de gran aporte para otras investigaciones futuras, que se puedan llegar a realizarse así será una manera de poder contribuir reflejando así nuestra dedicación y esfuerzo en ello, teniendo la dicha que nuestro trabajo de investigación es importante y que no quedará en el olvido, sino que será útil.

Asimismo, en relación con el valor teórico, está dado en cuanto a que dichas investigaciones de diferentes argumentos de autores son muy valiosas, lo cual nos brindan conocimientos que nos permiten entender y de cierta forma comprender definiciones y aspectos importantes en lo que se basa dicho trabajo de investigación, ello fomenta aportes e ideas para llevarlos a la práctica y saber que en se está fallando y en que se debe mejorar.

En cuanto a lo profesional, este estudio se justifica por ser factible nos brinda conocimientos nuevos, que como estudiantes profesionales se debe involucrar, estar al tanto de lo que pasa en nuestro medio ya que como administradores lo que no medimos no lo vamos a poder administrar es una manera de decir que nos hace ser únicos en busca de mejores oportunidades en base al éxito, así como me permitirá poder optar el título de bachiller en administración.

En lo institucional, este trabajo se justifica en cuanto a que se relaciona con el centro de estudio en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, ya que esta implica en nosotros en la manera en cómo nos inculca sus conocimientos a través de docentes altamente capacitados en busca de estudiantes líderes para el futuro de tal forma que debemos estar agradecidos con ello, ya que con su ayuda podemos hacer posible dicha investigación, y así poder lograr nuestros objetivos.

Desde el punto de vista práctico, este trabajo trasciende en la manera en la que aporta, en que servirá de base para otros estudios similares con respecto a la gestión de calidad y planeamiento estratégico, como antecedente que puedan realizar a futuro, que de tal manera que contribuye mucho en la investigación.

Y finalmente, en la presente investigación se empleó el nivel descriptivo ya que se determinó la relación que existe entre la gestión de calidad y planeamiento estratégico en las empresas constructoras en el distrito de Sullana 2019, en conclusión la investigación busco medir las diferentes características de ambas variables, y también fue una investigación del tipo cuantitativa, con un diseño no experimental y por ultimo de corte transversal, porque las encuesta se realizaron en un solo momento, para el cual se usó la técnica de la encuesta, con el instrumento del cuestionario el cual se realizó la matriz de operacionalización, y fue validado por tres expertos, y luego se aplicó a una población finita, con la muestra de cuarenta y ocho

personas, entre los propietarios y colaboradores, el cual dio unos resultados, y luego se realizó las conclusiones en base al desarrollo de la encuesta.

Llegando a obtener los principales resultados el 94% consideró que siempre tiene un Sistema de Calidad en la ejecución de obras de edificación para asegurar la calidad al cliente, el 94% consideró que siempre motiva a los trabajadores mediante la integración del personal en el análisis de los procesos, el 94% consideró que en el plan de la empresa siempre está la motivación de su equipo de trabajo, el establecimiento de metas, y de un presupuesto para el arranque del proyecto, el 92% consideró que casi siempre establece los pasos específicos necesarios para implementar el plan estratégico de una empresa y concluyo que los principios de la gestión de calidad que identifican los propietarios es que tiene un Sistema de Calidad en la ejecución de obras de edificación para asegurar la calidad al cliente; además consideran que es importante que se motive a su personal para lograr un buen servicio; de la misma manera tienen una relación de mutuo beneficio con proveedores ya que diversifica para seleccionar la mejor opción, los beneficios de la gestión de calidad que describen los propietarios es que motiva a los trabajadores mediante la integración del personal en el análisis de los procesos; además le permite reforzar los conocimientos científicos y temas que se relacionan íntimamente con los aspectos administrativos, financieros, gerenciales y de producción; los elementos del planeamiento estratégico es que en el plan de la empresa está la motivación de su equipo de trabajo, el establecimiento de metas, y de un presupuesto para el arranque del proyecto, y los tipos de planeamiento estratégico son planificación táctica ya que establecen los pasos específicos necesarios para implementar el plan estratégico de una empresa.

II. Revisión de la literatura

2.1. Antecedentes

2.1.1. Variable gestión de calidad

Pérez (2017) en su trabajo de investigación denominado “Diseño de propuesta de un sistema de gestión de calidad para empresas del sector construcción. Caso: CONSTRUECUADOR S.A.”, tesis para optar el título de Magister en Administración de Empresas, en la Universidad Andina Simón Bolívar, Ecuador, el objetivo general: Diseñar un modelo de gestión de calidad que se adapte en la empresa Construecuador S.A., para el cual empleó la metodología de investigación se basó en un enfoque mixto, en lo cuantitativo se seleccionó un modelo Servqual, los principales resultados y conclusiones fueron que luego de revisar los diferentes modelos de sistemas de gestión de la calidad, se recomienda el diseño de propuesta de un sistema de gestión de calidad basado en la nueva versión de la Norma ISO 9001:2015, debido a que es una norma internacional reconocida en todo el mundo como la mejor práctica de la gestión de la calidad, a más de que la nueva actualización de esta norma se ajusta a la realidad actual de las organizaciones. Por ello para la propuesta se ha considerado la situación actual de la compañía Construecuador S.A con el fin de sistematizar y mejorar su funcionamiento interno y potenciar la satisfacción de todas sus partes interesadas, la propuesta de diseño ha sido fundamentada en los requisitos de la Norma ISO 9001:2015, considerando que la misma tiene aceptación a nivel mundial para todo tipo de organización. Para esto se

ha realizado una evaluación general a la compañía (auditoría de diagnóstico), donde se han analizado cada uno de los elementos que exige la Norma y en función de dicho diagnóstico se ha establecido una matriz con la propuesta de diseño. El análisis de los elementos de la Norma ISO 9001:2015 nos lleva a la conclusión de que la Compañía tiene que un camino aún extenso por recorrer para el cumplimiento de la norma (58.8%) o lo que es lo mismo requiere de un esfuerzo general para implementar un exitoso Sistema de Gestión de Calidad, que en algún momento también pueda ser considerado para una certificación internacional, como algunas empresas ecuatorianas ya lo han hecho. 4. A base de la literatura revisada se presentan además ejemplos de cumplimiento de algunos de los requisitos de la norma ISO 9001:2015, descritos en los anexos correspondientes, que se recomienda aplicarlos. Como ya fue mencionado, se concluye que existe información suficiente para que una empresa pueda diseñar exitosamente su modelo de Gestión de la Calidad. De forma adicional se puede concluir que la norma ISO 9001:2015 es muy didáctica y a través de la lectura de los diversos textos de apoyo a la misma, se puede llegar a entender y proponer de forma práctica los contenidos teóricos.

Portero (2017) en su trabajo de investigación denominado “Sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para la constructora T. Arias CÍA. LTDA.”, tesis para el Título de Ingeniero Industrial en Procesos de Automatización, en la Universidad Técnica de Ambato, Ecuador, quien tuvo como objetivo general: Elaborar una propuesta del Sistema de Gestión de Calidad basado en los requisitos de la norma ISO9001:2015 para la “Constructora T. Arias Cía. Ltda., el cual utilizo la metodología tiene dos tipos de modalidad que coexisten: la bibliográfica, la cual brindara una solución adecuada para el desarrollo del sistema de calidad, se recurrirá a textos, manuales, folletos, papers, libros, informes y datos

que ayuden a fortalecer el objetivo de este proyecto; la segunda modalidad que aplica es de campo, dado que se desarrollará dentro del medio es decir obteniendo datos de la constructora, los principales resultados y conclusiones fueron que del Sistema de Gestión de calidad basado de en la actual norma ISO 9001:2015 se enfatizó en la política y objetivos de la calidad dado que desde ahí se parte para identificar en un futuro si las acciones que se han tomado tienen el resultado esperado, además de evaluar si cada uno de los requerimientos de la norma son llevados a cabo con el control y registro que se exige. Al identificar los procesos y establecerlos mediante un levantamiento de procesos se propuso un estándar, el cual benefició a que el proyecto de investigación se desarrolle de mejor manera puesto que, con eso se consiguió la identificación de los riesgos tanto internos como externos de la constructora y a su vez se obtuvo la documentación que respalda un stock de producción por cada proceso que ejecuta la planta, partiendo de esto se definió los objetivos de calidad que utilizará la Constructora T. Arias Cía. Ltda. Al identificar los parámetros necesarios para el desarrollo de la investigación se formo un panorama claro del objetivo que tiene la constructora y en este caso el investigador, dado que al tener reuniones con los miembros de la alta dirección se intercambio la información necesaria, se recolectó datos y se aclaró dudas de lo que se quiere conseguir a futuro como constructora T. Arias Cía. Ltda., que es la certificación ISO 9001:2015, además que se realizó un formato para evidenciar el manual de gestión de calidad, de documentos y registros, mencionados formatos serán abalados o aprobados por las partes; investigador, tutor del proyecto y por parte de la gerencia, también estos documentos quedaran plasmados en este proyecto y se darán seguimiento según la planificación que tiene la constructora. En la elaboración de la propuesta para el proyecto de investigación se ejecutó un análisis FODA, el cual

puede ser actualizado a medida que el tiempo pase, ya que la constructora puede adquirir nuevas debilidades, amenazas pero a la vez puede existir nuevas oportunidades y fortalezas, además que la nueva Norma ISO 9001:2015 se basa en los riesgos tanto internos como externos, entonces se parte 106 desde la identificación de estos por eso la implementación del análisis FODA, además se recalcar que en caso de una actualización del manual de gestión de calidad, de registro y de documentos se convocará a una reunión y todo cambio que se ejecute será archivado según el manual de calidad.

Rojas (2017) en su trabajo de investigación denominado “Propuesta de un sistema de gestión para optimizar la calidad y productividad en la empresa construcciones Cesanca, C.A. orientado a los sistemas de información gerencial”, Tesis de para el Título de Gerencia de Construcción, en la Universidad de Carabobo, Valencia, el cual tuvo como objetivo general: Proponer un sistema de gestión para optimizar la calidad y productividad en la empresa Construcciones Cesanca, C.A. con la finalidad de mejorar el comportamiento gerencial de la misma, utilizando la metodología de investigación tipo Proyecto Factible, diseño de campo, los principales resultados y conclusiones fueron que el 55% de los trabajadores en que “a veces” se evalúa la eficacia y eficiencia de los procesos, el 44% de los encuestados, estuvieron de acuerdo que “a veces” la empresa implementa acciones necesarias para alcanzar la mejora de los procesos de manera continua, un 44% de los trabajadores opinan que la empresa mantiene la documentación legal necesaria para la construcción, un 44% de los trabajadores respondieron que “siempre” y “casi siempre” la gerencia mantiene un liderazgo acorde con las necesidades de los clientes, un 66% opinaron que la empresa “siempre” toma en cuenta este factor, y concluyo que del comportamiento organizacional encontramos que parte del personal

carece de la información y entrenamiento correspondiente a la empresa, como objetivos, alcance, proyecciones a corto, mediano y largo plazo. No existen lineamientos para la organización, ya que va de acuerdo a las necesidades que se van presentando. El hecho de no definir las actividades de cada cargo tanto en la teoría como en la práctica, produce desgaste en el personal, ya que deben realizar no solo lo correspondiente a su cargo, sino atender cualquier necesidad que se vaya presentando en la empresa. En la empresa resuelven problemas de índole financiero en el transcurso de la obra que esté realizándose en el momento y depende de la complejidad de la misma, dejando en evidencia que usan herramientas para evaluar el desempeño financiero. La planificación de los proyectos de la empresa se hace de manera insustancial, dejando de lado las herramientas existentes para un proceso exitoso. Las decisiones se toman en base a experiencias en obras anteriores, sin ningún tipo de metodología ni procedimientos técnicos. Es fundamental incorporar un Sistema de Calidad en la ejecución de obras de edificación para asegurar la calidad al usuario, usuario, mejorar la competitividad de la empresa y cumplir la con la ley sobre calidad en la construcción. La empresa no realiza estudios financieros constantes lo que lleva a la toma de decisiones sin tomar en cuenta la situación financiera real, los balances y registros no son manejados con eficacia.

Tamara (2018) en su trabajo de investigación denominada “Gestión de calidad con el uso del liderazgo transformacional en las Micro y Pequeñas Empresas constructoras, rubro obras de ingeniería civil de la ciudad de Huaraz, 2017”, tesis para optar el título de Licenciado en Administración, en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, en la ciudad de Huaraz, quien tuvo como objetivo general: Describir las principales características de la gestión de calidad con el uso del liderazgo transformacional en la Micro y Pequeñas Empresas constructoras rubro

obras de ingeniería civil de la ciudad de Huaraz 2017. La metodología que empleó fue cuantitativa, descriptiva con un diseño de investigación no experimental (transversal) y se aplicó una encuesta a los dueños y gerentes de las 50 MYPES con un cuestionario de 27 preguntas, los principales resultados y conclusiones fueron que el 32% manifiestan que casi siempre establecen sus objetivos y metas en los planes, el 40% manifiestan que algunas veces verifican el cumplimiento de procesos para llevar a cabo la ejecución de obras, el 34% manifiestan que casi siempre se analizan los errores y deficiencias que se han suscitado en la ejecución de obras en el proceso PHVA, el 50% manifiestan que muy pocas veces confía en sus colaboradores; asimismo, el 50% manifiestan que muy pocas veces realizan actividades recreacionales, el 32% manifiestan que en ocasiones realizan capacitaciones de los diferentes tipos de riesgos que existen en la ejecución de obras, y concluyo que se aplica deficientemente y el liderazgo transformacional se desarrolla de manera inadecuada, casi siempre establecen objetivos y metas en los planes, al no establecerlos en su totalidad no lograrán resultados esperados y satisfactorios para la empresa que dirigen; pero, en ocasiones realizan capacitaciones al personal con temas relacionados a los diferentes tipos de riesgos que existen en la ejecución de obras ya que piensan que es una inversión; asimismo, los gerentes no le prestan la debida importancia a la aplicación del ciclo PHVA en todos sus procesos porque no hay un interés sincero por parte de los empresarios para mejorar la calidad y deben de desarrollar estrategias para solucionar los problemas que se puedan suscitar. - Los representantes de las MYPES constructoras no confían en sus colaboradores, no hay una confianza mutua entre ambas partes y esto conlleva a que no realicen de manera adecuada sus actividades por falta de comunicación; asimismo los empresarios nunca o algunas veces consideran los asensos según su desempeño y muy pocas veces

realizan actividades recreacionales para 76 mantener motivado al personal porque consideran que perderían tiempo y horas de trabajo al realizar dichas actividades.

Miranda (2018) en su trabajo de investigación denominada “Gestión de calidad en la capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro constructoras, distrito de Nuevo Chimbote, 2015”, tesis para optar el título de Licenciado en Administración, en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, en la ciudad de Chimbote, quien tuvo como objetivo general: Determinar las principales características la Gestión de calidad en la capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro constructoras, distrito de Nuevo Chimbote, 2015. La metodología que empleó fue diseño no experimental – transversal, y se escogió en forma dirigida, una población muestral de 26 micro y pequeñas empresas, a quienes se les aplicó un cuestionario de 20 preguntas, los principales resultados y conclusiones fueron que el 100% aseguran que conocen del término gestión de calidad. El 42,3% de aplican en su gestión la técnica lluvia de ideas. El 65,5% aseguran las dificultades en la aplicación de la gestión de calidad, es que no se adaptan a los cambios El 100% aseguran que la gestión de calidad contribuye a mejorar el rendimiento de la empresa. El 100% de los trabajadores de las micro y pequeñas empresas si reciben capacitación. El 69,3% de los representantes encuestados de las micro y pequeñas empresas, han recibido capacitación en el tema de dirección. El 100% considera que la capacitación es relevante. El 100% consideran que la capacitación es una inversión, y concluyo que los representantes conocen el termino gestión de calidad, y aplican la lluvia de ideas, a su vez mencionan que las dificultades en la implementación de la gestión es que el personal no se adapta a los cambios del entorno, del mismo modo miden el rendimiento del personal a través de la evaluación, por último, afirman que la gestión

de calidad mejora el rendimiento de la empresa. Por otra parte, la mayoría si se capacita, a su vez capacitan a su personal, y este último año ha llevado 2 cursos de capacitación, siendo la dirección empresarial como tema de capacitación.

Obregón (2017) en su trabajo de investigación denominada “La gestión de calidad y competitividad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro alquiler de maquinaria y equipos de construcción en el distrito de Independencia, 2016”, tesis para optar el título de Licenciado en Administración, en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, en la ciudad de Independencia, quien tuvo como objetivo general: Determinar la relación que existe entre la gestión de calidad y competitividad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro alquiler de maquinaria y equipos de construcción en el distrito de Independencia en el 2016. La metodología que empleó fue enfoque cuantitativo – básico y de nivel correlacional, diseño no experimental, correlacional y transversal, población igual a 230 directivos y trabajadores de las 70 micro empresas constructoras, muestra 144; la técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento, el cuestionario estructurado, los principales resultados y conclusiones fueron que el 39.6% afirmaron a veces gestionaban la calidad de servicio, el 52.1% a veces percibían los elementos tangibles, el 70.8% a veces percibían la fiabilidad micro empresarial, el 62.5% afirmaron que las Mypes tenían capacidad de respuesta, el 80.6% que las Mypes tenían seguridad en la tecnología, el 64.6% que trataban al cliente con empatía. De la variable competitividad: el 54.9% afirmaron que a veces las Mypes demostraban competitividad y el 74.3% a veces mostraban innovación; el 80.6% a veces mejoraban su tecnología, el 81.9% que a veces demostraban flexibilidad productiva, el 75.7% indicaron que a veces demostraban agilidad comercial, el 79.2% demostraban calidad en el servicio, y concluyo que la mayoría de los clientes de las

micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro construcciones y alquiler de maquinaria de la ciudad de Huaraz están parcialmente de acuerdo en que las micro empresas de construcción y alquiler de maquinaria tienen un direccionamiento parcial hacia la calidad; así como con la competitividad que muestran las micro empresas en el medio local, relacionados a los elementos tangibles, la fiabilidad micro empresarial, la capacidad de respuesta y el avance tecnológico; porque de acuerdo al valor de chi cuadrado calculado es igual a $P \text{ valor} = 0.000$ también según la prueba de corrección de Spearman = 0.603 y un $P \text{ valor} = 0.000$, conforma que existe una correlación directa y significativa entre las variables gestión de calidad de servicio y la competitividad.

Grau (2019) en su trabajo de investigación titulada “Caracterización de la gestión de calidad y el uso del marketing en las micro y pequeñas empresas en el sector construcción rubro constructoras en la ciudad de Sullana año 2019”, tesis para optar el título Profesional de Licenciado en Ciencias Administrativas, en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, en la ciudad de Sullana, quien tuvo como objetivo general: Determinar las principales características de la gestión de calidad y el uso del marketing en las micro y pequeñas empresas en el sector construcción rubro constructoras en la ciudad de Sullana año 2019, empleó la metodología de empleada tipo descriptiva, nivel cuantitativa, de diseño no experimental con corte transversal. La población en la variable gestión de calidad fue los 14 propietarios y marketing fue dirigido a los clientes, aplicando formula estadística se determinó 68 clientes a encuestar, luego de aplicar una encuesta prediseñada para determinar el valor de las variables. Para la recopilación de la información se utilizó la técnica de la encuesta y la herramienta del cuestionario, conformado de 33 preguntas cerradas, los principales resultados y conclusiones

fueron que el 75% de propietarios manifiesta que al implementar un modelo de Gestión de Calidad siempre han revisado diferentes enfoques metodológicos, los cuales giran en torno a aspectos como satisfacción del cliente; el 74% de clientes manifiesta que la publicidad y promoción siempre es la adecuada para el posicionamiento de una marca, y concluyo que Los beneficios que brinda la gestión de calidad a las micro y pequeñas empresas en el sector construcción rubro constructoras es homogeneización de los productos ya que son garantizados; aumento de la eficiencia y reducción de costes porque ha adoptado en su gestión una herramienta útil como es la planificación estratégica; potenciación de la imagen positiva porque un sistema de gestión de calidad le favorece que mejore la reputación de su marca en el mercado; crecimiento de la coordinación interdepartamental ya que la buena coordinación en cada área y equipo de trabajo le ayuda a mejorar la construcción final; mejora de la satisfacción del cliente ya que al implementar un modelo de Gestión de Calidad han revisado diferentes enfoques metodológicos, los cuales giran en torno al aspecto; incremento de la rentabilidad económica; y finalmente la motivación de los trabajadores mediante la integración del personal en el análisis de los procesos, para que se sientan más implicados con los objetivos de la empresa. Los principios de la gestión de calidad que describen los propietarios de las constructoras son: Enfoque al cliente porque se preocupa por entregar un producto de acorde con las exigencias del cliente; Liderazgo ya que tiene un lider en cada equipo de trabajo que crea condiciones para que las personas se comprometan en el logro de los objetivos; Enfoque de procesos ya que a implementado soluciones inmediatas en la ejecución de obras; Enfoque de sistemas a la gestión porque cuenta con estándares de calidad; Relación de mutuo beneficio con proveedores ya que diversifica para seleccionar la mejor opción; Mejora continua porque capacita al

personal para mejorar los acabados de la construcción, Implicación de todo el personal ya que para contratar un personal revisa su historial laboral; y a veces permite al personal tomar decisiones basados en hechos para problemas relacionados a la construcción.

Sánchez (2019) en su trabajo de investigación titulada “Caracterización de la gestión de calidad y competitividad de las mype constructoras de la ciudad de Sullana año 2018”, tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración, en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, en la ciudad de Sullana; el cual tuvo como objetivo general: Determinar las características de la Gestión de Calidad y Competitividad de las Mype Constructoras de la ciudad de Sullana Año 2018, empleó la metodología tipo fue descriptivo, nivel cuantitativo, diseño no experimental corte transversal. La primera población para la variable gestión de calidad fue finita, muestra 30 gerentes. La segunda población para la variable competitividad interno: fue finita, muestra de 30 Gerentes; externo: fue infinita, muestra de 384 Clientes, se aplicó la técnica de encuesta, como instrumento cuestionario de treinta preguntas cerradas, los principales resultados y conclusiones fueron que el 83% cree que la empresa usa medidas correctivas ante un incumplimiento de reglas para corregir las desviaciones detectadas, el 100% si considera que se preocupan por mejorar el servicio, con respecto a la variable competitividad, el 100% consideran que es importante que se motive a su personal para lograr un buen servicio, el 53% consideran que la tecnología para la realización del servicio es regular, el 50% se encuentran en el nivel medio en el mercado en el que se desarrolla, y concluyo que los elementos del proceso administrativo de la gestión de calidad en las Mype constructoras de la ciudad de Sullana, es que ejercen una buena comunicación entre los trabajadores, usan medidas correctivas ante el

incumplimiento de reglas para lograr los objetivos de la organización y definen sus objetivos y políticas con precisión y claridad con relación al servicio. Sin embargo no cuenta con una estructura organizacional que este actualizado con una jerarquía correcta y un diseño de sistema innovador. Se determinó que las características de la estructura de la Gestión de Calidad de las Mype constructoras de la ciudad de Sullana, son que se preocupan por mejorar el servicio que brindan para ello realizan una previa programación de su servicio en busca de un proceso en el cual se desarrolle una buena de gestión calidad. Sin embargo, casi siempre se supervisa al personal durante y al término de la realización del servicio es así que consideran que el servicio que ofrecen no es confiable y seguro.

Gordillo (2017) en su trabajo de investigación titulada “Evaluación de la gestión de proyectos en el sector construcción del Perú”, Tesis de Máster en Diseño, Gestión y Dirección de Proyectos. Universidad de Piura, en la ciudad de Piura, el cual tuvo como objetivo general: Conocer las características y causas principales de la problemática que viene atravesando la gestión de proyectos en las empresas constructoras del Perú. Se empleó la metodología de analítica o crítica, siendo de nivel aprehensivo o comparativo. Es analítica o crítica porque es más compleja que la investigación descriptiva, permitiendo evaluar comparaciones entre las variables y análisis de las características individuales. Todo esto en un momento dado, sin realizar experimentos ni manipular las variables. Adicionalmente se define a la investigación como mixta en relación a las fuentes de información que utiliza, ya que combina el enfoque cualitativo y cuantitativo para recopilar y analizar los datos, los principales resultados y conclusiones fueron el 70% de las empresas constructoras desarrollan actas de constitución para el inicio de sus proyectos, el 53% de los casos lo hace el director del proyecto, el 15% de los entrevistados realiza un listado de las

actividades a ejecutar y sus características, lo cual sin duda constituye un paso importante para poder planificar un proyecto, un 32%, lo cual se utiliza principalmente para el análisis de desviaciones, 34% realiza el control solo en algunos niveles, por lo general, y concluyo que la gestión de proyectos de construcción en el Perú se desarrolla por ingenieros quienes desempeñan el rol de líderes de proyectos, destacando en sus cargos por ser buenos profesionales, buenos comunicadores, y buenos planificadores. Corresponde a ellos la motivación de su equipo de trabajo, el establecimiento de metas, y de un presupuesto para el arranque del proyecto. Se puede decir que la gestión de proyectos carece de una visión holística porque se enfoca en los costos y en el control presupuestario, sin retroalimentación constante y midiendo resultados en base a entregables no importando mucho el tiempo utilizado. Esta falta de una visión completa se manifiesta en el poco uso de herramientas tecnológicas para el control de los proyectos, en la falta de estándares de calidad, y de puntos de control frecuentes. Este aspecto se agudiza debido al enfoque técnico –ingenieril de los proyectos en desmedro de la capacidad de gestión. Los proyectos se estructuran en cinco fases, donde no se incluye la venta o comercialización de las obras, lo cual se debe a que en la mayoría de los casos los proyectos ya han sido ordenados por clientes o es una empresa inmobiliaria la encargada de la venta. Esto limita la visión de los constructores quienes no cubren dentro de su cronograma la garantía y por ende la satisfacción de los clientes no resulta asegurada.

2.2.1. Variable Planeamiento Estratégico

Alfonso (2016) en su trabajo de investigación denominada “Diseño de un plan estratégico financiero para la Constructora Zeynec S.A.”, tesis para obtener el título de Ingeniera en Contaduría Pública, en la Universidad de Guayaquil, Ecuador, como objetivo general: Diseñar un Plan Estratégico Financiero para el manejo presupuestario en la Constructora ZEYNEC S.A., el método que empleo fue científico, ya que estará sustentado y llevado a cabo por un procedimiento metodológico, aplicando técnicas de recopilación de información y respaldados en material bibliográfico, por lo que este trabajo investigativo servirá para reforzar los conocimientos científicos y temas que se relacionan íntimamente con los aspectos administrativos, financieros, gerenciales y de producción, los principales resultados y conclusiones fueron que el 32% de los encuestados todavía no está familiarizado con esta terminología, el 100% de los encuestados consideran que no se dispone de estos instrumentos, el 25% ha recibido un nivel alto de capacitación, el 63% lo considera muy bueno, el 50% de los encuestados manifestaron que no, el 75% considera que es importante este tema para el desarrollo empresarial, el 50% de los encuestados consideran que la empresa no se encuentra bien posicionada, y concluyo que Mediante el proceso de investigación, se pudo identificar la metodología aplicable para realizar planes de evaluación de proyectos inmobiliarios para la empresa ZEYNEC S.A., que permita cumplir con el objetivo principal de la administración financiera que es “maximizar la riqueza de los propietarios”, a través de un análisis referente a direccionamiento estratégico, áreas funcionales y situación financiera, que propone un modelo de evaluación financiera que se ajustará a la realidad de la empresa, tomando en consideración su perfil competitivo, el mercado

en el que se desarrolla, el riesgo del negocio y otros factores que determinan el éxito de una empresa, permitiendo que este modelo sea una herramienta viable y aceptable para la toma de decisiones referentes a inversión y financiamiento. Mediante la aplicación de las técnicas de investigación, se pudo determinar que la empresa adolece de una cultura organizacional, no dispone de una estructura organizacional adecuada al giro del negocio, lo que a su vez se provoca que no exista un manual de funciones. La empresa tampoco se ha preocupado por capacitar a su personal, principalmente en el área de ventas, considerando que la comercialización en el sector inmobiliario es un tema bastante complejo.

Bosquez (2017) en su trabajo de investigación denominado “Diseño de un plan estratégico para la constructora REJUCAWA CONSTRUCCIONES S.A. y su influencia con el compromiso organizacional”, Informe Final del Trabajo de Titulación de Psicóloga Industrial, en la Universidad Central del Ecuador, Ecuador, teniendo como objetivo general: Diseñar e implementar el plan estratégico de la constructora Rejucawa, con la finalidad de mejorar el compromiso organizacional de sus trabajadores, empleó la metodología un enfoque mixto, tipo de investigación es correlacional, con la técnica deductivo, inductivo, comparativo; los principales resultados y conclusiones fueron que efectivamente la implementación de la planificación estratégica y la capacitación sobre ella, brindada a los trabajadores de Rejucawa Construcciones S.A. ha aumentado significativamente el compromiso organizacional. El haber establecido y socializado con los trabajadores de la empresa la misión de la organización, ha sido fundamental para que los trabajadores entendieran cuán importante es su trabajo para el desarrollo de la misma y ha aumentado su compromiso con el desarrollo de la empresa. La mayoría de factores evaluados presentaron una significativa mejora, sin embargo existen aspectos como

la percepción del comprometimiento de los compañeros, la importancia que los superiores dan a la opinión del trabajador y el diálogo respecto al desarrollo laboral y personal de los trabajadores, presentan cierto déficit que debe ser tomado con la necesaria atención. Hay dos factores muy positivos, que merecen destacarse y que se encuentran presentes antes y luego de la planificación estratégica, uno es el hecho de que los trabajadores en su totalidad refieren contar con los recursos materiales y técnicos para realizar su trabajo y el hecho de que dentro de la empresa cuenten con buenos amigos; factores estos que no solamente mejoran el ambiente de trabajo, mejora su satisfacción sino que aumenta su compromiso y apego a la empresa.

Quisimalin (2017) en su trabajo de investigación denominado “Diseño de un plan estratégico para una Empresa Constructora y Comercializadora de vivienda”, tesis que para obtener el título en Magister en Administración de Empresas mención Planeación, en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Ecuador, teniendo como objetivo general: Diseñar un Plan Estratégico para una Empresa Constructora y Comercializadora de Vivienda, empleó la metodología de orientación epistemológica se desarrollará en un enfoque cualitativo-cuantitativo. Cualitativo, bibliográfica, de campo; los principales resultados y conclusiones fueron que al 100%, de las cuales 238 personas fueron de género masculino es decir el 66.30% que en general en términos familiares podríamos decir que son cabezas de hogar, el 59,3% de la densidad poblacional que existe en nuestra ciudad, el 74,93% prefiere esta zona, y esta marca una tendencia de los habitantes, un 46,8% en relación al norte y centro que sumados los dos representan 53,2%, y concluyo que cualquier empresa constructora debe tener establecidos su capital social, acta de constitución, nombramientos administrativos inscritos 86 en el registro mercantil, RUC, participaciones de socios o acciones dependiendo si es compañía limitada o sociedad

anónima respectivamente, en donde se encuentra estos documentos de cumplimiento con la parte legal y de control que la Superintendencia de Compañías exige nuestro país. Es importante remarcar que después de constituida una compañía o una sociedad anónima se debe obtener los respectivos permisos para iniciar las actividades estas son: patentes, permiso de suelo, registro de rótulo, estados de situación inicial, una oficina, un correo electrónico habilitado, cumplir con las obligaciones pertinentes del caso. Los problemas que las empresas constructoras afrontan son: falta de financiamiento, la empresa debe de tener dos años de constitución para solicitar un préstamo y en esos dos años la empresa debe de estar sólida con buenos activos y buen patrimonio caso contrario no son sujetos de crédito, y la empresa sería legal pero no sujeta de crédito. Se debe llevar un libro de control por fases: preliminares, obra gris, mampostería, acabados y permisos de venta, sin esto no podríamos determinar presupuestos de construcción.

Baltodano & Solis (2016) en su trabajo de investigación denominada “Propuesta de plan estratégico para la empresa constructora y servicios S.A., del año 2016 al 2021, Trujillo-La Libertad”, tesis para optar el título de Ingeniería Civil, en la Universidad Privada Antenor Orrego, en la ciudad de Trujillo, quien tuvo como objetivo general: Proponer el plan estratégico para la empresa Constructora y Servicios S.A., del año 2016 al 2021, Trujillo – La Libertad. La metodología que empleó fue descriptiva, los principales resultados y conclusiones fueron que la aplicación de la Matriz FODA, se obtuvieron 7 estrategias: Estrategia de Integración Vertical hacia adelante, Programa Leasing en el Sistema Financiero Nacional, Estrategia de Integración Vertical hacia atrás, Creación del Área de Proyectos, Proyecto de inclusión a las fuerzas vivas de la sociedad, Programa de Capacitación

al personal obrero en sistema de mejoramiento continuo e Invertir en infraestructura en toda la cadena productiva que le dé un valor agregado a la empresa.

Zegarra, Mendoza & Cuba (2015) en su trabajo de investigación titulada “Plan estratégico para la compañía BESCO S. A. C.”, tesis para optar el título de Grado Académico de Magíster en la Maestría de Administración, en la Universidad del Pacífico, en la ciudad de Lima, quien tuvo como objetivo general: Ser reconocida como una compañía constructora que brinda edificaciones inmobiliarias de máxima calidad estructural a costos bajos e incrementar en al menos 20% los ingresos de la compañía al final de un período de tres años, empleó la metodología de investigación Building Information Modeling (BIM) para el desarrollo de los inmuebles. Esta metodología comprende procedimientos y herramientas informáticas que permiten detallar un proyecto en un plazo menor al promedio, los principales resultados y conclusiones fueron que El macroentorno actual es positivo para el plan estratégico propuesto. A través del crecimiento de la compañía, el crecimiento del número de empresas y el volumen de operaciones, se está impulsando la demanda inmobiliaria de departamentos para vivienda. Se espera que este crecimiento se incremente en los próximos años a la espera de las mejoras en la coyuntura económica nacional e internacional. Las entrevistas llevadas a cabo con expertos del sector confirmaron la oportunidad para la incorporación de un servicio de tercerización en construcción inmobiliaria. Las condiciones actuales de la oferta en cuanto a calidad y plazo de entrega no satisfacen a los clientes, quienes también esperan precios que puedan pagar. Se identifica una oportunidad en la ejecución y comercialización de proyectos inmobiliarios propios, en los que se ponen en ejecución los “techos verdes”, y tercerizados, con las condiciones de precio competitivo, calidad estable y plazo oportuno de entrega, las que podrán cumplirse gracias a la experiencia y

conocimiento en la gestión de proyectos 59 inmobiliarios, y así se podrá desarrollar la marca Besco como sinónimo de confianza e innovación. Los proyectos denominados “techos verdes” constituyen una oportunidad para brindar un valor agregado a los condominios inmobiliarios en las zonas donde se ejecutarán estos proyectos y proporcionarán un uso alternativo a una parte de las aguas residuales. Por otro lado, estas áreas verdes permitirán mitigar la contaminación presente en el aire de dichas zonas, así como fomentar la importancia del cuidado del medio ambiente. De acuerdo con los supuestos financieros considerados, se genera una rentabilidad atractiva, con una inversión inicial de S/. 40.000.000 (accionistas y préstamo externo: 50% cada uno), un VANE de S/. 121.691.438 y una TIRE de 42% (escenario neutral).

Yasser, Francy, Cendy, & Omar (2016) en su tesis de investigación denominada “Planeamiento Estratégico de la empresa Constructora FOCY”, tesis para optar el Grado de Magister en Administración Estratégica de Empresas, en la Pontificia Universidad Católica del Perú, en la ciudad de Pacaipampa, quien tuvo como objetivo general: Abarca Sánchez Yasser Arteaga Curie Francy Estrada Figueroa Cendy Luizar Serna Omar. La metodología que empleó del tipo descriptivo, nivel cuantitativo, diseño no experimental, los principales resultados y conclusiones fueron que La Constructora FOCY no aprovecha las oportunidades adecuadamente y no está enfrentando las amenazas correctamente. 2. Entre las fortalezas mayores de la constructora FOCY están: (a) amplio conocimientos técnico y comercial de todo el personal, (b) alianzas estrategias, (c) buenas relaciones con entidades financieras. 3. Las debilidades mayores son: (a) flexibilidad en la toma de decisiones, (b) alto grado de apalancamiento financiero, (c) reducida oferta de servicios para otros mercados del sector construcción, (d) alta dependencia del Estado. 4. Los Objetivos

formulados al año 2018 son: (a) alcanzar la operatividad de las maquinarias a un 100% maximizando la tecnología disponible, (b) mantener una facturación superior a los S/. 13'000,000.00, (c) maximizar el margen neto de utilidad del 2% actual al 5% respecto a los ingresos, (d) enfocar el 100% de los contratos firmados en el sur del Perú, (e) lograr que el 40% de las ventas totales provengan de la actividad privada.

5. Se ha formulado 21 estrategia, de las cuales se han retenido 8 las cuales son: (a) realizar Consorcios para participar en la licitación de obras que requieran mayor capacidad financiera u operativa, (b) adquirir e implementar sistemas de gestión (ERP) que permitan una adecuada gestión de obras y permita gestionar ejecuciones de más obras paralelas, (c) explorar y penetrar el mercado privado en el sector construcción, (d) desarrollar el subsector infraestructura ampliando la oferta de servicios.

Pérez & Núñez (2016) en su trabajo de investigación denominado “Plan estratégico para la empresa design servicios inmobiliarios EIRL”; tesis para optar el título de Máster en Dirección de Empresas, en la Universidad de Piura, en la ciudad de Piura, quien estableció como objetivo general: Planeamiento estratégico para la empresa design servicios inmobiliarios EIRL, la investigación empleó la metodología de tipo descriptiva, de nivel cuantitativo y con diseño no experimental de corte transversal, los principales resultados y conclusiones fueron que se ha mantenido en un promedio de 43%, siendo necesario analizar también los indicadores de endeudamiento para determinar si este resultado es positivo, del 20% anual considerado en base a los potenciales de negocio para los siguientes años, y concluyo que en la nueva estructura de la empresa DESIGN INGENEIRIA Y CONSTRUCCIÓN SAC, se incorpora la Jefatura de Marketing con las áreas de publicidad y ventas y servicios de post venta y atención al cliente; en la Jefatura de

Administración se incorpora el área de Finanzas; se reestructura la jefatura de Proyectos pasando a ser una Gerencia de Operaciones con sus Jefaturas de Oficina Técnica y Jefatura de Calidad y Seguridad SOMMA; también se incorpora dentro de la organización un “Controler” que implementará el sistema de control de la empresa con las tareas antes descritas y que dependerá directamente de la Gerencia General y, por último, se incorpora el Comité Consultivo antes descrito.

Martinez (2019) en su trabajo de investigación denominado “Propuestas de mejora del control interno en la gestión administrativa de la empresa Estudios y Construcciones HR SAC. Piura- 2018”; tesis para optar el título de Contador Público, en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, en la ciudad de Piura, quien estableció como objetivo general: Identificar las oportunidades del control interno en la Gestión Administrativa que mejoren las posibilidades de la empresa Estudios y Construcciones HR SAC., Piura-2018, la investigación empleó la metodología de un diseño tipo Descriptivo No experimental, el tipo de investigación es Cualitativo Descriptivo, Se tomó como población a todas las empresas constructoras de la ciudad de Piura, y como muestra a la empresa Estudios y Construcciones HR SAC., los principales resultados y conclusiones fueron que la organización está determinada por un riesgo potencial, donde se demostró ausencia de un manual de organización y funciones, en evaluación de riesgos no se disponen de mecanismos y conocimientos para identificar los riesgos internos y externos que amenazan a la organización, en el área de los activos pues se demostró que la empresa no posee un sistema o manual de control de los activos fijos, sin mecanismo de control en la compra y custodia de los mismo, dentro del área del personal de la empresa existe la ausencia de un manual de organización y funciones, que perjudica la rotación y adecuada segregación de funciones, además no existen capacitaciones hacia el personal, los inventarios dentro

del área de almacén la toma física de inventarios no es periódicas, la empresa estudios y construcciones HR SAC, no dispone de un manual de organización y funciones, lo que genera una mala rotación y segregación de funciones por parte de los trabajadores. La empresa no dispone de mecanismos adecuados de control para identificar los riesgos internos y externos que amenazan a la organización. La empresa no capacita al personal para reconocer los riesgos en sus áreas de trabajo; del mismo modo la empresa no tiene un seguro contra robos y deterioros de los materiales y activos fijos y no tiene botiquín o equipamientos de primeros auxilios. Existe una mala práctica en el control de presupuesto de obras y servicios, porque la empresa minimiza los costos de los materiales, mano de obra, etc.; con la finalidad de ganar una concesionaria. La empresa no dispone de un sistema contable, todo el proceso contable lo llevan de forma manual, no existe periodicidad de arqueos de caja y conciliaciones bancarias, que optimicen de manera más gradual esta área.

Chero (2019) en su trabajo de investigación denominado “Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno en el área contable de la empresa constructora construcciones COSAT empresa individual de responsabilidad limitada de la ciudad de Talara en el año 2019”, trabajo de investigación de Contador Público, en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, en la ciudad de Sullana, el cual tuvo como objetivo general: Determinar las oportunidades de control interno en el área contable que mejoren las posibilidades en la empresa constructora Construcciones COSAT E.I.R.L. de la ciudad de Talara en el año 2019, la investigación de enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental de nivel descriptivo, con lo cual se tuvo una muestra 4 trabajadores y acervo documental, los principales resultados y conclusiones fueron que no cuenta con una Manual de Organización y Funciones, por lo cual no existe una actualización de dicho manual,

no tienen especificadas cada función que debe cumplir los responsables del área contable, existe un inadecuado orden de los documentos contables, no tienen un control actualizado de los suministros que se adquieren y que se gastan ni tampoco tienen un control de los activos fijos, se desconoce el valor actual y que cantidad de activos tiene la empresa, las oportunidades detectadas de mejora para el control permitieron la propuesta de un Manual de Organización y Funciones en donde se detallará las funciones correspondientes para cada integrante del área contable y también se graficará a través de flujogramas los procedimientos de la contabilidad mensual, la empresa cuenta con una contabilidad llevada de forma manual, y a su vez el ambiente para el almacenamiento de los documentos contables es inadecuado referente a las condiciones físicas que debe de tener. La empresa no cuenta con un manual de organización y funciones, por lo cual no se tiene especificada las funciones de cada trabajador de dicha área, existe un inadecuado orden de los documentos contables, además no se tiene establecido los procedimientos contables. No existe formatos de control para los suministros que se adquieren y que se gastan, ni tampoco tienen un control de los activos fijos, agregado a esto se desconoce el valor actualizado y la cantidad de los activos que tiene la empresa. No cuenta con un área de costos, siendo esto, un área importante por el rubro de la empresa que es brindar servicios de construcción. Y además no se practica la realización de verificación sobre la veracidad de la documentación y registros contables.

2.2.Bases teóricas

2.2.1. Gestión de Calidad

2.2.1.1.Concepto de gestión de calidad

Para Balague & Saartí (2014) señala que la administración de la calidad corresponde a la serie de actividades o tareas enfocadas en la optimización constante de los procesos de una empresa, considerando como fin principal el incremento de la complacencia de los clientes. La norma ISO 9001 contribuye a la correcta implantación y administración de la calidad. Esta norma viene funcionando y siendo útil desde 1980, pero con el paso del tiempo ha ido mejorando, evolucionando y adoptando nuevas modalidades que permiten conseguir altos niveles de calidad.

Es una táctica para la empresa y la organización de la misma que posibilita determinar a donde se desea llegar, las actividades que llevarán hacia la optimización constante, etc. Por tal motivo, es una herramienta que permite conocer los sectores o áreas que necesitan mejorar y estudiar para potenciar sus actividades y el éxito total de la organización. La administración de la calidad es algo que no debe faltar, además es una herramienta de total importancia dentro del proceso de optimización de los bienes y servicios que brinda. El modelo contribuye a un mejor trabajo en equipo de las dimensiones más importantes de la empresa, así también determina las normas de comparación con otras organizaciones y el cambio de experiencias.

De tal modo, Cabo (2014) menciona que los Sistemas de Calidad hacen referencia a un grupo de reglas y modelos internacionales que se relacionan entre sí con el fin de lograr la realización y cumplimiento de las disposiciones de calidad que una compañía necesita para complacer a su clientela por medio de la optimización constante, de manera organizada y sistemática. Las normas internacionales ayudan a

que la empresa sobresalga y cree bienes y servicios eficaces y efectivos. Asimismo, permiten garantizar que todo lo que una empresa ofrece es de calidad y van a ser de gran ayuda.

Por consiguiente, los Sistemas de Gestión de la Calidad fueron creados con el objetivo de manejar debidamente los requisitos de calidad solicitados por los requerimientos empresariales para llegar a un fin común en sus actividades.

Asimismo, Repullo (2014) indica que este sistema es un instrumento que posibilita la planeación, realización, y manejo de operaciones en cualquier compañía; actividades que son fundamentales para la consecución de objetivos, por medio del ofrecimiento de bienes y servicios con altos niveles de calidad, los que se pueden medir con los indicadores de satisfacción de los compradores.

El control de la calidad es un conjunto de actividades que hacen posible que cualquier organización pueda ejecutar sus operaciones de manera eficaz y efectiva. Esto asegura firmeza en el desarrollo para cumplir con las expectativas de los usuarios. Este factor, cambia conforme al sector de negocio, ya que para cada uno se determinan diferentes reglas, objetivos, y modelos.

Por ello, Flick (2014) expresa que el SGC de una empresa está definido por todos los componentes que la forman con el objetivo de asegurar un desarrollo correcto de las actividades y evitar errores o fallas durante el proceso. El sistema además posibilita la determinación de áreas de mejoras en caso de que se requiera.

Del mismo modo, la administración de la calidad se enfoca en generar una conciencia de calidad en toda la actividad empresarial. Le da una mirada total a la compañía, incluyendo a sus miembros. El concepto de calidad hace referencia a la optimización constante en todos los departamentos del local.

De tal forma, Carreño (2016) señala que la gestión de la calidad se encarga de organizar, manejar, y guiar los procedimientos organizacionales empezando desde un enfoque de calidad y mejora constante. Son demasiados los trabajos que nos dejan ver la efectividad de la gestión de la calidad. Pero, cabe resaltar que muchos afirman para la correcta administración de la calidad, hace falta la implementación de otras variables, pues muchas veces, sin ellas, no se obtienen los resultados esperados.

2.2.1.2.Principios de la gestión de calidad

Según, Novillo (2017) señala que la calidad son aquellas cualidades o características de un bien o servicio que son percibidas por las personas. Asimismo, según la norma ISO 9001 el hecho de tomar en cuenta el tema de la calidad, quiere decir que no va a basta con cumplir con los requisitos de los usuarios, sino que se debe ir más allá. Existen ocho principios de calidad, los cuales son importantes para optimizar el trabajo global de la organización. Teniendo como fin, contribuir al éxito de las empresas en la adopción de un SGC. Para Un mayor conocimiento, a continuación, les mostramos los principios esenciales:

Enfoque al cliente: La calidad es aquello que contribuye de alguna u otra manera a conseguir la complacencia del consumidor. Es fundamental considerar que las empresas deberían procurar mantener a sus usuarios, puesto que cuesta mucho más conseguir a un comprador que conservar a uno. Por esta razón, es que la orientación al usuario es uno de los primeros principios de calidad. Por otro lado, la compañía debe procurar ofrecer un servicio óptimo, atención personalizada, y también necesita

reducir los tiempos de espera, entre otras características. Es completamente esencial que la empresa se interese en identificar y conocer los requerimientos, necesidades y puntos de vista de los consumidores. La complacencia de los usuarios es el resultado de comparar las expectativas de los mismos, con lo que realmente se recibió. (Senlle, 2011)

La satisfacción es aquella sensación que sienten los compradores cuando sus expectativas son cumplidas e incluso sobrepasadas. Al ocurrir aquello, es muy probable que el cliente vuelva a comprar en el mismo lugar y se fidelice con la marca u empresa. Asimismo, se recomienda a la organización que lleve a cabo capacitaciones con el fin de obtener un equipo de trabajo más apto y preparado que desempeñe su labor adecuadamente y a través de ello, logre ofrecer bienes y servicios de calidad que satisfagan a los usuarios. (Aranaz, 2014)

Liderazgo: Novillo (2017) señala que el triunfo de un líder es dado por sus características, las cuales no solo le permiten manejar o dirigir un grupo correctamente, sino que también con su personalidad los ayuda a salir adelante y hacer que en conjunto todos logren las metas comunes de manera eficiente y efectiva. Las cualidades de un buen líder son: seguridad, autoconfianza, ganas de trabajar y de ayudar a otros, paciencia, organización, control, etc. Es esencial que las compañías tengan líderes porque ellos serán los que dirigirán por el camino correcto a todos los trabajadores, con el fin de obtener los resultados esperados.

Senlle (2011) menciona que ese principio es fundamental para alcanzar el desarrollo eficaz de las actividades y a la vez un correcto control del sistema de calidad, con el objetivo que lograr las metas que la organización se proponga. Los líderes también están en la obligación de comprometerse en el desarrollo del SGC, y aún más cuando

se encuentra en el proceso de implantación, ya que allí es cuando los trabajadores necesitan involucrarse completamente. Hay diversos procedimientos de la adopción del SGC en donde es indispensable el buen liderazgo. Se implanta este principio a través de:

- La identificación de necesidades y requisitos de las partes interesadas.
- Visión clara de la empresa.
- La determinación de fines y metas.
- Ofrecer los recursos y herramientas necesarias.
- Incentivar el trabajo del personal.

Participación del personal: Con el paso de los años se ha logrado tener el compromiso de los trabajadores, y este es un aspecto fundamental para el éxito de cualquier organización. Este principio nos dice que el empleado involucrado siempre va realizar su trabajo con mucha satisfacción y eficiencia. Del mismo modo, es fundamental que la compañía ofrezca la ayuda necesaria para que los involucrados, y trabajadores puedan alcanzar los objetivos determinados en la organización. (Aranaz, 2014)

Novillo (2017) señala que unas de las piezas esenciales dentro de una empresa son el recurso humano. Dado que los trabajadores son los que consiguen el logro de metas de cada departamento empresarial. Por este motivo, la involucración del personal es una pieza importante en el control de la calidad para que la compañía sobresalga. Ya que es el equipo de trabajo quien logra hacer que las necesidades y expectativas de los clientes sean cumplidas.

Enfoque basado en procesos: los procesos son importantes para las empresas que desean optimizar su calidad. Por esa razón, cabe resaltar la esencialidad de ese proceso, puesto que son los que se desea optimizar. Las empresas pioneras en el uso de sistema de gestión por procesos, obtuvieron elevados niveles de calidad. Siendo el enfoque en procesos un aspecto que ayudó mucho. La compañía que labora con este tipo de principio presenta una visión más clara de lo que va a realizar para alcanzar los objetivos. Del mismo modo posibilita la utilización de diversos instrumentos para gestionar y optimizar la labor de distintos departamentos de la empresa, siempre con el fin de satisfacer a los compradores. (Senlle, 2011)

Cada procedimiento realizado durante el proceso necesariamente debe estar orientado en ofrecer altos niveles de calidad con el objetivo de satisfacer e incluso sobrepasar las expectativas de los usuarios. Se requiere que los empleados se involucren con los procesos, es decir que vigilen y controlen que todo se está realizando adecuadamente. (Aranaz, 2014)

Enfoque de sistema para la gestión: Novillo (2017) señala que este principio es de vital importancia para alcanzar los fines organizacionales. Por medio de este tipo de enfoque se puede entender, identificar y ejecutar procesos que están relacionados de un sistema, pudiendo así lograr la eficacia y eficiencia de la empresa. Un sistema es fundamental, puesto a que contribuye a optimizar las actividades y por ende se logra el éxito esperado por la compañía.

Senlle (2011) señala que es posible adoptar este principio a través de:

- Organizar un sistema con los fines empresariales.
- Determinar las relaciones que existen entre los diferentes procesos del sistema.

- Buscar que las labores y responsabilidades sean eficaces para el alcance de objetivos.
- Establecer las habilidades de la empresa, así como sus limitaciones.
- Tener claro cómo se desenvuelven cada uno de los procesos del sistema, y garantizar el cumplimiento de los mismos.
- Hacer una supervisión y análisis con el fin de enfocarse en la mejora constante.

Mejora continua: La optimización constante es aquella forma en que la compañía realiza correctamente sus actividades y a la vez, este principio se considera fundamental para obtener bienes y servicios de alta calidad que mejoren constantemente con el tiempo. Por otro lado, las acciones que necesitan implantar surgen por las diversas mediciones que se llevan a cabo en las empresas. (Aranaz, 2014)

Novillo (2017) señala que este principio involucra innovación, y perfección de los bienes y servicios que ofrecen las diversas empresas. Es esencial que la optimización continua no se deje de lado y se siga tomando en cuenta y desarrollando a lo largo del tiempo, para que, de esa forma, la organización pueda incrementar su eficiencia y así lograr el éxito deseado. Cuando la organización utiliza y pone en marcha un SGC las diversas maneras de estudio y análisis contribuyen a que se establezcan planes que buscan mejorar los procedimientos y procesos de la empresa.

Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones: Hace referencia a la acción que involucra la recopilación de datos e información con el fin de tomar decisiones efectivas y adecuadas. Este tipo de enfoque es esencial dentro de cualquier empresa,

tomando en cuenta que en las compañías pueden surgir infinidad de ideas y posturas, unas que son correctas y otras que solo llevan al fracaso. Por tal razón es necesario que antes de tomar una decisión se revisen informes pasados, o en todo caso, se determinen posibles soluciones en caso de que se presente un inconveniente. (Senlle, 2011)

Aranaz (2014) señala que a través de distintos puntos:

- Garantizar que los datos e información son fiables y garantizados.
- Verificar que los datos puedan ser revisados en el momento requerido.
- Estudiar la información recolectada, de manera adecuada.
- Tomar decisiones basadas en hechos y datos, y en la experiencia.

Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor: Novillo (2017) señala que un vínculo adecuado y beneficioso con el suministrador es relevante para poder manejar los externo a la empresa. La administración de la calidad dentro de la empresa puede ser controlada y manejada, a diferencia de factores o elementos externos. Por esta razón es esencial controlar a los proveedores a través de una relación eficiente con los mismos, y eso incluye trabajar en equipo para garantizar que los materiales, o materia prima son de calidad y perfectos para la elaboración de bienes y servicios.

Una adecuada relación entre la empresa y suministradores posibilita la incrementación de la comunicación beneficiosa entre los dos, garantizando la disminución y erradicación de incumplimientos de entregas, y otros. En este principio es esencial que ambas partes se mantengan en contacto y creen un vínculo eficiente y efectivo, en el que no solo van a gestionar y controlar los bienes,

procedimientos o procesos, sino que también van a generar valor entre ambos para obtener grandes provechos.

(Senlle, 2011)

2.2.1.3. Beneficios de gestión de calidad

Según, Pradana (2018) indica que una cualidad de la gestión de calidad global es la precaución para asegurar la erradicación de inconvenientes y errores antes de que se presenten, enfocándose en la optimización constante e instituyendo un entorno armónico en la empresa para la respuesta eficaz y rápida a los requerimientos de los compradores. Es de gran importancia que todos los miembros de una compañía entiendan la forma de generar valor y qué papel desempeñan. Llevar a cabo un SGC produce grandes beneficios a toda organización para lograr las metas trazadas anteriormente que incluye valor a los bienes y servicios con el fin de producir la complacencia del usuario y aumentar las ventajas competitivas que le permitan diferenciarse. Cuando una empresa establece y comienza a trabajar con un sistema de calidad, generalmente obtiene estas ventajas:

Potenciar la imagen de la empresa tanto para los clientes actuales como los potenciales: que el contar con una certificación de calidad no te detenga de seguir mejorando, en todo momento busquen optimizar la calidad de la imagen y reputación de su compañía. (Fontalvo, 2012)

La empresa que cuenta con un sistema de control de la calidad tiene grandes beneficios, como lo es la potenciación de su imagen, la obtención de la fidelización

de los clientes, y la mejora de sus bienes y servicios. Por consiguiente, se logrará la satisfacción y preferencia del cliente hacia la organización. (González, 2017)

Mejorar la calidad de nuestros productos y servicios: Pradana (2018) menciona que al contar con SGC se tiene la responsabilidad de estudiar minuciosamente cada proceso y definir las actividades a realizar para garantizar la obtención de bienes y servicios de calidad y eficientes en su utilización. El sistema, a la vez ofrece recursos o instrumentos efectivos para evaluar los procesos y optimizarlos. Por eso es fundamental realizar un adecuado reconocimiento de los procesos y toda la gestión que debe realizarse sobre ellos.

Gracias al Sistema de Calidad, la empresa logrará altos niveles de calidad, y a su vez conseguirá una producción estable. (Fontalvo, 2012)

Fortalecer el sistema de trabajo permitirá ser más eficientes, eficaces y, con ello, más competitivos: Al especificar adecuadamente todas las tareas y actividades de nuestro trabajo, lograremos realizar las cosas aplicando la mejora continua y erradicaremos los errores y problemas. (González, 2017)

Pradana (2018) indica que las compañías que cuentan con este tipo de sistemas de gestión incrementan su efectividad, eficacia y calidad de sus bienes y servicios dejando de lado labores que no aportan nada, identificando áreas de mejora, disminuyendo fallas y reduciendo costos.

Incrementar la satisfacción de los clientes: Es la meta principal de toda empresa. Es esencial estudiar los niveles de complacencia del usuario con el fin de satisfacer sus necesidades y requerimientos. (Fontalvo, 2012)

Un SGC posibilita a las organizaciones ofrecer bienes y servicios que vayan acorde con las necesidades y expectativas de los compradores. (González, 2017)

Elevar la satisfacción y motivación de todos los que conforman la empresa:

Pradana (2018) indica que el sistema de control de calidad determina que en algún momento es esencial parar toda la actividad productiva, para recolectar datos e información sobre o que se va haciendo y así poder estar seguros de que es un buen trabajo. Es una tarea constante que debe realizar el jefe o encargado y luego comunicar todo al equipo de trabajo, puesto que esta es una forma de que se sientan parte de la empresa y logren comprometerse con su trabajo. Asimismo, es importante la comunicación entre las distintas áreas de la compañía, ya que trabajando juntos se obtienen mejores resultados. Las opiniones de los empleados también importan y deben ser tomadas en cuenta.

Las tareas establecidas, los sistemas, y una comprensión de cómo sus labores impactan en la calidad y al desarrollo de la empresa, son propios de la orientación del sistema de calidad. Los trabajadores, al saber lo que tienen que hacer, al tener bien definidas sus responsabilidades logran aumentar la satisfacción. (Fontalvo, 2012)

Intercambiar conocimientos know-how: En la reunión que debe realizar para comunicar lo que se va a hacer a todos los miembros se necesita presentar toda la información de desarrollo de la actividad, todos los problemas que hayan podido

presentarse o cosas importantes. Los errores deben ser aquellos que nos ayuda a mejorar y salir adelante. (González, 2017)

Pradana (2018) menciona que el fin de la mayoría de compañías es exportar, y obtener la certificación ISO que permite ser calificada como una empresa confiable.

Simplificar la interacción y comunicación entre los distintos departamentos o áreas de la empresa: Realizar reuniones con fecha y hora establecida permite que cada miembro tenga información y datos recolectados con anticipación para presentarlos en la reunión determinada. Se debe realizar la adopción del SGC de manera correcta y una mejor interpretación de cada requerimiento que señala la norma ISO 9001 para lograr el éxito deseado. (Fontalvo, 2012)

Como cada departamento de trabajo sabe muy bien que es lo que va a hacer en el desarrollo del proceso, la relación entre las distintas áreas hace que la tarea se haga más fácil y de manera eficiente y efectiva. Los jefes, en tanto pueden ir mirando que áreas necesitan optimizarse por medio de un sistema de documentación y estudio, que asegurará una adecuada toma de decisiones y erradicación de fallas. (González, 2017)

2.2.2. Planeamiento estratégico

2.2.2.1. Definición de planeamiento estratégico

Para, Feijoó (2012) indica que el planteamiento estratégico generalmente es ejecutado por la alta dirección de un grupo o empresa, asimismo, es un procedimiento que puede ser controlado con un tercero el cual dirige y estructura correctamente los fines estratégicos de tu organización.

Asimismo, un plan estratégico es un método que utiliza una empresa para lograr sus objetivos propuestos. Entonces brinda el diseño del futuro para una compañía, aunque a veces no se sabe si va a ser tal cual como ha sido establecido. El plan estratégico define también las actividades esenciales para lograr ese futuro.

D'Alessio (2014) indica que el plan estratégico de la compañía hace referencia al proyecto que determina la dirección y que a su vez esta toma las decisiones correctas con el fin de aumentar su capacidad de competir y de producir para alcanzar la satisfacción total de los clientes (stakeholders).

Un plan estratégico es un informe que resume la posición presente y futura de la organización y cuyo desarrollo nos llevará al establecimiento de metas referente a nuestra compañía, de la manera de ejecutar las actividades y a definir un método en relación al posicionamiento presente y el que se quiere alcanzar.

Marchiori & Marchionna (2012) indica que el Planeamiento Estratégico, es un método de control y que hace posible contribuir y formar parte de la toma de decisiones de las empresas respecto a las actividades y procedimientos actuales, y a los pasos que se deben seguir en un futuro con las in de satisfacer las exigencias de los compradores.

El Planeamiento Estratégico es una herramienta de intervención que sirve para ejecutar un cambio en el desarrollo de las diversas actividades. Por tal motivo, cuando se emplea a la conducción de la población, está siendo respaldada por las opiniones e ideas que dirige tal sociedad y al mismo tiempo es limitada por los requisitos que impone la misma.

Del mismo modo, Torres (2015) el planeamiento estratégico, apareció como una forma de administración de las grandes compañías, que al seguir desarrollándose

necesitarían estudios y proyecciones del desarrollo de mercados y países, utilizando aquello como fundamento para iniciar su proceso de expansión. Las estrategias llevadas a cabo implantadas mucho después a la administración de políticas públicas son específicas en cada país, región, o sociedad.

El plan estratégico organizacional es un instrumento esencial de optimización para cualquier empresa. Por medio de este documento se hacen saber cuáles son los fines empresariales que se quieren lograr, a medio o largo plazo, y se determina la manera en que se van a alcanzar. El propósito de este dichoso plan es azar el camino a seguir para cumplir los objetivos

2.2.2.2.Elementos del planeamiento estratégico

Luna (2015) indica que como ya se ha mencionado anteriormente, el Planeamiento Estratégico es conocido como un proceso a través del que la empresa traza su camino a seguir sin desviarse del mismo y de esa manera poder tener resultados eficientes y efectivos. Por consiguiente, esta herramienta nos permite responder preguntas como Para donde vamos, qué debemos hacer, quiénes serán los involucrados, etc. Asimismo, es constituido por varios elementos, los cuales serán mencionados y desarrollados a continuación:

Misión: Todo comienza desde este punto. Este elemento también es conocido como propósito de la empresa. Cabe resaltar que aquí es esencial preguntarse quienes somos en realidad, como empresa obviamente, que es lo que hacemos, y a quiénes

van dirigidas todas nuestras acciones y procedimientos. (Villanueva & Del Toro, 2017)

Es el establecimiento del objetivo a seguir y la razón de existencia de la empresa. La misión ser clara, precisa y sobre todo concreta, debe permanecer y ser conocida por todos y cada uno de los participantes. (Milla & Martínez, 2012)

Visión: Luna (2015) indica que la Visión es aquel elemento que precisa y determina el lugar donde se desea se ir como compañía.

En este paso, es necesario señalar y explicar a donde se desea llegar y en primer lugar determinar cuál es su principal objetivo y marcar el camino para llegar hasta allí. (J. Villanueva & Del Toro, 2017)

Valores: son los principios y moralidad, que nos inculcan que el esfuerzo y dedicación son indispensables para lograr nuestra Visión y que somos capaces de alcanzar aquello. Asimismo, determinan nuestra forma de actuar evitando que hagamos algo que pueda perjudicar al desarrollo del negocio.(Milla & Martínez, 2012)

Luna (2015) menciona que son los límites establecidos en nuestra manera e actuar que tienen que ver mucho con la moral y la ética de cada persona y que son indispensables especialmente en un grupo de personas que labora dentro de una empresa y trabaja arduamente para el logro de objetivos.

Axiomas: Hace referencia a las leyes, que permiten que las cosas inicien y sigan su curso. Es el punto de vista científico. Son las reglas que rigen nuestra empresa o algunas partes o áreas de la misma. (Villanueva & Del Toro, 2017)

Es el proceso que se realiza después de la determinación de fines y metas y del plan estratégico. Agrupa las condiciones y tareas claras para el desempeño de las actividades, el diseño de un calendario que permita establecer una fecha límite para cada procedimiento, proyectos, funciones, etc. (Milla & Martínez, 2012)

Políticas: Luna (2015) indica que son las normas de la organización, y en algunas ocasiones los lineamientos. De tal forma, puede ser considerada como política el momento de entrada de los trabajadores, sin embargo, a la vez los lineamientos sobre la calidad de los bienes.

La comunicación dentro de la compañía es fundamental para transferir adecuadamente a todos los miembros la información y designación de tareas, sin tomar en cuenta su nivel estratégico, las metas, métodos de realización que fomentan el desarrollo de la empresa, lo cual provoca una cultura de apropiación, fidelización y compromiso de los empleados. (Villanueva & Del Toro, 2017)

Objetivos: Los fines empresariales son aquellos pasos previos que deben establecerse para lograr nuestra Visión, o también hace referencia a los recursos indispensables para lograr nuestra Visión. (Milla & Martínez, 2012)

Luna (2015) indica que manifiesta los fines de la compañía. Para la empresa en general que se establece planes o metas estas suelen durar un tiempo de tres o cinco años, sin embargo, si hablamos de fines de cada área, estas duran entre doce y dieciocho meses y para un equipo de trabajo entre seis a doce meses.

Las Metas: Las Metas son la determinación de los objetivos, y permite responder a preguntas como de Cuándo vamos a llevar a cabo lo establecido, cómo y quiénes intervendrán. (Villanueva & Del Toro, 2017)

La alta dirección aparte de tener la responsabilidad de trazar el método para lograr los fines de la empresa, también necesita determinar y señalar a los jefes de cada área que se encarguen de supervisar el trabajo realizado. Esto con el objetivo de llevar a cabo un garantizado control de las labores que debe realizar cada área para cumplir las metas. (Milla & Martínez, 2012)

Estrategias: Luna (2015) indica que los métodos dan respuesta a la pregunta de qué manera se lograron las metas.

Los objetivos que determina la organización deben tener una fecha establecida para lograr su realización. Del mismo modo, la empresa necesita determinar una fecha límite para cada plan o tarea, y a la vez supervisarlas constantemente. Apenas se cumpla se tiempo límite se necesita llevar a cabo un análisis e identificar las áreas de mejora. (Villanueva & Del Toro, 2017)

2.2.2.3. Tipos de planeamiento estratégico

Antelo (2019) indica que la planeación estratégica es un proceso que adopta una empresa para tomar decisiones correctas y efectivas y de esa manera garantizar el logro eficaz de las metas. Desarrollar un planeamiento posibilita que todas las tareas se ejecuten de manera óptima, ya que les brinda a los empleados una guía para alcanzar los fines, hay tres tipos de planeación:

La planeación estratégica: se aplica para toda la empresa, y se desarrolla largo. Los planes estratégicos se basan en el desarrollo de asuntos o temas extensos y permanentes que garantizan la eficiencia de la compañía y su posicionamiento por mucho tiempo. (Cipriano, 2016)

El plan estratégico determina generalmente el objetivo de la empresa y puede determinar una serie de fines para hacer real el desarrollo de la organización. Asimismo, como fines puede determinar la introducción al mercado, el logro de un buen posicionamiento, y el enfoque de acciones la complacencia de los compradores. (Font, 2018)

Antelo (2019) indica que el plan Estratégico es un método de gestión que hace posible la determinación de tareas y marca el camino que se debe seguir para lograr la eficiencia y efectividad de las mismas, tomando en cuenta los cambios de su entorno. De tal forma, es un instrumento esencial para la toma de decisiones correctas y el alcance de metas de manera eficiente y efectiva.

La planificación operativa: Es clara y precisa para cada área, se ejecuta para ser utilizada a corto plazo. Este tipo de planeación permite determinar las labores, los pasos a seguir y las metas. La planificación operativa exige que la utilización e implementación de herramientas sea eficaz. (Cipriano, 2016)

Ese tipo de planeación es un instrumento de control y administración que permite fácilmente la ordenación y organización de recursos y herramientas para que los fines empresariales se alcancen de manera eficiente. Considerando que la dirección ya ha

establecido un plan estratégico solo queda trabajar eficazmente para lograr lo deseado. (Font, 2018)

Antelo (2019) menciona que la planeación operativa consiste en establecer claramente la aplicación del plan estratégico conforme a objetivos específicos. Del mismo modo que el plan estratégico, la planeación operativa debe ser simple, y entendible.

La planificación táctica: Hace referencia a cuando se unen los otros tipos de planes para ser usados en diferentes procesos. Es limitada, precisa y a mediano plazo a diferencia de la estratégica. (Cipriano, 2016)

El plan táctico determina las tareas requeridas para adoptar la planeación estratégica de una organización. Es una amplitud del plan estratégico, y se elaboran proyectos para todos y cada uno de los niveles empresariales. Los métodos son procedimientos determinados, que se ejecutan para adoptar la estrategia. Estas acciones indican lo que una compañía debe ejecutar, la importancia de sus tareas, recursos, y objetivos. (Font, 2018)

Antelo (2019) señala que pertenece al nivel intermedio de la organización. Hace referencia a la relación o enlace entre el plan estratégico y las planeaciones operacionales. Sus cualidades básicas se fundamentan en: una proyección futura, control de la calidad, etc.

III. Hipótesis

Según Cruz & Olivares (2014) se propone este tipo de investigación para describir de modo sistemático las características de una población, situación o área de interés; la investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere.

Según Astí (2015) no se realiza hipótesis cuando es una investigación cuantitativa descriptiva ya que se enumeran las propiedades de los fenómenos estudiados, Solo se formulan hipótesis cuando se pronostica un hecho dato, pero sin perder el juicio de la importancia de una hipótesis.

IV. Metodología de la investigación

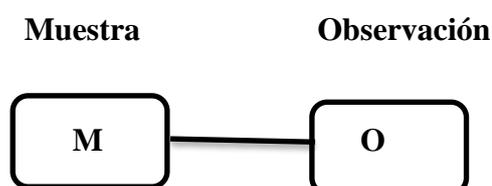
4.1. Diseño de la investigación

En la presente investigación fue de nivel descriptiva: Con frecuencia, la meta del investigador consiste en describir fenómenos, situaciones, contextos y eventos; esto es, detallar cómo son y se manifiestan. Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera

independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas. (Ferreyra, 2014)

El tipo de la investigación fue cuantitativa, Según Ferreyra (2014), manifiestan que la investigación cuantitativa, es aquella que utiliza predominantemente información de tipo cuantitativo directo. Esta investigación es de tipo cuantitativo porque examinará los datos de manera científica, en forma numérica, generalmente con ayuda de la estadística. Recogiendo y analizando datos sobre las variables y aprendiendo las propiedades y fenómenos de la situación problemática de manera objetiva, así los resultados se pueden generalizar.

El diseño de la presente investigación fue el diseño no experimental. Según Fernández (2016) la investigación no experimental: Podría definirse como la investigación como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente las variables. Es decir, se trata de estudios donde no hacemos variar de forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar el fenómeno tal y como se dan en su contexto natural, para posteriormente analizarlos. En un estudio no experimental no se genera ninguna situación, sino que se observan situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente en la investigación por quien la realiza. En la investigación no experimental las variables independientes ocurren y no es posible manipularlas, no se tienen control directo sobre dichas variables ni se puede influir sobre ellas, porque ya sucedieron, al igual que sus efectos.



Dónde:

M = Muestra conformada por el propietario y personal administrativo encuestados.

O = Observación de las variables: Gestión de calidad y planeamiento estratégico.

4.2. Población y muestra

POBLACIÓN:

Lerma (2016) señala que: Dentro de toda investigación, es importante establecer cuál es la población en estudio; bien sea individuos, objetos, entre otros, que poseen una característica común y que estén claramente definidos para calcular las estimaciones en la búsqueda de información. Desde el punto de vista estadístico, una población o universo puede estar referido a cualquier conjunto de elementos de los cuales se pretende indagar y conocer sus características, o una de ellas, y para el cual serán válidas las conclusiones obtenidas en la investigación. También se puede definir como el conjunto de datos acerca de unidades de análisis (individuos, objetos) en relación con una misma característica, propiedad o atributo (variable). En este sentido la población de la investigación estuvo constituida por de la siguiente manera:

Para la variable gestión de calidad y planeamiento estratégico se necesitó la apreciación de los propietarios y colaboradores ya que son los únicos que nos pueden brindar información concreta y valiosa, por lo tanto, es una población finita ya que se conoce la cantidad exacta de las personas a encuestar y son 49 personas entre colaboradores y propietarios de las 22 empresas.

MUESTRA:

Asimismo, Lerma (2016), señalan que: Para el análisis de datos de trabajos de investigación, deben sintetizarse en muchos casos, el conjunto de sujetos con características semejantes, sometidos al estudio y agrupados con la denominación de la muestra. Por lo tanto, la muestra juega un papel muy importante en la investigación; puesto que representa la conducta del universo y de ella se obtiene la información para el desarrollo del estudio y sobre la cual se efectuarán la medición y la observación de las variables que serán estudiada por el investigador. La muestra estadística es una parte de la población, o sea, un número de individuos u objetos seleccionados científicamente, cada uno de los cuales es un elemento del universo. La muestra descansa en el principio de que las partes representan al todo; reflejando las características que definen la población de la que fue extraída, lo cual indica que es representativa. Se dice que una muestra es representativa cuando reproduce las distribuciones y los valores de las diferentes características de la población, con márgenes de error calculables.

La muestra para la variable gestión de calidad y planeamiento estratégico estuvo conformada por el total de la población, es decir, 49 personas entre propietarios y personal de las 22 MYPE del rubro estudiado. Al respecto, Fernández (2016) expresa que "si la población es menor a cincuenta (50) individuos, la población es igual a la muestra" (p.69) Cabe recalcar que la investigación fue realizada desde el punto de vista de los representantes legales de las MYPE.

Cuadro 1 Cuadro de MYPES en investigación

N°	EMPRESAS	DIRRECCIÓN	RUC	PERSONAL
1	DULCE LUCÍA INGENERIA Y CONSTRUCCIÓN EIRL	CALLE BOVINO ARANBULO 351	20530176062	2
2	EMCOSAC	AV. PANAMERICANA 990 SULLANA	20600726294	2
3	SERVICIOS GENERALES CHICEL SAC	PROLONGACIÓN BOLOGNESI MZ71 LOTE02 SULLANA	20602586236	2
4	CONSTRUCTORA MONTENEGRO EIRL	AV. SANTA ROSA 271 SULLANA	20526306491	3
5	GALILEA DEL MAR CONSTRUCTORA EIRL	CALLE LOS CLAVELES MZ I LOTE 1	20601651719	3
6	RGH GROUP SRL	CALLE CORDOVA 280A	20525480803	2
7	CONSTRUCTORA BIDOLINO EIRL	CALLE SANTA MARTHA 717 SULLANA	20526201478	2
8	CONSTRUCTORA Y SERVICIOS S & Y E.I.R.L.	CENT.POB.BARRIO LETICIA- CARLOS LEIGH, 913	20529718374	3
9	CONSTRUCTORA CLOTILDE S.A.C.	CALLE SAN MATEO N° 710- URB. STA ROSA SULLANA	20530054111	2
10	CONSTRUCTORA & CONSULTORA NEBRASKA S.A.C.	A.H.NUEVE DE OCTUBRE- AMOTAPE 593 MZE1-LT07	20529911611	2
11	HACER VIVIR EIRL	A.P.V.NUEVO SANTA ROSA- EL ALTO 0 MZ A LT 32	20530160573	2
12	CONSTRUCTORA E INMOBILIARIA NORTE Y SELVA SAC	CENTRO DE SULLANA- ESPINAR 652	20540059030	2
13	PROYECTOS Y CONSTRUCCIONES SCORPIO SAC	CENTRO DE SULLANA- SUCRE- CENTRO DE SULLANA 784	20480230371	3
14	CONSTRUCTORA TRAZOS Y ESPACIOS SAC	CENTRO DE SULLANA- BOLOGNESI 169	20525631274	2
15	CONSTRUCCIONES CASTIRUG E.I.R.L.	URB.POP.NUEVA SULLANA- MARTINEZ DE COMPAÑON Y BUFANDA 0 INT. SEC.D MZ D LT 26	20526492774	2
16	F. JUAREZ J. CONSTRUCTORA E.I.R.L.	A.H.EL OBRERO- CIRO ALEGRIA 313	20526013558	2
17	EMPRESA CONSTRUCTORA Y SERVICIOS GENERALES ZUJEY DE LOS MILAGROS S.R.L.	CENTRO DE SULLANA- UGARTE,ALFONSO 1684	20529894342	2
18	CONSTRUCTORA MONTE OLIVO SAC	CENTRO DE SULLANA- DE LAMA,JOSE 544	2052971442	2
19	INMOBILIARIA Y CONSTRUCTORA VILLA CALIFORNIA S.A.C	URB.SANTA ROSA- PANAMERICANA 430	20530207049	3

20	ORFEMIN EIRL	URB.JARDIN I ETAPA- LOS CLAVELES,CA.20 0 MZ.G1 LT.14 M G1 L-14	20477552472	2
21	CONSTRUCCIONES Y SERVICIOS GENERALES FUERTE ROBLE EIRL	AV. BUENOS AIRES N° 1100 2DO PISO INT. A - AH 9 DE OCTUBRE SULLANA	20525441220	2
22	CONSTRUCTORA DIEMAR EIRL	PARQUE INDUSTRIAL- 11 MZ.E2 LT.08	20530053815	2
TOTAL				49

Fuente: SUNAT

4.3. Definición y operacionalización de las variables

Matriz 1: Matriz de operacionalización de variables

Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Items	Fuente	Nivel
Gestión de calidad	Para Balague & Saartí (2014) indica que “la Gestión de Calidad es el conjunto de acciones, medidas y soluciones orientadas a la mejora continua de los procesos internos de una organización, tomando como objetivo principal el aumento del nivel de satisfacción de un grupo de clientes o consumidores.	Principios	Enfoque al cliente	¿Usted se preocupa por entregar un producto de acorde con las exigencias del cliente?	Propietario y personal	Nominal
			Liderazgo	¿El administrador mantiene un liderazgo acorde con las necesidades de los clientes?		
			Participación del personal	¿Consideran que es importante que se motive a su personal para lograr un buen servicio?		
			Enfoque basado en procesos	¿Usted tiene la documentación que respalda un stock de producción por cada proceso que ejecuta la planta?		
			Enfoque de sistema para la gestión	¿Usted tiene un Sistema de Calidad en la ejecución de obras de edificación para asegurar la calidad al cliente?		
			Mejora continua	¿La empresa capacita al personal para mejorar los acabados de la construcción?		
			Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones	¿Las decisiones se toman en base a experiencias en obras anteriores?		

			Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor	¿usted tiene una relación de mutuo beneficio con proveedores ya que diversifica para seleccionar la mejor opción?		
		Beneficios	Potenciar la imagen de la empresa	¿El sistema de gestión de calidad le favorece que mejore la reputación de su marca en el mercado?		
			Mejorar la calidad	¿La empresa tiene un formato para evidenciar el manual de gestión de calidad de los productos terminados?		
			Fortalecer el sistema de trabajo	¿La empresa tiene una estructura organizacional que este actualizado con una jerarquía correcta y un diseño de sistema innovador?		
			Incrementar la satisfacción de los clientes	¿Al implementar un modelo de Gestión de Calidad siempre han revisado diferentes enfoques metodológicos, los cuales giran en torno a aspectos como satisfacción del cliente?		
			Elevar la satisfacción y motivación	¿Usted motiva a los trabajadores mediante la integración del personal en el análisis de los procesos?		
			Intercambiar conocimientos know-how	¿La gestión de calidad permite reforzar los conocimientos científicos y temas que se relacionan íntimamente con los aspectos administrativos, financieros, gerenciales y de producción?		
			Simplificar la interacción y comunicación	¿El personal realizan de manera adecuada sus actividades por la buena comunicación?		

Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Items	Fuente	Nivel
Planeamiento estratégico	Para, Feijoó (2012) señala que “el plan estratégico es usualmente realizado por la gerencia o la administración de una sociedad, también es una actividad que puede ser susceptible a manejarse con un tercero el cual funciona como un moderador que puede ayudar a guiar y estructurar de la mejor forma los objetivos estratégicos de tu empresa.	Elementos	Misión	¿Han establecido y socializado con los trabajadores de la empresa la misión de la organización?	Propietario y personal	Nominal
			Visión	¿La empresa tiene una visión holística porque se enfoca en los costos y en el control presupuestario?		
			Valores	¿La empresa tiene establecidos los valores que deben cumplir el personal en las diferentes funciones que realizan?		
			Axiomas	¿La empresa tiene establecido los principios éticos que se deben cumplir en cada área?		
			Políticas	¿En la empresa han definido sus objetivos y políticas con precisión y claridad con relación al servicio?		
			Objetivos	¿Los objetivos están establecidos para alcanzar la visión de la empresa?		
			Las Metas	¿En el plan de la empresa está la motivación de su equipo de trabajo, el establecimiento de metas, y de un presupuesto para el arranque del proyecto?		
			Estrategias	¿La empresa tiene estrategias establecidas para cumplir con los objetivos planteados?		
		Tipos	La planeación estratégica	¿Considera que la administración financiera que es maximizar la riqueza de los propietarios, a través de un análisis referente a direccionamiento estratégico?		
			La planificación operativa	¿La empresa participa en las licitaciones de obras que requieran mayor capacidad financiera u operativa?		
			La planificación táctica	¿Usted establece los pasos específicos necesarios para implementar el plan estratégico de una empresa?		

4.4. Técnicas e instrumentos de la recolección de datos

Técnica:

“Las estrategias o técnicas se refieren a modos, maneras o estilos de recoger la información” (Niño, 2016). Según (Baena, 2018), “Una encuesta es la aplicación de un cuestionario a un grupo representativo del universo que estamos estudiando para detectar sobre la persona o la comunidad todos los elementos que nos permitan conocer de ella desde sus orígenes hasta el momento actual. Las guías pueden llegar a contener más de 100 preguntas o indicadores” (p.101). Para esta investigación se ha procedido a realizar la técnica de encuesta, para facilitar el recojo de la información, la cual fue aplicada a los propietarios y personal de las empresas constructoras en el distrito de Sullana.

Instrumento:

Los instrumentos “son herramientas concretas de cada técnica o estrategias que nos permiten llevar a la práctica la obtención de la información” (Delgado & Gutiérrez, 2018). “Un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir”. Según (Bedoya, 2017), “Un cuestionario es el instrumento fundamental de las técnicas de interrogación, hay elementos que debemos considerar en la elaboración de las preguntas, tanto a su clase como la manera de redactarlas y de colocarlas en el cuestionario”. (p.101) Para esta investigación se utilizará la aplicación de un cuestionario el cual constará de 26 preguntas en la escala de likert.

4.5. Plan de análisis

Para Jiménez (2018) una vez recaudado los datos a través de la aplicación del cuestionario se procedió a ingresar los datos en una hoja de cálculo de Microsoft Excel, en donde se elaboraron las tablas de distribución de frecuencias absolutas y relativas porcentuales de las variables en estudio y sus respectivos gráficos estadísticos, se realizó el análisis descriptivo de cada una de las variables que se presentan en los resultados. (p. 33) Según (Gértrudix Barrio et al., 2017) para el desarrollo de la presente investigación se aplicó la técnica de la encuesta, que busca recaudar datos por medio de un cuestionario prediseñado, una vez obtenida la información, se tabuló y graficó de acuerdo a cada una de las variables y dimensiones estipuladas. Se empleó la estadística de tipo descriptiva calculando las frecuencias y porcentajes necesarios, a través del programa Excel. Seguidamente se realizó el análisis e interpretación de datos obtenidos a través del cuestionario. (p. 87) Así mismo se empleará el uso del programa SPSS versión 22 para obtener el análisis de confiabilidad que obtenga el cuestionario propuesto, así mismo, se utilizará para obtener resultados eficaces en cuanto al procesamiento de datos.

4.6. Matriz de Consistencia

Matriz 2: Matriz de consistencia

Título	Enunciado del Problema	Objetivo General	Objetivos Específicos	VARIABLES	Metodología
Gestión de calidad y planeamiento estratégico en las empresas constructoras en el distrito de Sullana 2019	¿Cuáles son las principales características de la gestión de calidad y planeamiento estratégico en las empresas constructoras en el distrito de Sullana 2019?	Determinar las principales características de la gestión de calidad y planeamiento estratégico en las empresas constructoras en el distrito de Sullana 2019	a) Identificar los principios de la gestión de calidad en las empresas constructoras en el distrito de Sullana 2019	Gestión de Calidad	Nivel de investigación: Descriptiva Tipo de investigación: Cuantitativa Diseño: No experimental, corte transversal
			b) Describir los beneficios de la gestión de calidad en las empresas constructoras en el distrito de Sullana 2019		
			c) Describir los elementos del planeamiento estratégico en las empresas constructoras en el distrito de Sullana 2019	Planeamiento Estratégico	Población: Finita para las dos variables. Muestra: 49 Personas
			d) Identificar los tipos de planeamiento estratégico en las empresas constructoras en el distrito de Sullana 2019		

4.7. Principios éticos

La ética debe ser aplicada en todas las etapas de la investigación, desde la planificación y la realización hasta la evaluación del proyecto de investigación y lo primero que debes hacer antes de diseñar un estudio es considerar los posibles costos y beneficios de la investigación, por lo tanto, en la presente investigación, según el Código de Ética para la Investigación (versión 002) de la (ULADECH, 2019) indica que los principios éticos que se tendrá en cuenta en la presente investigación fueron:

Protección a las personas. - Se respeto a las personas, y no se obligará a llenar las encuestas si es que no están de acuerdo, solamente se incluirán a las personas que estuvieron dispuestos a brindar información, además no se divulgo su identidad.

Cuidado del medio ambiente y la biodiversidad. - Las investigaciones que involucran el medio ambiente, plantas y animales, deben tomar medidas para evitar daños, por lo tanto, se utilizaran hojas de papel boom reciclado.

Libre participación y derecho a estar informado. - En toda investigación se debe contar con la manifestación de voluntad, informada, libre, inequívoca y específica; se solicitará permiso a los propietarios de las empresas constructoras en el distrito de Sullana, para realizar la presente investigación, con la finalidad que brinden la información adecuada y poder tener conclusiones específicas de acuerdo a las variables en investigación.

Beneficencia y no maleficencia. - En la presente investigación no se obligó, ni maltratará en forma verbal a los propietarios y colaboradores de las empresas en investigación, se tratará de la mejor manera y con palabras adecuadas.

Justicia. - A los propietarios y colaboradores se les tratara con equidad y justicia, no se realizarán comentarios maliciosos o fuera de lugar, para no causar inconvenientes, además en la investigación no se manipulará ni se cambiará los datos adquiridos durante la encuesta.

Integridad científica. - Se respetarán los derechos de autor, colocando las citas bibliográficas de acuerdo con las Normas APA.

V. Resultados

5.1. Resultado

VARIABLE: Gestión de Calidad

Primer objetivo específico: Identificar los principios de la gestión de calidad en las empresas constructoras en el distrito de Sullana 2019.

Tabla 1 Usted se preocupa por entregar un producto de acorde con las exigencias del cliente

Categorías	Cantidad	Porcentaje
Siempre	39	80%
Casi siempre	7	14%
A veces	3	6%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total	49	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios

Elaboración: Investigador

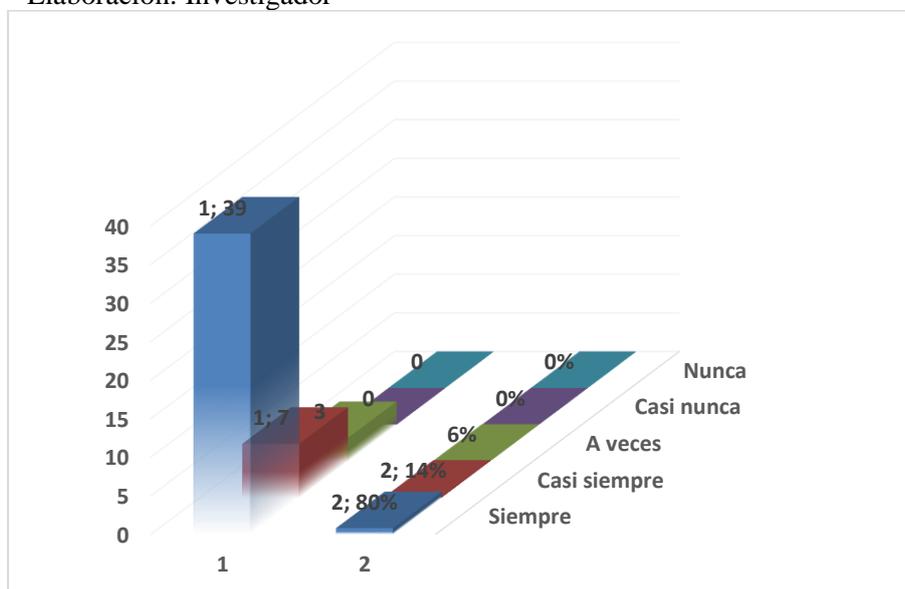


Figura 1. Gráfico de barra que muestra los resultados de la pregunta 1 Usted se preocupa por entregar un producto de acorde con las exigencias del cliente

Interpretación:

Según la tabla 1 con su respectiva figura los representante y personal que han sido encuestados el 80% consideró que siempre se preocupa por entregar un producto de acorde con las exigencias del cliente, mientras que el 14% indica casi siempre se preocupa por entregar un producto de acorde con las exigencias del cliente, el 6% indica que a veces se preocupa por entregar un producto de acorde con las exigencias del cliente.

Tabla 2 El administrador mantiene un liderazgo acorde con las necesidades de los clientes

Categorías	Cantidad	Porcentaje
Siempre	37	76%
Casi siempre	7	14%
A veces	4	8%
Casi nunca	1	2%
Nunca	0	0%
Total	49	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios

Elaboración: Investigador

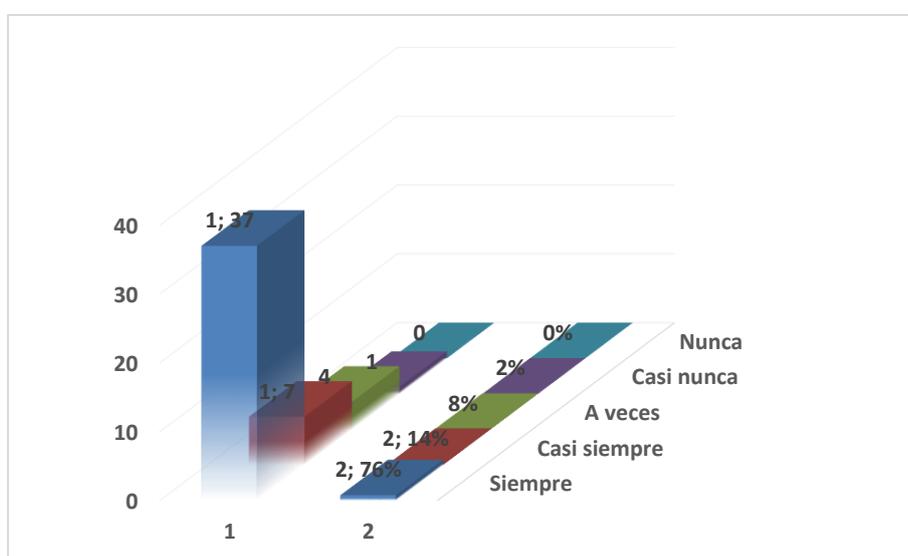


Figura 2. Gráfico de barra que muestra los resultados de la pregunta 2 El administrador mantiene un liderazgo acorde con las necesidades de los clientes

Interpretación:

Según la tabla 2 con su respectiva figura los representante y personal que han sido encuestados el 76% consideró que el administrador siempre mantiene un liderazgo acorde con las necesidades de los clientes, mientras que el 14% indica que el administrador casi siempre mantiene un liderazgo acorde con las necesidades de los clientes, el 8% indica que el administrador a veces mantiene un liderazgo acorde con las necesidades de los clientes, el 2% del personal el administrador casi nunca mantiene un liderazgo acorde con las necesidades de los clientes.

Tabla 3 Consideran que es importante que se motive a su personal para lograr un buen servicio

Categorías	Cantidad	Porcentaje
Siempre	41	84%
Casi siempre	2	4%
A veces	6	12%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total	49	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios

Elaboración: Investigador

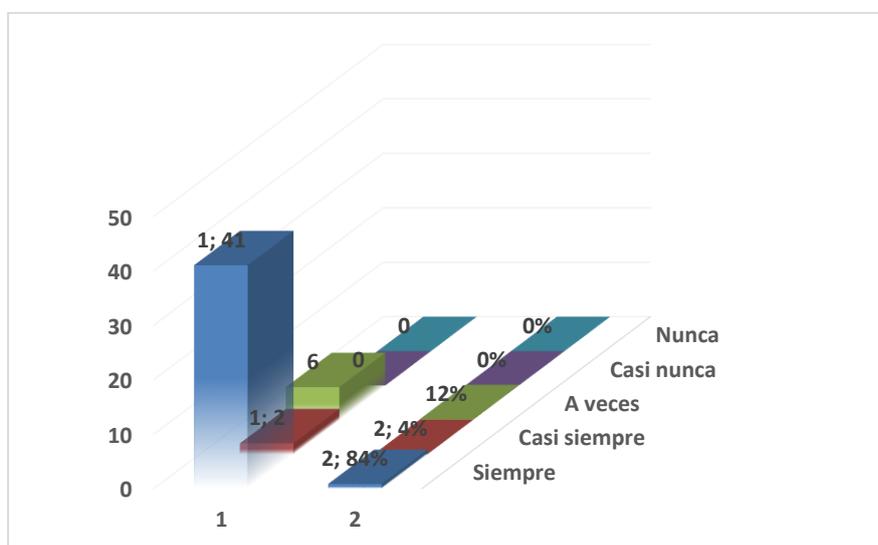


Figura 3. Gráfico de barra que muestra los resultados de la pregunta 3 Consideran que es importante que se motive a su personal para lograr un buen servicio

Interpretación:

Según la tabla 3 con su respectiva figura los representante y personal que han sido encuestados el 84% consideró que siempre es importante que se motive a su personal para lograr un buen servicio, mientras que el 12% indica que a veces es importante que se motive a su personal para lograr un buen servicio, el 4% que casi siempre es importante que se motive a su personal para lograr un buen servicio.

Tabla 4 Usted tiene la documentación que respalda un stock de producción por cada proceso que ejecuta la planta

Categorías	Cantidad	Porcentaje
Siempre	2	4%
Casi siempre	43	88%
A veces	4	8%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total	49	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios

Elaboración: Investigador

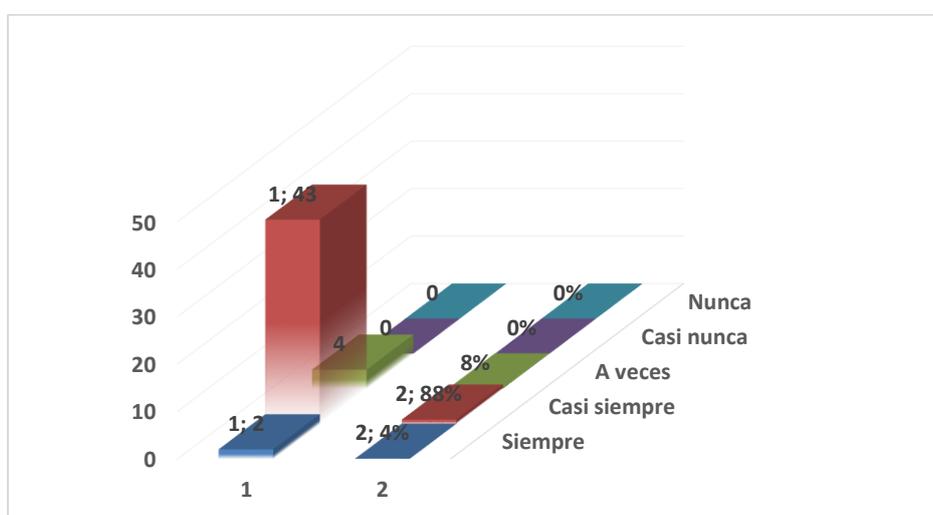


Figura 4. Gráfico de barra que muestra los resultados de la pregunta 4 Usted tiene la documentación que respalda un stock de producción por cada proceso que ejecuta la planta

Interpretación:

Según la tabla 4 con su respectiva figura los representante y personal que han sido encuestados que el 88% consideró que casi siempre tiene la documentación que respalda un stock de producción por cada proceso que ejecuta la planta, mientras que el 8% indica que a veces tiene la documentación que respalda un stock de producción por cada proceso que ejecuta la planta, el 4% indica que siempre tiene la documentación que respalda un stock de producción por cada proceso que ejecuta la planta.

Tabla 5 Usted tiene un Sistema de Calidad en la ejecución de obras de edificación para asegurar la calidad al cliente

Categorías	Cantidad	Porcentaje
Siempre	46	94%
Casi siempre	2	4%
A veces	1	2%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total	49	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios

Elaboración: Investigador

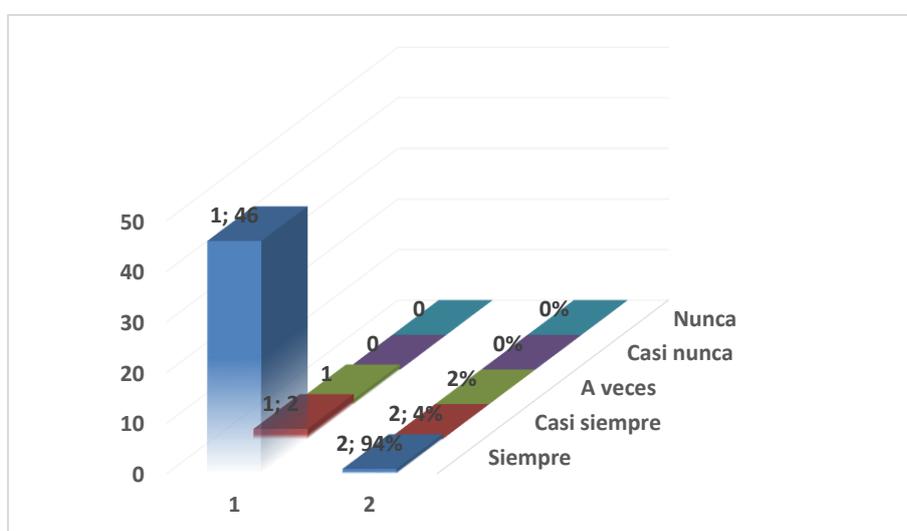


Figura 5. Gráfico de barra que muestra los resultados de la pregunta 5 Usted tiene un Sistema de Calidad en la ejecución de obras de edificación para asegurar la calidad al cliente

Interpretación:

Según la tabla 5 con su respectiva figura los representante y personal que han sido encuestados, el 94% consideró que siempre tiene un Sistema de Calidad en la ejecución de obras de edificación para asegurar la calidad al cliente, mientras que el 4% del personal casi siempre tiene un Sistema de Calidad en la ejecución de obras de edificación para asegurar la calidad al cliente, el 2% del personal a veces tiene un Sistema de Calidad en la ejecución de obras de edificación para asegurar la calidad al cliente.

Tabla 6 La empresa capacita al personal para mejorar los acabados de la construcción

Categorías	Cantidad	Porcentaje
Siempre	37	76%
Casi siempre	3	6%
A veces	9	18%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total	49	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios

Elaboración: Investigador

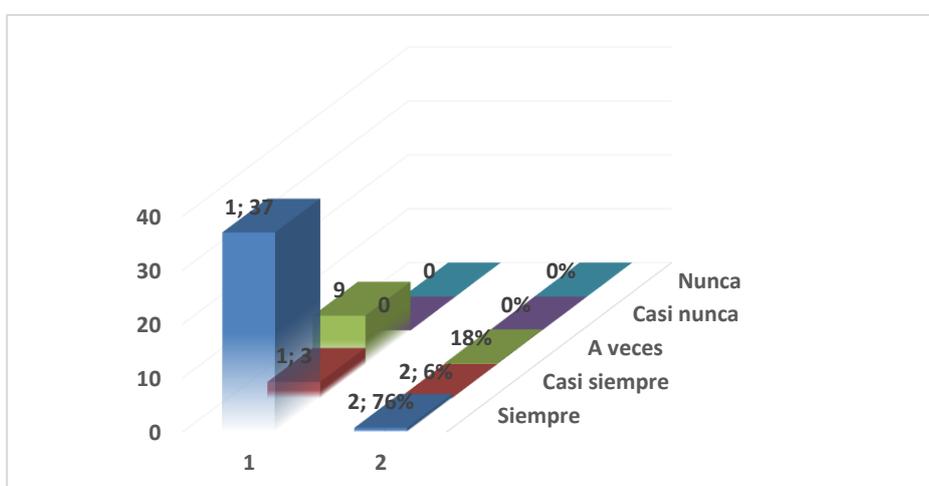


Figura 6. Gráfico de barra que muestra los resultados de la pregunta 6 La empresa capacita al personal para mejorar los acabados de la construcción

Interpretación:

Según la tabla 6 con su respectiva figura los representante y personal que han sido encuestados el 76% consideró que la empresa siempre capacita al personal para mejorar los acabados de la construcción, mientras que el 18% la empresa casi siempre capacita al personal para mejorar los acabados de la construcción, el 6% la empresa a veces capacita al personal para mejorar los acabados de la construcción.

Tabla 7 Las decisiones se toman en base a experiencias en obras anteriores

Categorías	Cantidad	Porcentaje
Siempre	4	8%
Casi siempre	44	90%
A veces	1	2%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total	49	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios

Elaboración: Investigador

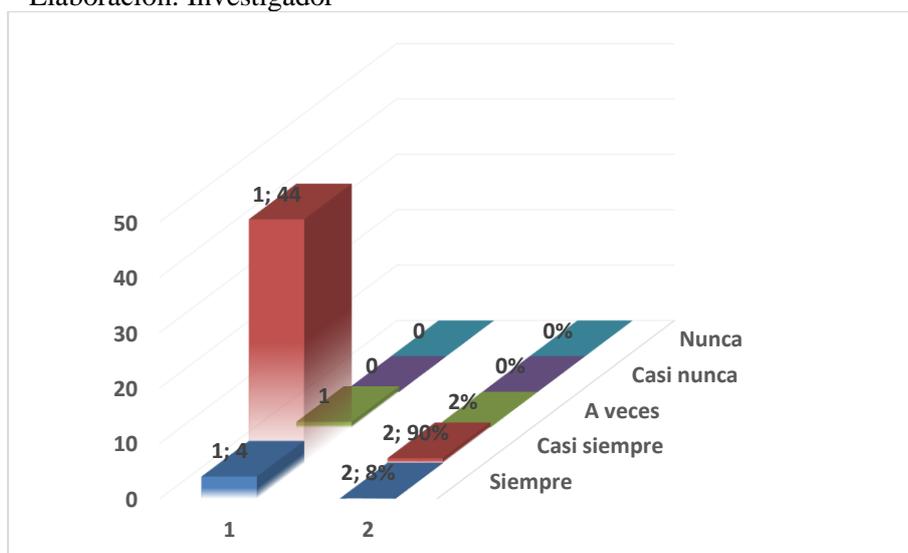


Figura 7. Gráfico de barra que muestra los resultados de la pregunta 7 Las decisiones se toman en base a experiencias en obras anteriores

Interpretación:

Según la tabla 7 con su respectiva figura los representante y personal que han sido encuestados el 90% consideró que las decisiones casi siempre se toman en base a experiencias en obras anteriores, mientras que el 8% indica las decisiones siempre se toman en base a experiencias en obras anteriores, el 2% indica las decisiones a veces se toman en base a experiencias en obras anteriores.

Tabla 8 usted tiene una relación de mutuo beneficio con proveedores ya que diversifica para seleccionar la mejor opción

Categorías	Cantidad	Porcentaje
Siempre	41	84%
Casi siempre	2	4%
A veces	6	12%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total	49	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios

Elaboración: Investigador

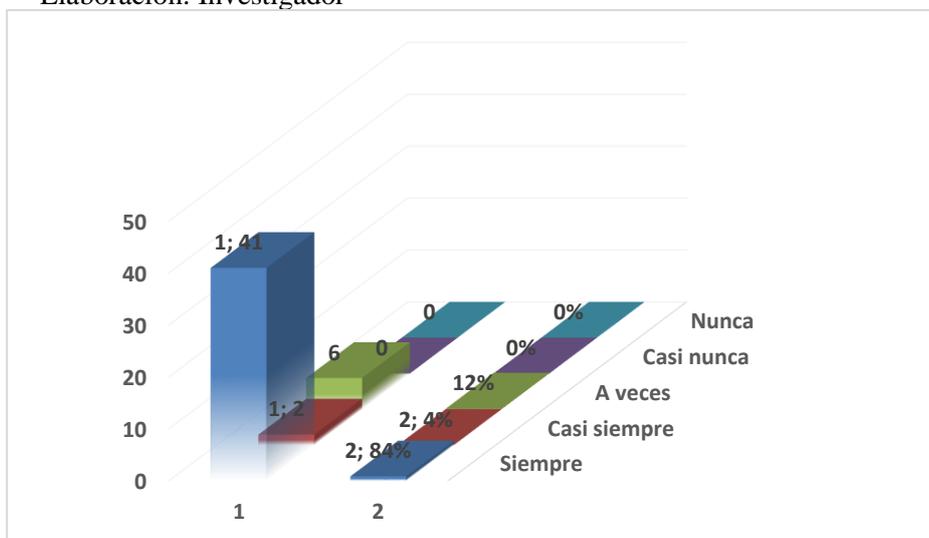


Figura 8. Gráfico de barra que muestra los resultados de la pregunta 8 usted tiene una relación de mutuo beneficio con proveedores ya que diversifica para seleccionar la mejor opción.

Interpretación:

Según la tabla 8 con su respectiva figura los representante y personal que han sido encuestados el 84% consideró que siempre tiene una relación de mutuo beneficio con proveedores ya que diversifica para seleccionar la mejor opción, mientras que el 12% afirma que a veces tiene una relación de mutuo beneficio con proveedores ya que diversifica para seleccionar la mejor opción, el 4% manifiesta que casi siempre tiene una relación de mutuo beneficio con proveedores ya que diversifica para seleccionar la mejor opción.

Segundo objetivo específico: Describir los beneficios de la gestión de calidad en las empresas constructoras en el distrito de Sullana 2019.

Tabla 9 El sistema de gestión de calidad le favorece que mejore la reputación de su marca en el mercado

Categorías	Cantidad	Porcentaje
Siempre	10	20%
Casi siempre	2	4%
A veces	37	76%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total	49	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios

Elaboración: Investigador

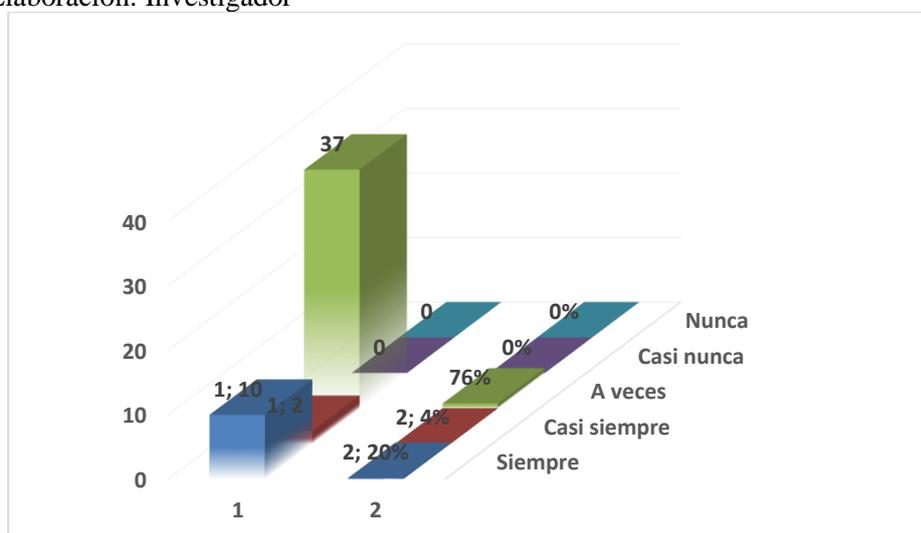


Figura 9. Gráfico de barra que muestra los resultados de la pregunta 9 El sistema de gestión de calidad le favorece que mejore la reputación de su marca en el mercado.

Interpretación:

Según la tabla 9 con su respectiva figura los representante y personal que han sido encuestados el 76% consideró que el sistema de gestión de calidad a veces le favorece que mejore la reputación de su marca en el mercado, mientras que el 20% considera que el sistema de gestión de calidad siempre le favorece que mejore la reputación de su marca en el mercado, el 4% el sistema de gestión casi siempre.

Tabla 10 La empresa tiene un formato para evidenciar el manual de gestión de calidad de los productos terminados

Categorías	Cantidad	Porcentaje
Siempre	1	2%
Casi siempre	2	4%
A veces	0	0%
Casi nunca	0	0%
Nunca	46	94%
Total	49	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios

Elaboración: Investigador

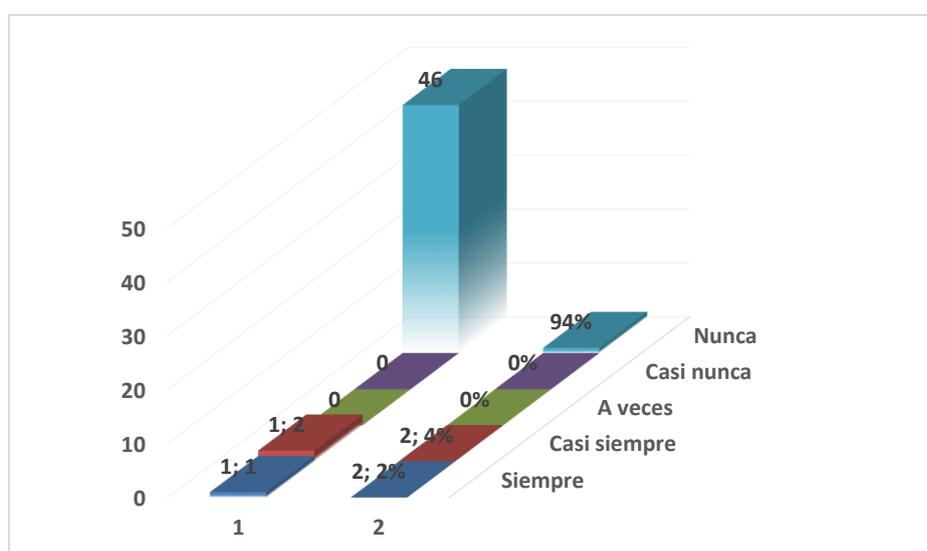


Figura 10. Gráfico de barra que muestra los resultados de la pregunta 10 La empresa tiene un formato para evidenciar el manual de gestión de calidad de los productos terminados.

Interpretación:

Según la tabla 10 con su respectiva figura los representante y personal que han sido encuestados el 94% consideró que la empresa nunca tiene un formato para evidenciar el manual de gestión de calidad de los productos terminados, mientras que el 4% indica que la empresa casi siempre tiene un formato para evidenciar el manual de gestión de calidad de los productos terminados, el 2% indica que la empresa siempre tiene un formato para evidenciar el manual de gestión de calidad de los productos terminados.

Tabla 11 *La empresa tiene una estructura organizacional que este actualizado con una jerarquía correcta y un diseño de sistema innovador*

Categorías	Cantidad	Porcentaje
Siempre	0	0%
Casi siempre	4	8%
A veces	8	16%
Casi nunca	0	0%
Nunca	37	76%
Total	49	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios

Elaboración: Investigador

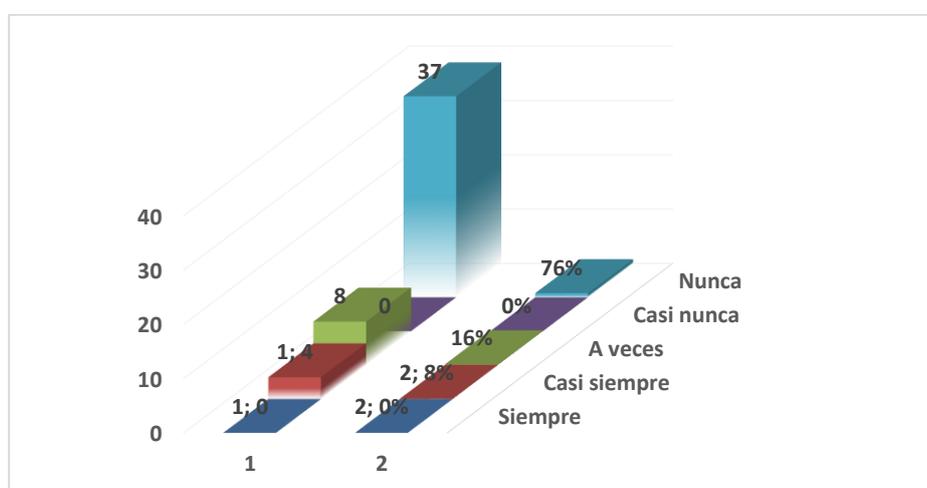


Figura 11. *Gráfico de barra que muestra los resultados de la pregunta 11 La empresa tiene una estructura organizacional que este actualizado con una jerarquía correcta y un diseño de sistema innovador*

Interpretación:

Según la tabla 11 con su respectiva figura los representante y personal que han sido encuestados el 76% consideró que la empresa nunca tiene una estructura organizacional que este actualizado con una jerarquía correcta y un diseño de sistema innovador, mientras que el 16% indica que la empresa a veces tiene una estructura organizacional que este actualizado con una jerarquía correcta y un diseño de sistema innovador, 8% indica que la empresa casi siempre tiene una estructura organizacional que este actualizado con una jerarquía correcta y un diseño de sistema innovador.

Tabla 12 Al implementar un modelo de Gestión de Calidad siempre han revisado diferentes enfoques metodológicos, los cuales giran en torno a aspectos como satisfacción del cliente

Categorías	Cantidad	Porcentaje
Siempre	0	0%
Casi siempre	14	29%
A veces	35	71%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total	49	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes

Elaboración: Investigador

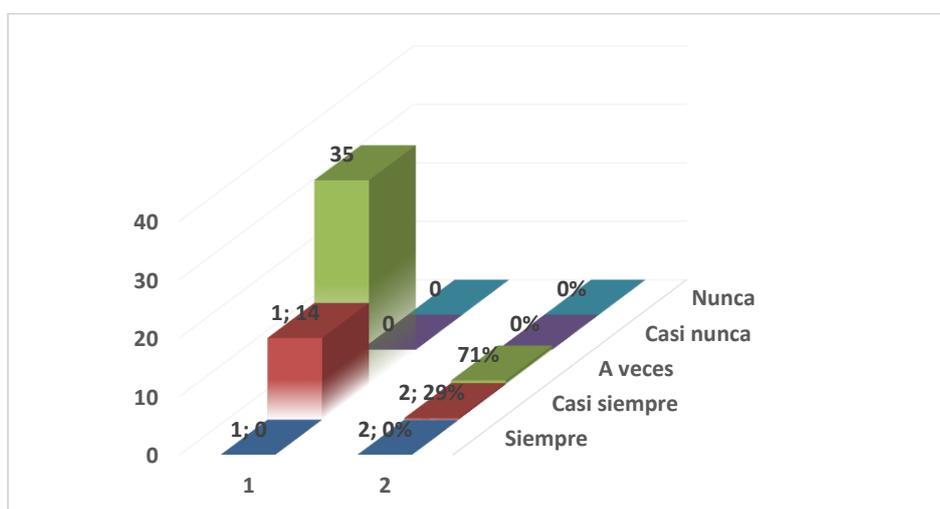


Figura 12. Gráfico de barra que muestra los resultados de la pregunta 12 Al implementar un modelo de Gestión de Calidad siempre han revisado diferentes enfoques metodológicos, los cuales giran en torno a aspectos como satisfacción del cliente.

Interpretación:

Según la tabla 12 con su respectiva figura los representante y personal que han sido encuestados el 71% consideró que al implementar un modelo de Gestión de Calidad a veces han revisado diferentes enfoques metodológicos, los cuales giran en torno a aspectos como satisfacción del cliente, mientras que el 21% indica que al implementar un modelo de Gestión de Calidad casi siempre han revisado diferentes enfoques metodológicos, los cuales giran en torno a aspectos.

Tabla 13 Usted motiva a los trabajadores mediante la integración del personal en el análisis de los procesos

Categorías	Cantidad	Porcentaje
Siempre	46	94%
Casi siempre	2	4%
A veces	1	2%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total	49	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios

Elaboración: Investigador

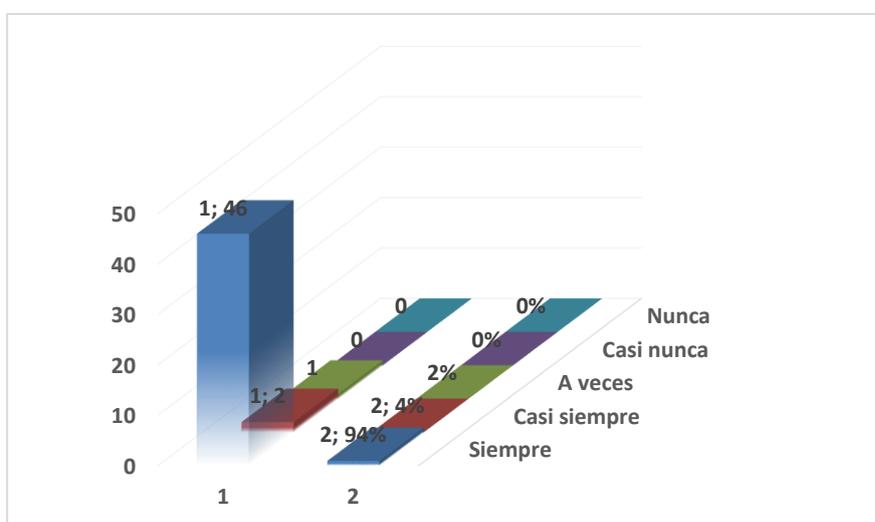


Figura 13. Gráfico de barra que muestra los resultados de la pregunta 13 Usted motiva a los trabajadores mediante la integración del personal en el análisis de los procesos.

Interpretación:

Según la tabla 13 con su respectiva figura los representante y personal que han sido encuestados el 94% consideró que siempre motiva a los trabajadores mediante la integración del personal en el análisis de los procesos, mientras que el 4% indica que casi siempre motiva a los trabajadores mediante la integración del personal en el análisis de los procesos, el 2% a veces motiva a los trabajadores mediante la integración del personal en el análisis de los procesos.

Tabla 14 *La gestión de calidad permite reforzar los conocimientos científicos y temas que se relacionan íntimamente con los aspectos administrativos, financieros, gerenciales y de producción*

Categorías	Cantidad	Porcentaje
Siempre	32	65%
Casi siempre	0	0%
A veces	17	35%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total	49	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios

Elaboración: Investigador

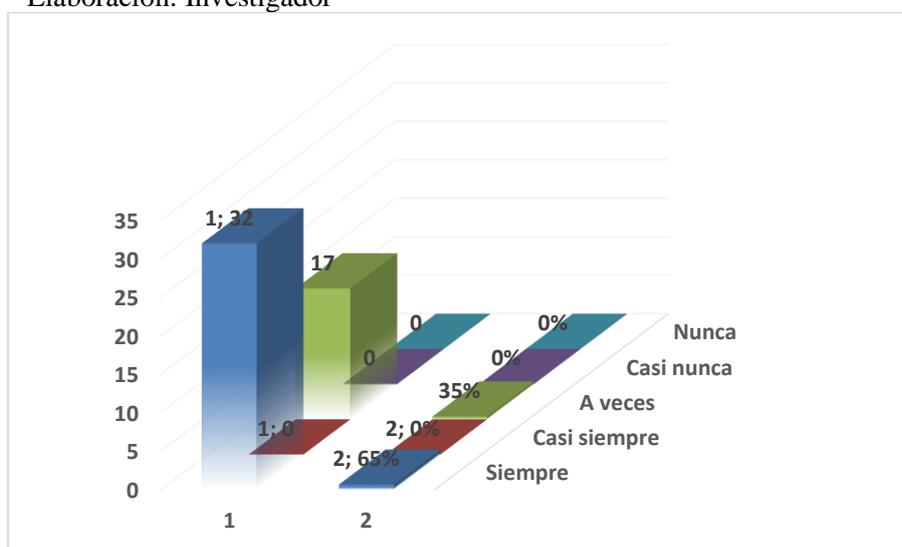


Figura 14. *Gráfico de barra que muestra los resultados de la pregunta 14 La gestión de calidad permite reforzar los conocimientos científicos y temas que se relacionan íntimamente con los aspectos administrativos, financieros, gerenciales y de producción.*

Interpretación:

Según la tabla 14 con su respectiva figura los representante y personal que han sido encuestados el 65% consideró que la gestión de calidad siempre permite reforzar los conocimientos científicos y temas que se relacionan íntimamente con los aspectos administrativos, financieros, gerenciales y de producción, mientras que el 35% considera que la gestión de calidad a veces permite reforzar los conocimientos científicos y temas que se relacionan íntimamente con los aspectos administrativos, financieros, gerenciales y de producción.

Tabla 15 El personal realizan de manera adecuada sus actividades por la buena comunicación

Categorías	Cantidad	Porcentaje
Siempre	0	0%
Casi siempre	40	82%
A veces	7	14%
Casi nunca	2	4%
Nunca	0	0%
Total	49	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios

Elaboración: Investigador

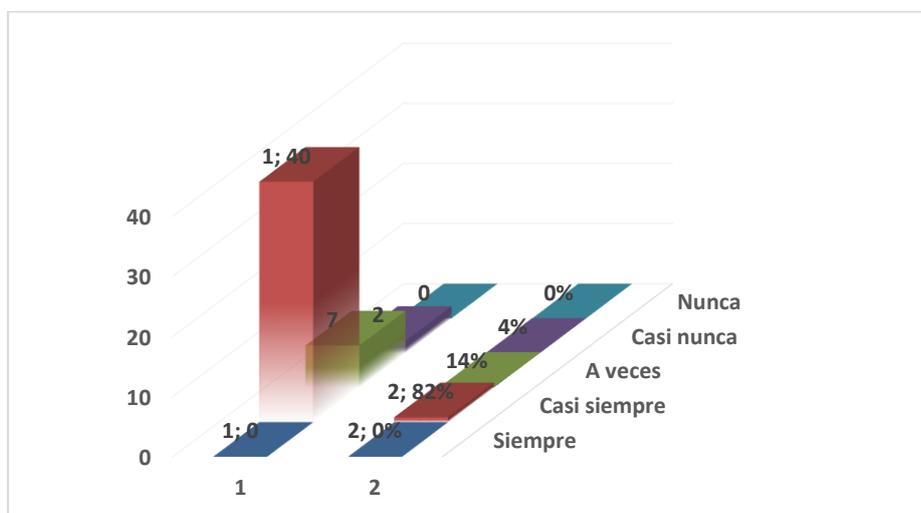


Figura 15. Gráfico de barra que muestra los resultados de la pregunta 15 El personal realizan de manera adecuada sus actividades por la buena comunicación

Interpretación:

Según la tabla 15 con su respectiva figura los representante y personal que han sido encuestados el 82% consideró que el personal casi siempre realizan de manera adecuada sus actividades por la buena comunicación, mientras que el 14% indica que el personal a veces realizan de manera adecuada sus actividades por la buena comunicación, y el 4% indica el personal casi nunca realizan de manera adecuada sus actividades por la buena comunicación.

Variable: Planeamiento Estratégico

Tercer objetivo específico: Describir los elementos del planeamiento estratégico en las empresas constructoras en el distrito de Sullana 2019.

Tabla 16 Han establecido y socializado con los trabajadores de la empresa la misión de la organización

Categorías	Cantidad	Porcentaje
Siempre	41	84%
Casi siempre	8	16%
A veces	0	0%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total	49	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios

Elaboración: Investigador

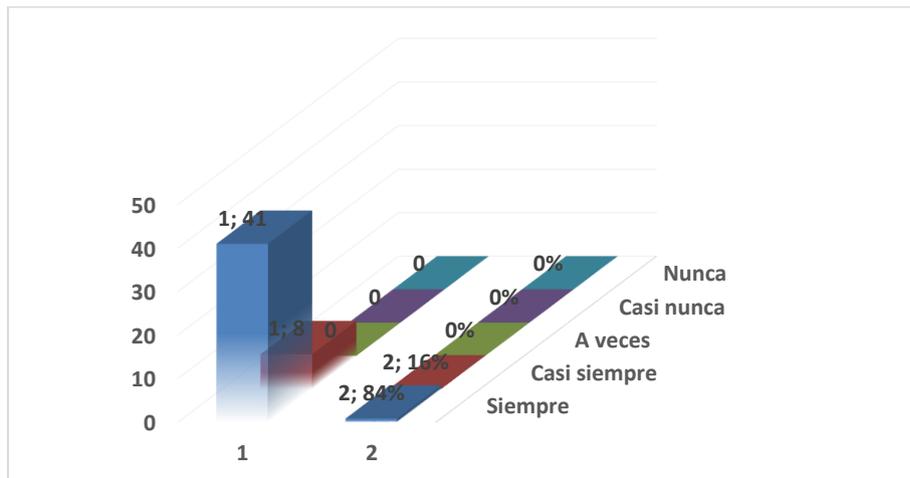


Figura 16. Gráfico de barra que muestra los resultados de la pregunta 16 Han establecido y socializado con los trabajadores de la empresa la misión de la organización

Interpretación:

Según la tabla 16 con su respectiva figura los representante y personal que han sido encuestados el 84% consideró que siempre han establecido y socializado con los trabajadores de la empresa la misión de la organización, mientras que el 16% indica que casi siempre han establecido y socializado con los trabajadores de la empresa la misión de la organización.

Tabla 17 La empresa tiene una visión holística porque se enfoca en los costos y en el control presupuestario

Categorías	Cantidad	Porcentaje
Siempre	37	76%
Casi siempre	0	0%
A veces	11	22%
Casi nunca	1	2%
Nunca	0	0%
Total	49	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios

Elaboración: Investigador

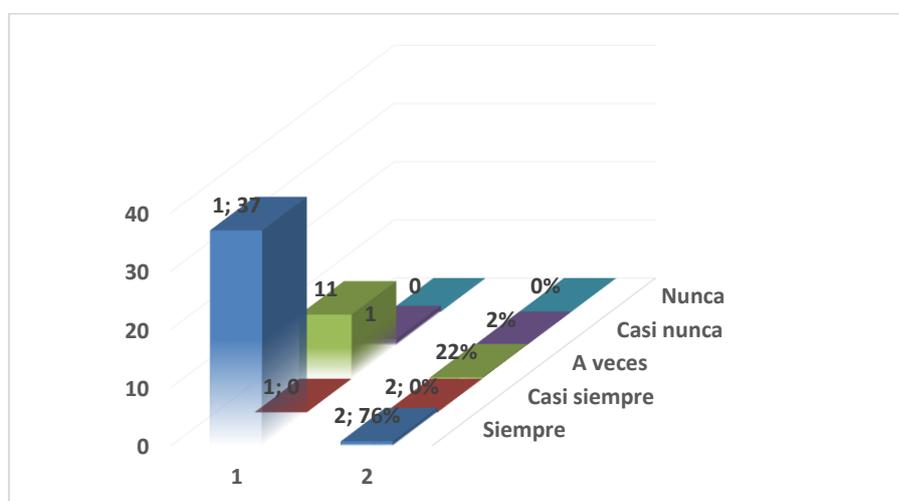


Figura 17. Gráfico de barra que muestra los resultados de la pregunta 17 La empresa tiene una visión holística porque se enfoca en los costos y en el control presupuestario

Interpretación:

Según la tabla 17 con su respectiva figura los representante y personal que han sido encuestados el 76% consideró que la empresa siempre tiene una visión holística porque se enfoca en los costos y en el control presupuestario, mientras que el 22% indica que la empresa a veces tiene una visión holística porque se enfoca en los costos y en el control presupuestario, y el 2% indica que la empresa casi nunca tiene una visión holística porque se enfoca en los costos y en el control presupuestario.

Tabla 18 *La empresa tiene establecidos los valores que deben cumplir el personal en las diferentes funciones que realizan*

Categorías	Cantidad	Porcentaje
Siempre	39	80%
Casi siempre	6	12%
A veces	4	8%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total	49	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios

Elaboración: Investigador

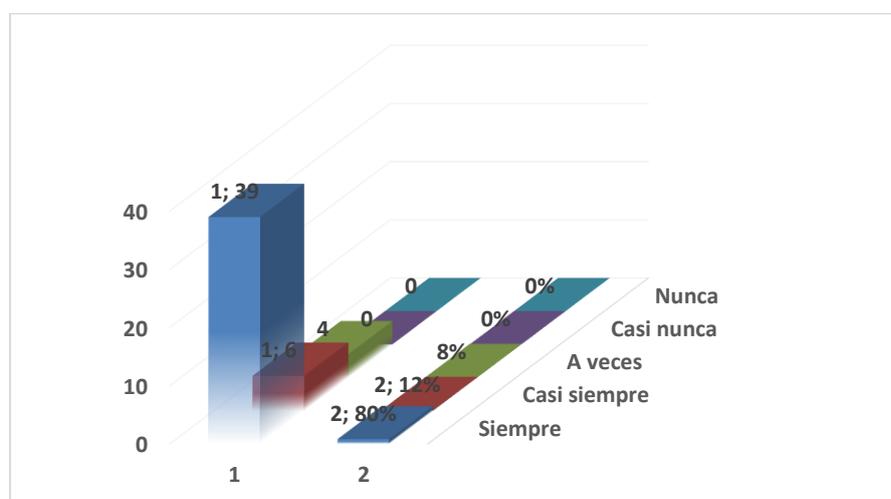


Figura 18. *Gráfico de barra que muestra los resultados de la pregunta 18 La empresa tiene establecidos los valores que deben cumplir el personal en las diferentes funciones que realizan*

Interpretación:

Según la tabla 18 con su respectiva figura los representante y personal que han sido encuestados el 80% consideró que la empresa siempre tiene establecidos los valores que deben cumplir el personal en las diferentes funciones que realizan, mientras que el 12% indica que la empresa casi siempre tiene establecidos los valores que deben cumplir el personal en las diferentes funciones que realizan, y el 8% indica que la empresa a veces tiene establecidos los valores que deben cumplir el personal en las diferentes funciones que realizan.

Tabla 19 La empresa tiene establecido los principios éticos que se deben cumplir en cada área

Categorías	Cantidad	Porcentaje
Siempre	0	0%
Casi siempre	4	8%
A veces	0	0%
Casi nunca	18	37%
Nunca	27	55%
Total	49	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios

Elaboración: Investigador

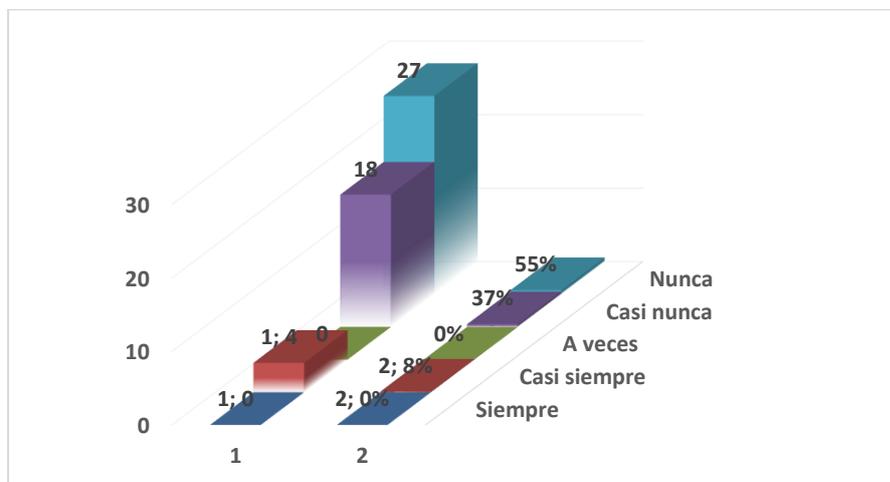


Figura 19. Gráfico de barra que muestra los resultados de la pregunta 19 La empresa tiene establecido los principios éticos que se deben cumplir en cada área

Interpretación:

Según la tabla 19 con su respectiva figura los representante y personal que han sido encuestados el 55% consideró que la empresa nunca tiene establecido los principios éticos que se deben cumplir en cada área, mientras que el 37% indica que la empresa casi nunca tiene establecido los principios éticos que se deben cumplir en cada área, y el 8% indica que la empresa casi siempre tiene establecido los principios éticos que se deben cumplir en cada área.

Tabla 20 *En la empresa han definido sus objetivos y políticas con precisión y claridad con relación al servicio*

Categorías	Cantidad	Porcentaje
Siempre	43	88%
Casi siempre	5	10%
A veces	1	2%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total	49	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios

Elaboración: Investigador

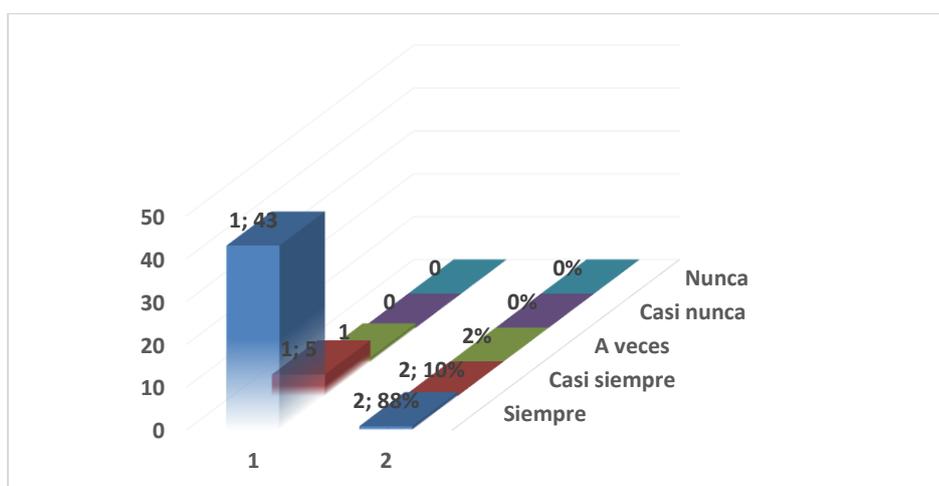


Figura 20. *Gráfico de barra que muestra los resultados de la pregunta 20 En la empresa han definido sus objetivos y políticas con precisión y claridad con relación al servicio*

Interpretación:

Según la tabla 20 con su respectiva figura los representante y personal que han sido encuestados el 88% consideró que en la empresa siempre han definido sus objetivos y políticas con precisión y claridad con relación al servicio, mientras que el 10% indica que en la empresa casi siempre han definido sus objetivos y políticas con precisión y claridad con relación al servicio, asimismo el 2% indica que en la empresa a veces han definido sus objetivos y políticas con precisión y claridad con relación al servicio.

Tabla 21 Los objetivos están establecidos para alcanzar la visión de la empresa

Categorías	Cantidad	Porcentaje
Siempre	44	90%
Casi siempre	4	8%
A veces	1	2%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total	49	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios

Elaboración: Investigador

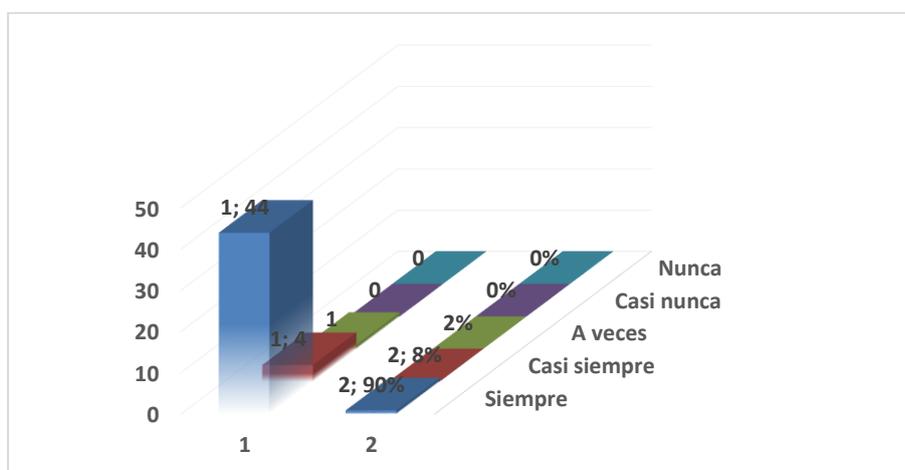


Figura 21. Gráfico de barras que muestra los resultados de la pregunta 21 Los objetivos están establecidos para alcanzar la visión de la empresa

Interpretación:

Según la tabla 21 con su respectiva figura los representante y personal que han sido encuestados el 90% consideró que los objetivos siempre están establecidos para alcanzar la visión de la empresa, mientras que el 8% indica que los objetivos casi siempre están establecidos para alcanzar la visión de la empresa, y el 2% indica que los objetivos a veces están establecidos para alcanzar la visión de la empresa.

Tabla 22 *En el plan de la empresa está la motivación de su equipo de trabajo, el establecimiento de metas, y de un presupuesto para el arranque del proyecto*

Categorías	Cantidad	Porcentaje
Siempre	46	94%
Casi siempre	2	4%
A veces	1	2%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total	49	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios

Elaboración: Investigador

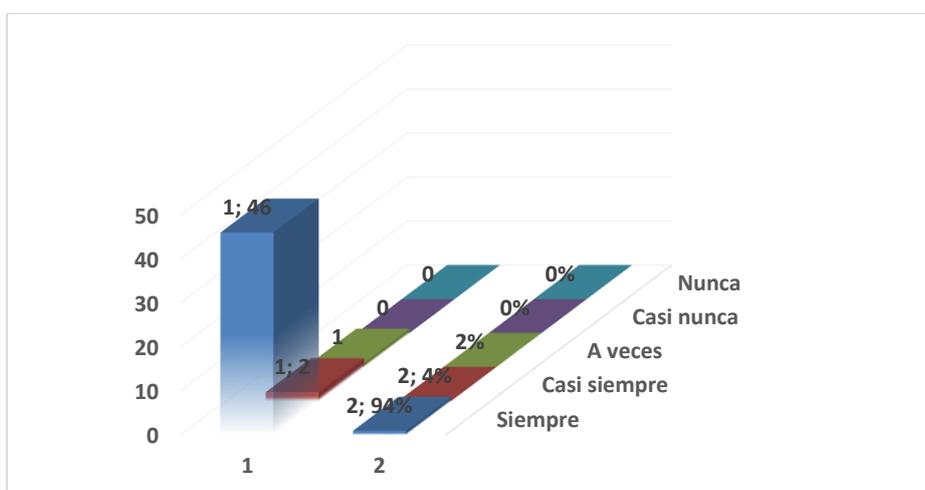


Figura 22. *Gráfico de barras que muestra los resultados de la pregunta 22 En el plan de la empresa está la motivación de su equipo de trabajo, el establecimiento de metas, y de un presupuesto para el arranque del proyecto*

Interpretación:

Según la tabla 22 con su respectiva figura los representante y personal que han sido encuestados el 94% consideró que en el plan de la empresa siempre está la motivación de su equipo de trabajo, el establecimiento de metas, y de un presupuesto para el arranque del proyecto, mientras que el 4% indica que en el plan de la empresa casi siempre está la motivación de su equipo de trabajo, el establecimiento de metas, y de un presupuesto para el arranque del proyecto, y el 2% indica que en el plan de la empresa a veces está la motivación de su equipo de trabajo, el establecimiento de metas, y de un presupuesto para el arranque del proyecto.

Tabla 23 *La empresa tiene estrategias establecidas para cumplir con los objetivos planteados*

Categorías	Cantidad	Porcentaje
Siempre	3	6%
Casi siempre	41	84%
A veces	5	10%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total	49	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios

Elaboración: Investigador

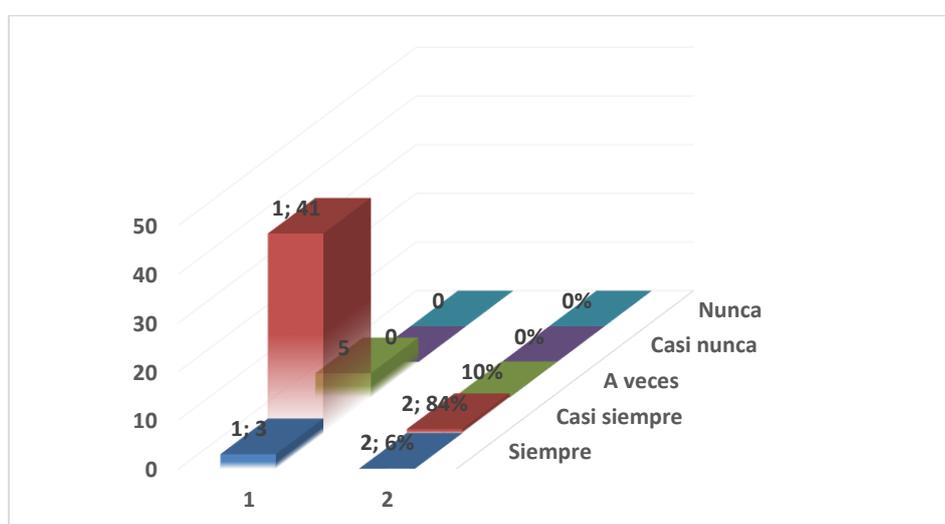


Figura 23. *Gráfico de barras que muestra los resultados de la pregunta 23 La empresa tiene estrategias establecidas para cumplir con los objetivos planteados*

Interpretación:

Según la tabla 23 con su respectiva figura los representante y personal que han sido encuestados el 50% consideró que la empresa casi siempre tiene estrategias establecidas para cumplir con los objetivos planteados, mientras que el 42% considera que la empresa a veces tiene estrategias establecidas para cumplir con los objetivos planteados, y el 8% indica que la empresa siempre tiene estrategias establecidas para cumplir con los objetivos planteados.

Cuarto objetivo específico: Identificar los tipos de planeamiento estratégico en las empresas constructoras en el distrito de Sullana 2019.

Tabla 24 *Considera que la administración financiera que es maximizar la riqueza de los propietarios, a través de un análisis referente a direccionamiento estratégico*

Categorías	Cantidad	Porcentaje
Siempre	1	2%
Casi siempre	11	22%
A veces	37	76%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total	49	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios

Elaboración: Investigador

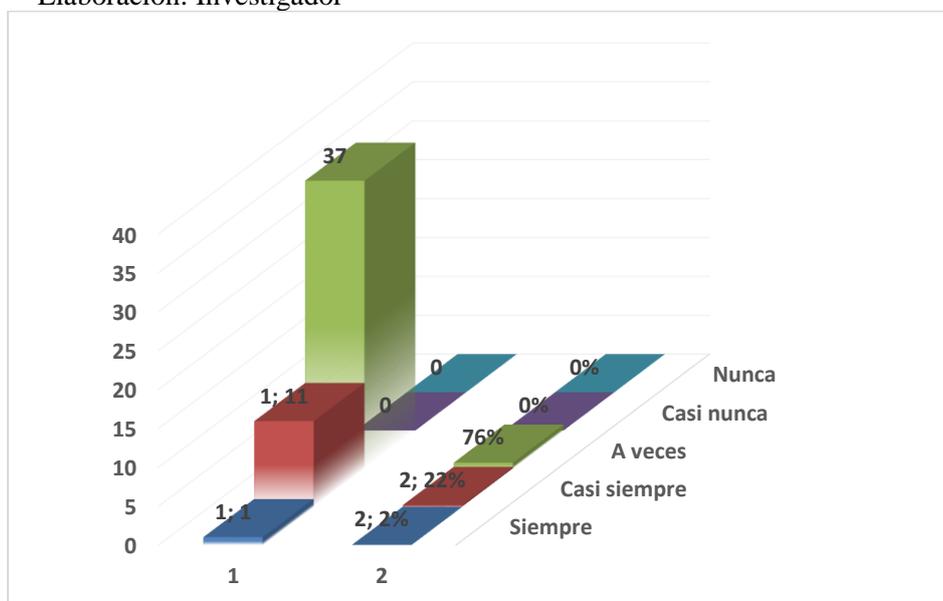


Figura 24. *Gráfico de barras que muestra los resultados de la pregunta 24 Considera que la administración financiera que es maximizar la riqueza de los propietarios, a través de un análisis referente a direccionamiento estratégico*

Interpretación:

Según la tabla 24 con su respectiva figura los representante y personal que han sido encuestados el 76% de del personal afirman que la administración financiera a veces es maximizar la riqueza de los propietarios, a través de un análisis referente a direccionamiento estratégico, mientras que el 22% indica que el personal considera que la administración financiera casi siempre es maximizar la riqueza de los propietarios, a través de un análisis referente a direccionamiento estratégico, asimismo 2% indica que la administración financiera siempre es maximizar la riqueza de los propietarios, a través de un análisis referente a direccionamiento estratégico.

Tabla 25 La empresa participa en las licitaciones de obras que requieran mayor capacidad financiera u operativa

Categorías	Cantidad	Porcentaje
Siempre	1	2%
Casi siempre	13	27%
A veces	35	71%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total	49	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios

Elaboración: Investigador

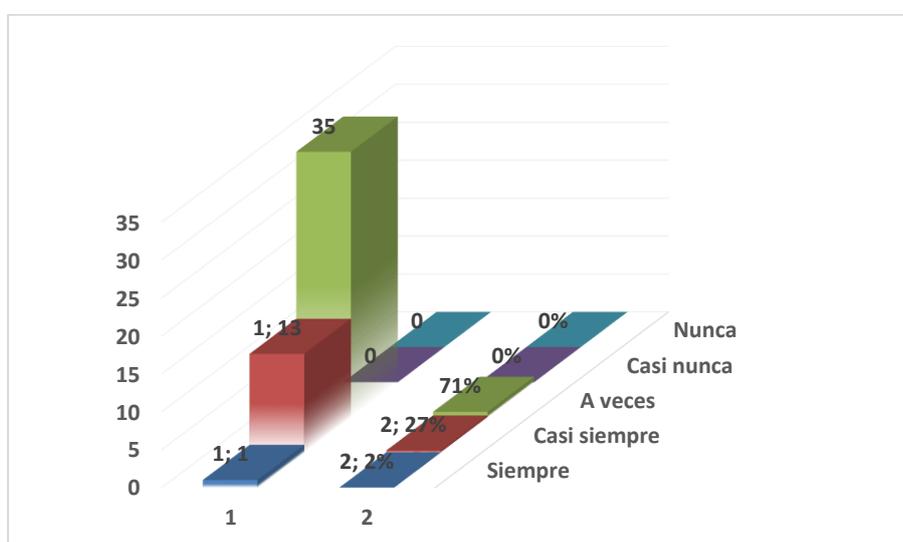


Figura 25. Gráfico de barra que muestra los resultados de la pregunta 25 La empresa participa en las licitaciones de obras que requieran mayor capacidad financiera u operativa

Interpretación:

Según la tabla 25 con su respectiva figura los representante y personal que han sido encuestados el 71% consideró que la empresa a veces participa en las licitaciones de obras que requieran mayor capacidad financiera u operativa, mientras que el 27% indica que la empresa casi siempre participa en las licitaciones de obras que requieran mayor capacidad financiera u operativa, asimismo el 2% indica que la empresa siempre participa en las licitaciones de obras que requieran mayor capacidad financiera u operativa.

Tabla 26 Usted establece los pasos específicos necesarios para implementar el plan estratégico de una empresa

Categorías	Cantidad	Porcentaje
Siempre	3	6%
Casi siempre	45	92%
A veces	1	2%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
Total	49	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los propietarios

Elaboración: Investigador

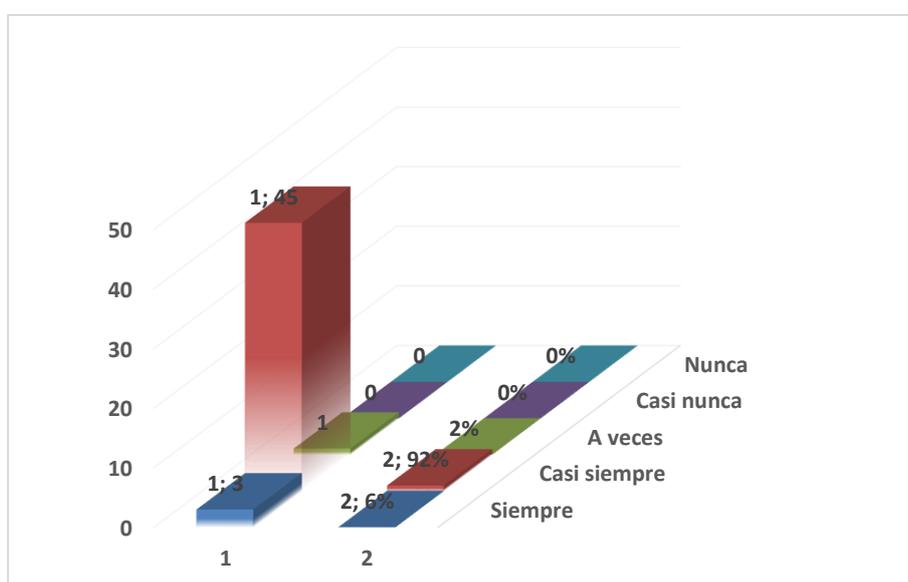


Figura 26. Gráfico de barras que muestra los resultados de la pregunta 26 Usted establece los pasos específicos necesarios para implementar el plan estratégico de una empresa

Interpretación:

Según la tabla 26 con su respectiva figura los representante y personal que han sido encuestados el 92% consideró que casi siempre establece los pasos específicos necesarios para implementar el plan estratégico de una empresa, mientras que el 6% indica que siempre establece los pasos específicos necesarios para implementar el plan estratégico de una empresa, y el 2% indica que a veces establece los pasos específicos necesarios para implementar el plan estratégico de una empresa.

5.2. Análisis de resultados

VARIABLE: Gestión de Calidad

Primer objetivo específico: Identificar los principios de la gestión de calidad en las empresas constructoras en el distrito de Sullana 2019.

Según la tabla 1 con su respectiva figura los representante y personal que han sido encuestados el 80% consideró que siempre se preocupa por entregar un producto de acorde con las exigencias del cliente. Donde la mayoría de los propietarios y personal consideró que siempre se preocupa por entregar un producto de acorde con las exigencias del cliente, de tal manera estos resultados coincide con (Grau, 2019) en su trabajo de investigación titulada Caracterización de la gestión de calidad y el uso del marketing en las micro y pequeñas empresas en el sector construcción rubro constructoras en la ciudad de Sullana año 2019, quien concluyó que se preocupa por entregar un producto de acorde con las exigencias del cliente, por otro lado (Senlle, 2011) menciona que la calidad es aquello que contribuye de alguna u otra manera a conseguir la complacencia del consumidor. Es fundamental considerar que las empresas deberían procurar mantener a sus usuarios, puesto que cuesta mucho más conseguir a un comprador que conservar a uno. Por esta razón, es que la orientación al usuario es uno de los primeros principios de calidad. Por otro lado, la compañía debe procurar ofrecer un servicio óptimo, atención personalizada, y también necesita reducir los tiempos de espera, entre otras características. Por este motivo se considera

a este principio como el primer principio de calidad. Por lo tanto, los propietarios y personal afirman que siempre se preocupa por entregar un producto de acorde con las exigencias del cliente, y realiza de la mejor manera. Por tal motivo, estos resultados dan respuesta al objetivo específico: Identificar los principios de la gestión de calidad en las empresas constructoras en el distrito de Sullana 2019.

Según la tabla 2 con su respectiva figura los representante y personal que han sido encuestados el 76% consideró que el administrador siempre mantiene un liderazgo acorde con las necesidades de los clientes. Donde la mayoría de los propietarios y clientes encuestados, que el administrador siempre mantiene un liderazgo acorde con las necesidades de los clientes, de tal manera estos resultados coinciden con (Rojas (2017) en su trabajo de investigación denominado Propuesta de un sistema de gestión para optimizar la calidad y productividad en la empresa construcciones Cesanca, C.A. orientado a los sistemas de información gerencial, quien concluyó que la gerencia mantiene un liderazgo acorde con las necesidades de los clientes; además estos resultados coincide con (Novillo, 2017) indica que el triunfo de un líder es dado por sus características, las cuales no solo le permiten manejar o dirigir un grupo correctamente, sino que también con su personalidad los ayuda a salir adelante y hacer que en conjunto todos logren las metas comunes de manera eficiente y efectiva. Las cualidades de un buen líder son: seguridad, autoconfianza, ganas de trabajar y de ayudar a otros, paciencia, organización, control, etc. Por lo tanto, que el administrador siempre mantiene un liderazgo acorde con las necesidades de los clientes, para la satisfacción de los mismos y poder fidelizarles. Por tal motivo, estos

resultados dan respuesta al objetivo específico: Identificar los principios de la gestión de calidad en las empresas constructoras en el distrito de Sullana 2019.

Según la tabla 3 con su respectiva figura los representante y personal que han sido encuestados el 84% consideró que siempre es importante que se motive a su personal para lograr un buen servicio. Donde la mayoría de propietarios y personal encuestados, siempre es importante que se motive a su personal para lograr un buen servicio, de tal manera, estos resultados coincide con (Sánchez, 2019) en su trabajo de investigación titulada Caracterización de la gestión de calidad y competitividad de las MYPE constructoras de la ciudad de Sullana año 2018, quien concluyó que el 100% consideran que es importante que se motive a su personal para lograr un buen servicio, además coincide con (Aranaz, 2014) quien concluyó que con el paso de los años se ha logrado tener el compromiso de los trabajadores, y este es un aspecto fundamental para el éxito de cualquier organización. Este principio nos dice que el empleado involucrado siempre va realizar su trabajo con mucha satisfacción y eficiencia. Del mismo modo, es fundamental que la compañía ofrezca la ayuda necesaria para que los involucrados, y trabajadores puedan alcanzar los objetivos determinados en la organización. Por lo tanto, afirman que siempre es importante que se motive a su personal para lograr un buen servicio a los clientes, quienes harán publicidad gratuita con sus familiares, amigos y vecinos. Por tal motivo, estos resultados dan respuesta al objetivo específico: Identificar los principios de la gestión de calidad en las empresas constructoras en el distrito de Sullana 2019.

Según la tabla 4 con su respectiva figura los representante y personal que han sido encuestados que el 88% consideró que casi siempre tiene la documentación que respalda un stock de producción por cada proceso que ejecuta la planta. Donde la mayoría de los propietarios y personal encuestados, que casi siempre tiene la documentación que respalda un stock de producción por cada proceso que ejecuta la planta, de tal manera, estos resultados coincide con (Portero, 2017) en su trabajo de investigación denominado Sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para la constructora T. Arias CÍA. LTDA., quien concluyó que a su vez se obtuvo la documentación que respalda un stock de producción por cada proceso que ejecuta la planta, además coincide con (Senlle, 2011) quien concluyó que los procesos son importantes para las empresas que desean optimizar su calidad. Por esa razón, cabe resaltar la esencialidad de ese proceso, puesto que son los que se desea optimizar. Las empresas pioneras en el uso de sistema de gestión por procesos, obtuvieron elevados niveles de calidad. Siendo el enfoque en procesos un aspecto que ayudó mucho. La compañía que labora con este tipo de principio presenta una visión más clara de lo que va a realizar para alcanzar los objetivos. Por lo tanto, casi siempre tiene la documentación que respalda un stock de producción por cada proceso que ejecuta la planta de la constructora. Por tal motivo, estos resultados dan respuesta al objetivo específico: Identificar los principios de la gestión de calidad en las empresas constructoras en el distrito de Sullana 2019.

Según la tabla 5 con su respectiva figura los representante y personal que han sido encuestados el 94% consideró que siempre tiene un Sistema de Calidad en la ejecución de obras de edificación para asegurar la calidad al cliente. Donde la

mayoría de los propietarios y personal encuestados, que siempre tiene un Sistema de Calidad en la ejecución de obras de edificación para asegurar la calidad al cliente, de tal manera estos resultados coincide con (Rojas, 2017) en su trabajo de investigación denominado Propuesta de un sistema de gestión para optimizar la calidad y productividad en la empresa construcciones Cesanca, C.A. orientado a los sistemas de información gerencial, expresa que es fundamental incorporar un Sistema de Calidad en la ejecución de obras de edificación para asegurar la calidad al usuario; por otro lado (Novillo, 2017) indica que este principio es de vital importancia para alcanzar los fines organizacionales. Por medio de este tipo de enfoque se puede entender, identificar y ejecutar procesos que están relacionados de un sistema, pudiendo así lograr la eficacia y eficiencia de la empresa. Un sistema es fundamental, puesto a que contribuye a optimizar las actividades y por ende se logra el éxito esperado por la compañía. Por lo tanto, siempre tiene un Sistema de Calidad en la ejecución de obras de edificación para asegurar la calidad al cliente, y fidelizarlo. Por tal motivo, estos resultados dan respuesta al objetivo específico: Identificar los principios de la gestión de calidad en las empresas constructoras en el distrito de Sullana 2019.

Según la tabla 6 con su respectiva figura los representante y personal que han sido encuestados el 76% consideró que la empresa siempre capacita al personal para mejorar los acabados de la construcción. Donde la mayoría de propietario y personal encuestados, que la empresa siempre capacita al personal para mejorar los acabados de la construcción, de tal manera estos resultados coincide con (Grau, 2019) en su trabajo de investigación titulada Caracterización de la gestión de calidad y el uso del

marketing en las micro y pequeñas empresas en el sector construcción rubro constructoras en la ciudad de Sullana año 2019, expresa que capacita al personal para mejorar los acabados de la construcción; sin embargo coincide con (Aranaz, 2014) quien concluyó que la optimización constante es aquella forma en que la compañía realiza correctamente sus actividades y a la vez, este principio se considera fundamental para obtener bienes y servicios de alta calidad que mejoren constantemente con el tiempo. Por otro lado, las acciones que necesitan implantar surgen por las diversas mediciones que se llevan a cabo en las empresas. De tal manera, la empresa siempre capacita al personal para mejorar los acabados de la construcción y hacer quedar bien con los clientes. Por tal motivo, estos resultados dan respuesta al objetivo específico: Identificar los principios de la gestión de calidad en las empresas constructoras en el distrito de Sullana 2019.

Según la tabla 7 con su respectiva figura los representante y personal que han sido encuestados el 90% consideró que las decisiones casi siempre se toman en base a experiencias en obras anteriores. Donde mayoría del total de los propietarios y personal encuestados, que las decisiones casi siempre se toman en base a experiencias en obras anteriores, estos resultados discrepan con (Rojas, 2017) en su trabajo de investigación denominado “Propuesta de un sistema de gestión para optimizar la calidad y productividad en la empresa construcciones Cesanca, C.A. orientado a los sistemas de información gerencial, expresa que las decisiones se toman en base a experiencias en obras anteriores; sin embargo coincide con (Senlle, 2011) quien concluyo que hace referencia a la acción que involucra la recopilación de datos e información con el fin de tomar decisiones efectivas y adecuadas. Este tipo de

enfoque es esencial dentro de cualquier empresa, tomando en cuenta que en las compañías pueden surgir infinidad de ideas y posturas, unas que son correctas y otras que solo llevan al fracaso. De tal manera, las decisiones casi siempre se toman en base a experiencias en obras anteriores, para no tener equivocaciones y así ir perfeccionándose. Por tal motivo, estos resultados dan respuesta al objetivo específico: Identificar los principios de la gestión de calidad en las empresas constructoras en el distrito de Sullana 2019.

Según la tabla 8 con su respectiva figura los representante y personal que han sido encuestados el 84% consideró que siempre tiene una relación de mutuo beneficio con proveedores ya que diversifica para seleccionar la mejor opción. Donde la mayoría de los propietarios y personal encuestados, que siempre tiene una relación de mutuo beneficio con proveedores ya que diversifica para seleccionar la mejor opción, de tal manera, estos resultados coinciden con (Grau, 2019) en su trabajo de investigación titulada Caracterización de la gestión de calidad y el uso del marketing en las micro y pequeñas empresas en el sector construcción rubro constructoras en la ciudad de Sullana año 2019, quien concluyó que relación de mutuo beneficio con proveedores ya que diversifica para seleccionar la mejor opción; por otro lado (Novillo, 2017) indica que un vínculo adecuado y beneficioso con el suministrador es relevante para poder manejar los externo a la empresa. La administración de la calidad dentro de la empresa puede ser controlada y manejada, a diferencia de factores o elementos externos. Por esta razón es esencial controlar a los proveedores a través de una relación eficiente con los mismos, y eso incluye trabajar en equipo para garantizar que los materiales, o materia prima son de calidad y perfectos para la elaboración de

bienes y servicios. Por lo tanto, siempre tiene una relación de mutuo beneficio con proveedores ya que diversifica para seleccionar la mejor opción de proveedores. Por tal motivo, estos resultados dan respuesta al objetivo específico: Identificar los principios de la gestión de calidad en las empresas constructoras en el distrito de Sullana 2019.

Segundo objetivo específico: Describir los beneficios de la gestión de calidad en las empresas constructoras en el distrito de Sullana 2019.

Según la tabla 9 con su respectiva figura los representante y personal que han sido encuestados el 76% consideró que el sistema de gestión de calidad a veces le favorece que mejore la reputación de su marca en el mercado. Donde la mayoría de los propietarios y personal encuestados que el sistema de gestión de calidad a veces le favorece que mejore la reputación de su marca en el mercado, de tal manera, estos resultados coinciden con (Grau, 2019) en su trabajo de investigación titulada Caracterización de la gestión de calidad y el uso del marketing en las micro y pequeñas empresas en el sector construcción rubro constructoras en la ciudad de Sullana año 2019, quien concluyó que sistema de gestión de calidad le favorece que mejore la reputación de su marca en el mercado; y también coincide con (Fontalvo, 2012) quien concluyó el contar con una certificación de calidad no te detenga de seguir mejorando, en todo momento busquen optimizar la calidad de la imagen y reputación de su compañía. Por lo tanto, el sistema de gestión de calidad a veces le favorece que mejore la reputación de su marca en el mercado, ya que son conocidos

en el rubro y siempre los buscan o ganan licitaciones porque tienen experiencia. Por tal motivo, estos resultados dan respuesta al objetivo específico: Describir los beneficios de la gestión de calidad en las empresas constructoras en el distrito de Sullana 2019.

Según la tabla 10 con su respectiva figura los representante y personal que han sido encuestados el 94% consideró que la empresa nunca tiene un formato para evidenciar el manual de gestión de calidad de los productos terminados. Donde la mayoría de los propietarios y personal encuestados, que la empresa nunca tiene un formato para evidenciar el manual de gestión de calidad de los productos terminados, de tal manera, estos resultados discrepan con (Portero, 2017) en su trabajo de investigación denominado Sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para la constructora T. Arias CÍA. LTDA., quien concluyó que se realizó un formato para evidenciar el manual de gestión de calidad. Por otra parte (Pradana, 2018) señala que al contar con SGC se tiene la responsabilidad de estudiar minuciosamente cada proceso y definir las actividades a realizar para garantizar la obtención de bienes y servicios de calidad y eficientes en su utilización. El sistema, a la vez ofrece recursos o instrumentos efectivos para evaluar los procesos y optimizarlos. De tal manera, estos resultados dan respuesta al objetivo específico: Describir los beneficios de la gestión de calidad en las empresas constructoras en el distrito de Sullana 2019.

Según la tabla 11 con su respectiva figura los representante y personal que han sido encuestados el 76% consideró que la empresa nunca tiene una estructura

organizacional que este actualizado con una jerarquía correcta y un diseño de sistema innovador. Donde la mayoría de los propietarios y personal encuestados, que la empresa nunca tiene una estructura organizacional que este actualizado con una jerarquía correcta y un diseño de sistema innovador. Estos resultados coincide con (Sánchez, 2019) en su trabajo de investigación titulada “Caracterización de la gestión de calidad y competitividad de las mype constructoras de la ciudad de Sullana año 2018, quien concluyó que no cuenta con una estructura organizacional que este actualizado con una jerarquía correcta y un diseño de sistema innovador, coincide con (Gonzáles, 2017) se refiere que al especificar adecuadamente todas las tareas y actividades de nuestro trabajo, lograremos realizar las cosas aplicando la mejora continua y erradicaremos los errores y problemas. Por tal motivo, estos resultados dan respuesta al objetivo específico: Describir los beneficios de la gestión de calidad en las empresas constructoras en el distrito de Sullana 2019.

Según la tabla 12 con su respectiva figura los representante y personal que han sido encuestados el 71% consideró que al implementar un modelo de Gestión de Calidad a veces han revisado diferentes enfoques metodológicos, los cuales giran en torno a aspectos como satisfacción del cliente. Donde la mayoría de los propietarios y personal encuestados, que al implementar un modelo de Gestión de Calidad a veces han revisado diferentes enfoques metodológicos, los cuales giran en torno a aspectos como satisfacción del cliente, de tal manera estos resultados discrepan con (Grau, 2019) en su trabajo de investigación titulada Caracterización de la gestión de calidad y el uso del marketing en las micro y pequeñas empresas en el sector construcción rubro constructoras en la ciudad de Sullana año 2019, quien concluyó que al

implementar un modelo de Gestión de Calidad siempre han revisado diferentes enfoques metodológicos, los cuales giran en torno a aspectos como satisfacción del cliente. Por otra parte, coincidencia con (Fontalvo, 2012) quien concluyó que es la meta principal de toda empresa. Es esencial estudiar los niveles de complacencia del usuario con el fin de satisfacer sus necesidades y requerimientos. De tal manera, estos resultados dan respuesta al objetivo específico: Describir los beneficios de la gestión de calidad en las empresas constructoras en el distrito de Sullana 2019.

Según la tabla 13 con su respectiva figura los representante y personal que han sido encuestados el 94% consideró que siempre motiva a los trabajadores mediante la integración del personal en el análisis de los procesos. Donde la mayoría de los propietarios y personal encuestados, que siempre motiva a los trabajadores mediante la integración del personal en el análisis de los procesos, de tal manera, estos resultados tiene coincidencia con (Grau, 2019) en su trabajo de investigación titulada Caracterización de la gestión de calidad y el uso del marketing en las micro y pequeñas empresas en el sector construcción rubro constructoras en la ciudad de Sullana año 2019, quien concluyó que la motivación de los trabajadores mediante la integración del personal en el análisis de los procesos; y tiene coincidencia con (Pradana, 2018) señala que el sistema de control de calidad determina que en algún momento es esencial parar toda la actividad productiva, para recolectar datos e información sobre o que se va haciendo y así poder estar seguros de que es un buen trabajo. Es una tarea constante que debe realizar el jefe o encargado y luego comunicar todo al equipo de trabajo, puesto que esta es una forma de que se sientan parte de la empresa y logren comprometerse con su trabajo. De tal manera estos

resultados dan respuesta al objetivo específico: Describir los beneficios de la gestión de calidad en las empresas constructoras en el distrito de Sullana 2019.

Según la tabla 14 con su respectiva figura los representante y personal que han sido encuestados el 65% consideró que la gestión de calidad siempre permite reforzar los conocimientos científicos y temas que se relacionan íntimamente con los aspectos administrativos, financieros, gerenciales y de producción. Donde la mayoría de los propietarios y personal encuestados, que la gestión de calidad siempre permite reforzar los conocimientos científicos y temas que se relacionan íntimamente con los aspectos administrativos, financieros, gerenciales y de producción, de tal manera, estos resultados coincidencia con (Alfonso, 2016) en su trabajo de investigación denominada Diseño de un plan estratégico financiero para la Constructora Zeynec S.A., quien concluyó que reforzar los conocimientos científicos y temas que se relacionan íntimamente con los aspectos administrativos, financieros, gerenciales y de producción; y tiene coincidencia con (González, 2017), quien concluyó que en la reunión que debe realizar para comunicar lo que se va a hacer a todos los miembros se necesita presentar toda la información de desarrollo de la actividad, todos los problemas que hayan podido presentarse o cosas importantes. Los errores deben ser aquellos que nos ayuda a mejorar y salir adelante. Por tal motivo, estos resultados dan respuesta al objetivo específico: Describir los beneficios de la gestión de calidad en las empresas constructoras en el distrito de Sullana 2019.

Según la tabla 15 con su respectiva figura los representante y personal que han sido encuestados el 82% consideró que casi siempre realizan de manera adecuada sus actividades por la buena comunicación. Donde la mayoría de los propietarios y personal encuestados, que casi siempre realizan de manera adecuada sus actividades por la buena comunicación, de tal manera estos resultados discrepa con (Tamara, 2018) en su trabajo de investigación denominada “Gestión de calidad con el uso del liderazgo transformacional en las Micro y Pequeñas Empresas constructoras, rubro obras de ingeniería civil de la ciudad de Huaraz, 2017, quien concluyó que no realicen de manera adecuada sus actividades por falta de comunicación; y tiene coincidencia con (Fontalvo, 2012) indica que realizar reuniones con fecha y hora establecida permite que cada miembro tenga información y datos recolectados con anticipación para presentarlos en la reunión determinada. Se debe realizar la adopción del SGC de manera correcta y una mejor interpretación de cada requerimiento que señala la norma ISO 9001 para lograr el éxito deseado. De tal manera, estos resultados dan respuesta al objetivo específico: Describir los beneficios de la gestión de calidad en las empresas constructoras en el distrito de Sullana 2019.

Variable: Planeamiento Estratégico

Tercer objetivo específico: Describir los elementos del planeamiento estratégico en las empresas constructoras en el distrito de Sullana 2019.

Según la tabla 16 con su respectiva figura los representante y personal que han sido encuestados el 84% consideró que siempre han establecido y socializado con los

trabajadores de la empresa la misión de la organización. Donde la mayoría de los propietarios y personal encuestados, que siempre han establecido y socializado con los trabajadores de la empresa la misión de la organización, de tal manera, estos resultados discrepa con (Bosquez 2017) en su trabajo de investigación denominado Diseño de un plan estratégico para la constructora REJUCAWA CONSTRUCCIONES S.A. y su influencia con el compromiso organizacional, quien concluyó que el haber establecido y socializado con los trabajadores de la empresa la misión de la organización; además contrasta con (Milla & Martínez, 2012) menciona que es el establecimiento del objetivo a seguir y la razón de existencia de la empresa. La misión ser clara, precisa y sobre todo concreta, debe permanecer y ser conocida por todos y cada uno de los participantes. De tal manera, estos resultados dan respuesta al objetivo específico: Describir los elementos del planeamiento estratégico en las empresas constructoras en el distrito de Sullana 2019.

Según la tabla 17 con su respectiva figura los representante y personal que han sido encuestados el 76% consideró que la empresa siempre tiene una visión holística porque se enfoca en los costos y en el control presupuestario. Donde la mayoría de los propietarios y personal encuestados, que la empresa siempre tiene una visión holística porque se enfoca en los costos y en el control presupuestario, de tal manera, estos resultados discrepa con (Gordillo, 2017) en su trabajo de investigación titulada Evaluación de la gestión de proyectos en el sector construcción del Perú, quien concluyó que carece de una visión holística porque se enfoca en los costos y en el control presupuestario; además coinciden con (Luna, 2015) señala que la Visión es aquel elemento que precisa y determina el lugar donde se desea se ir como compañía.

De tal manera, estos resultados dan respuesta al objetivo específico: Describir los elementos del planeamiento estratégico en las empresas constructoras en el distrito de Sullana 2019.

Según la tabla 18 con su respectiva figura los representante y personal que han sido encuestados el 80% consideró que la empresa siempre tiene establecidos los valores que deben cumplir el personal en las diferentes funciones que realizan. Donde la mayoría de los propietarios y personal encuestados, que la empresa siempre tiene establecidos los valores que deben cumplir el personal en las diferentes funciones que realizan, de tal manera, estos resultados tiene coincidencia con (Luna, 2015) señala que son los límites establecidos en nuestra manera e actuar que tienen que ver mucho con la moral y la ética de cada persona y que son indispensables especialmente en un grupo de personas que labora dentro de una empresa y trabaja arduamente para el logro de objetivos. Por tal motivo, estos resultados dan respuesta al objetivo específico: Describir los elementos del planeamiento estratégico en las empresas constructoras en el distrito de Sullana 2019.

Según la tabla 19 con su respectiva figura los representante y personal que han sido encuestados el 55% consideró que la empresa nunca tiene establecido los principios éticos que se deben cumplir en cada área. Donde la mayoría de los propietarios y personal encuestados, que la empresa nunca tiene establecido los principios éticos que se deben cumplir en cada área, de tal manera estos resultados discrepa con (Chero, 2019) en su trabajo de investigación denominado Propuestas de mejora de

los factores relevantes del control interno en el área contable de la empresa constructora construcciones COSAT empresa individual de responsabilidad limitada de la ciudad de Talara en el año 2019, quien concluyó que no tienen especificadas cada función que debe cumplir los responsables del área contable; además tiene coincidencia con (Villanueva & Del Toro, 2017) quien concluyo que hace referencia a las leyes, que permiten que las cosas inicien y sigan su curso. Es el punto de vista científico. Son las reglas que rigen nuestra empresa o algunas partes o áreas de la misma. Por tal motivo, estos resultados dan respuesta al objetivo específico: Describir los elementos del planeamiento estratégico en las empresas constructoras en el distrito de Sullana 2019.

Según la tabla 20 con su respectiva figura los representante y personal que han sido encuestados el 88% consideró que en la empresa siempre han definido sus objetivos y políticas con precisión y claridad con relación al servicio. Donde la mayoría de los propietarios y personal encuestados, que en la empresa siempre han definido sus objetivos y políticas con precisión y claridad con relación al servicio, de tal manera estos resultados tienen coincidencia con (Sánchez, 2019) en su trabajo de investigación titulada Caracterización de la gestión de calidad y competitividad de las mype constructoras de la ciudad de Sullana año 2018, quien concluyó que definen sus objetivos y políticas con precisión y claridad con relación al servicio; además tiene coincidencia con (Luna, 2015) señala que son las normas de la organización, y en algunas ocasiones los lineamientos. De tal forma, puede ser considerada como política el momento de entrada de los trabajadores, sin embargo, a la vez los lineamientos sobre la calidad de los bienes. Por tal motivo, estos resultados dan

respuesta al objetivo específico: Describir los elementos del planeamiento estratégico en las empresas constructoras en el distrito de Sullana 2019.

Según la tabla 21 con su respectiva figura los representante y personal que han sido encuestados el 90% consideró que los objetivos siempre están establecidos para alcanzar la visión de la empresa. Donde la mayoría de los propietarios y personal encuestados, que los objetivos siempre están establecidos para alcanzar la visión de la empresa, de tal manera, estos resultados tienen coincidencia con (Milla & Martínez, 2012) menciona que los fines empresariales son aquellos pasos previos que deben establecerse para lograr nuestra Visión, o también hace referencia a los recursos indispensables para lograr nuestra Visión. Por tal motivo, estos resultados dan respuesta al objetivo específico: Describir los elementos del planeamiento estratégico en las empresas constructoras en el distrito de Sullana 2019.

Según la tabla 22 con su respectiva figura los representante y personal que han sido encuestados el 94% consideró que en el plan de la empresa siempre está la motivación de su equipo de trabajo, el establecimiento de metas, y de un presupuesto para el arranque del proyecto. Donde la mayoría de los propietarios encuestados, que en el plan de la empresa siempre está la motivación de su equipo de trabajo, el establecimiento de metas, y de un presupuesto para el arranque del proyecto, de tal manera estos resultados tienen coincidencia con (Gordillo, 2017) en su trabajo de investigación titulada Evaluación de la gestión de proyectos en el sector construcción del Perú, quien concluyó que la motivación de su equipo de trabajo, el

establecimiento de metas, y de un presupuesto para el arranque del proyecto; además tienen coincidencia con (Villanueva & Del Toro, 2017) indica que las Metas son la determinación de los objetivos, y permite responder a preguntas como de Cuándo vamos a llevar a cabo lo establecido, cómo y quiénes intervendrán. Por tal motivo, estos resultados dan respuesta al objetivo específico: Describir los elementos del planeamiento estratégico en las empresas constructoras en el distrito de Sullana 2019.

Según la tabla 23 con su respectiva figura los representante y personal que han sido encuestados el 50% consideró que la empresa casi siempre tiene estrategias establecidas para cumplir con los objetivos planteados. Donde la mayoría de los propietarios y personal encuestados, que la empresa casi siempre tiene estrategias establecidas para cumplir con los objetivos planteados, de tal manera estos resultados discrepa con (Luna, 2015) señala que los métodos dan respuesta a la pregunta de qué manera se lograron las metas. Por tal motivo, estos resultados dan respuesta al objetivo específico: Describir los elementos del planeamiento estratégico en las empresas constructoras en el distrito de Sullana 2019.

Cuarto objetivo específico: Identificar los tipos de planeamiento estratégico en las empresas constructoras en el distrito de Sullana 2019.

Según la tabla 24 con su respectiva figura los representante y personal que han sido encuestados el 76% de del personal afirman que la administración financiera a veces es maximizar la riqueza de los propietarios, a través de un análisis referente a

direccionamiento estratégico. Donde la mayoría de los propietarios y personal encuestados, afirman que la administración financiera a veces es maximizar la riqueza de los propietarios, a través de un análisis referente a direccionamiento estratégico, de tal manera estos resultados coincide con (Alfonso, 2016) en su trabajo de investigación denominada Diseño de un plan estratégico financiero para la Constructora Zeynec S.A.; quien concluye que la administración financiera que es maximizar la riqueza de los propietarios, a través de un análisis referente a direccionamiento estratégico, por otro lado (Cipriano, 2016) menciona que se aplica para toda la empresa, y se desarrolla largo. Los planes estratégicos se basan en el desarrollo de asuntos o temas extensos y permanentes que garantizan la eficiencia de la compañía y su posicionamiento por mucho tiempo. De tal manera, estos resultados dan respuesta al objetivo específico: Identificar los tipos de planeamiento estratégico en las empresas constructoras en el distrito de Sullana 2019.

Según la tabla 25 con su respectiva figura los representante y personal que han sido encuestados el 71% consideró que la empresa a veces participa en las licitaciones de obras que requieran mayor capacidad financiera u operativa. Donde la mayoría de los propietarios y personal encuestados, que la empresa a veces participa en las licitaciones de obras que requieran mayor capacidad financiera u operativa, de tal manera estos resultados tienen coincide con (Yasser, Francy, Cendy, & Omar, 2016) en su tesis de investigación denominada Planeamiento Estratégico de la empresa Constructora FOCY; quienes concluyeron que para participar en la licitación de obras que requieran mayor capacidad financiera u operativa. por otro lado (Cipriano, 2016) quien concluyo que es clara y precisa para cada área, se ejecuta para ser utilizada a

corto plazo. Este tipo de planeación permite determinar las labores, los pasos a seguir y las metas. La planificación operativa exige que la utilización e implementación de herramientas sea eficaz. Por tal motivo, estos resultados dan respuesta al objetivo específico: Identificar los tipos de planeamiento estratégico en las empresas constructoras en el distrito de Sullana 2019.

Según la tabla 26 con su respectiva figura los representante y personal que han sido encuestados el 92% consideró que casi siempre establece los pasos específicos necesarios para implementar el plan estratégico de una empresa. Donde la mayoría de los propietarios y personal encuestados, que casi siempre establece los pasos específicos necesarios para implementar el plan estratégico de una empresa, de tal manera estos resultados tienen coincidencia con (Font, 2018) define que el plan táctico determina las tareas requeridas para adoptar la planeación estratégica de una organización. Es una amplitud del plan estratégico, y se elaboran proyectos para todos y cada uno de los niveles empresariales. Los métodos son procedimientos determinados, que se ejecutan para adoptar la estrategia. Estas acciones indican lo que una compañía debe ejecutar, la importancia de sus tareas, recursos, y objetivos. Por tal motivo, estos resultados dan respuesta al objetivo específico: Identificar los tipos de planeamiento estratégico en las empresas constructoras en el distrito de Sullana 2019.

VI. Conclusiones

5.1. Conclusiones

Los principios de la gestión de calidad que identifican los propietarios en las empresas constructoras es que tiene un Sistema de Calidad en la ejecución de obras de edificación para asegurar la calidad al cliente; además consideran que es importante que se motive a su personal para lograr un buen servicio; de la misma manera tienen una relación de mutuo beneficio con proveedores ya que diversifica para seleccionar la mejor opción; y se preocupan por entregar un producto de acorde con las exigencias del cliente; también el administrador mantiene un liderazgo acorde con las necesidades de los clientes; al mismo tiempo capacita al personal para mejorar los acabados de la construcción de acuerdo a los requisitos de estos; sin embargo le falta tomar decisiones en base a experiencias en obras anteriores; y le falta la documentación que respalda un stock de producción por cada proceso que ejecuta la planta.

Los beneficios de la gestión de calidad que describen los propietarios en las empresas constructoras es que motiva a los trabajadores mediante la integración del personal en el análisis de los procesos; además le permite reforzar los conocimientos científicos y temas que se relacionan íntimamente con los aspectos administrativos, financieros, gerenciales y de producción; y el personal realiza de manera adecuada sus actividades por la buena comunicación; sin embargo a veces el sistema de gestión de calidad le favorece que mejore la reputación de su marca en el mercado; también

han revisado diferentes enfoques metodológicos, los cuales giran en torno a aspectos como satisfacción del cliente; pero no tiene una estructura organizacional que este actualizado con una jerarquía correcta y un diseño de sistema innovador; y menos tiene un formato para evidenciar el manual de gestión de calidad de los productos terminados.

Los elementos del planeamiento estratégico en las empresas constructoras es que en el plan de la empresa está la motivación de su equipo de trabajo, el establecimiento de metas, y de un presupuesto para el arranque del proyecto; asimismo los objetivos están establecidos para alcanzar la visión de la empresa; también han definido sus objetivos y políticas con precisión y claridad con relación al servicio; además han establecido y socializado con los trabajadores de la empresa la misión de la organización; y los valores que deben cumplir el personal en las diferentes funciones que realizan; tiene una visión holística porque se enfoca en los costos y en el control presupuestario; tiene estrategias establecidas para cumplir con los objetivos planteados; sin embargo, no tienen establecido los principios éticos que se deben cumplir en cada área.

Los tipos de planeamiento estratégico en las empresas constructoras son planificación táctica ya que establecen los pasos específicos necesarios para implementar el plan estratégico de una empresa; planificación estratégica porque la administración financiera que es maximizar la riqueza de los propietarios, a través de un análisis referente a direccionamiento estratégico; y finalmente planificación

operativa porque participan en las licitaciones de obras que requieran mayor capacidad financiera u operativa.

Referencias Bibliográficas

Akkerman, F. (2017). Acuerdo sobre Bienes Ambientales: encuentro en la OMC.

Bid.

Alfaro, O. (2020). Uso de la tecnología será vital en la desarrollo de la construcción posterior al COVID-19. *Constructivo*.

Alfonso, S. A. V. (2016). Diseño de un plan estratégico financiero para la Constructora Zeynec S.A. *Universidad de Guayaquil*.

Antelo, S. M. (2019). *Comportamiento estratégico* (E. Reverté (ed.)).

Aranaz, A. J. M. (2014). *Gestión sanitaria: calidad y seguridad de los pacientes* (E. D. de Santos (ed.)).

Arciniegas, A., & Ortiz, V. (2017). Sisema De Gestión De Calidad. *Ecoe Ediciones*, 2, 24. <https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2016/09/Sistemas-de-gestión-de-calidad-1ra-Edición.pdf>

Arias, P. J. A. (2017). Implementación del sistema de gestión de calidad en la empresa Quality & Consulting Group SAS. Conforme a la norma ISO 9001: 2008. *Universidad Libre de Colombia*, 66, 37–39.

Astí, V. A. (2015). *Metodología de la investigación* (Athenaica).

Baena, P. G. G. (2018). *Metodología de la investigación* (Issue 2017).

Balague, Nuria & Saartí, J. (2014). *Gestión de la calidad en la biblioteca* (Editorial).

- Baltodano, V. V. C., & Solis, V. M. A. (2016). Propuesta de plan estratégico para la empresa constructora y servicios S.A., del año 2016 al 2021, Trujillo-La Libertad. *Universidad Privada Antenor Orrego*.
- Bedoya, T. (2017). *Guía metodológica integrada del aprestamiento*. Lima: . *Ministerio de educación*.
- Belaunde, V. R. (2019). TLC con China: Estos son los beneficios tras 9 años de su entrada en vigencia. *Confiep*.
- Bosquez, G. J. M. (2017). *Diseño de un plan estratégico para la constructora REJUAWA CONSTRUCCIONES S.A. y su influencia con el compromiso organizacional*.
- Cabo, S. J. (2014). *Calidad y efectividad en las organizaciones sanitarias: sistemas de información de recursos y gestión de riesgos* (Ediciones).
- Cadena, C. O. (2016). *La gestión de calidad y productividad* (Issue 1). <https://doi.org/10.16309/j.cnki.issn.1007-1776.2003.03.004>
- Camisón, Z. C., Boronat, N. M., Villar, L. A., & Puig, D. A. (2019). Sistemas de gestión de la calidad y desempeño: importancia de las prácticas de gestión del conocimiento y de I+D. *Revista Europea de Dirección y Economía de La Empresa*, 18(1), 123–134. <http://repositori.uji.es/xmlui/handle/10234/33356>
- Cañari, A. (2017). Las PYMES peruanas en el marco de los acuerdos comerciales. *Universidad San Ignacio de Loyola*. <https://facultades.usil.edu.pe/derecho/carrera-de-relaciones-internacionales/las-pymes-peruanas-en-el-marco-de-los-acuerdos-comerciales/>
- Cañete, N. (2020). Coronavirus: ¿Cómo apoyar desde el sector de fomento a la innovación y las pymes? *Universidad Estatal de Carolina Del Norte*.

<https://blogs.iadb.org/innovacion/es/innovacion-coronavirus-pymes-empresarios/>

- Carreño, C. Á. A. (2016). *Gestión de la calidad en la industria alimentaria* (G. E. Éxodo (ed.)).
- Chero, V. M. J. (2019). Propuesta de mejora de los factores relevantes del control interno en el área contable de la empresa constructora construcciones Cosat Empresa Individual de Responsabilidad Limitada de la ciudad de Talara en el año 2019. In *Universidad Católica los Angeles de CHimbote*.
- Cipriano, L. G. A. (2016). *Plan estratégico de negocios* (G. E. Patria (ed.)).
- ComexPerú. (2020a). Las Mype Peruanas en 2019 y su realidad ante la crisis. *Seminario 1028*.
- ComexPerú. (2020b). TLC Perú China una década de ganancias. *Seminario 1018*.
- Coral, G. M. (2019). Construcciones para el futuro: edificios ecológicos. *Cosas.Pe*.
- Cruz, del C. C.-, & Olivares, O. S. (2014). *Metodología de la investigación* (G. E. Patria (ed.)).
- D'Alessio, I. F. (2014). *Planeamiento estratégico razonado: aspectos conceptuales y aplicados* (P. Educación (ed.)).
- Delgado, J., & Gutiérrez, J. (2018). *Métodos y técnicas cualitativas investigación en ciencias sociales*. (Pág. 124).
- Falcón, G. (2017). Condiciones de trabajo y calidad laboral en el sector de construcción civil de Lima Metropolitana. *Revista Del Instituto de Investigación de La Facultad de Ingeniería Geológica, Minera, Metalurgica y Geográfica*, 19(38), 35–41.
- Feijoó, J. L. (2012). *El planeamiento estratégico en hotelería* (U. Editor (ed.)).

- Fernández, C. C. (2016). Metodología de la investigación sexta edición. *McGRAW-HILL / Interamericana Editores, S.A. DE C.V.*
- Ferreira, A. (2014). *Metodología de la investigación II* (E. Brujas (ed.)).
- Fischman, F. (2019). La importancia de las PYMES en Perú. *Hubspot*.
<https://blog.hubspot.es/marketing/la-importancia-de-las-pymes-en-peru>
- Flick, U. (2014). *La gestión de la calidad en Investigación Cualitativa* (Ediciones).
- Font, B. A. (2018). *Curso de negociación estratégica* (E. UOC (ed.)).
- Fontalvo, H. T. J. (2012). *La gestión de la calidad en los servicios. ISO 9000: 2008* (B.- EUMED (ed.)).
- Fossati, M., & Roman, H. (2017). Quality management system in construction design offices: A review in the brasilian context. *Revista Ingeniería de Construcción*, 21(2), 77–86. <http://www.ricuc.cl/index.php/ric/article/view/FOSSATI>
- García, Z. J. (2019). Perú: Evolución de los Indicadores de Empleo e Ingresos por Departamento, 2007-2018. Recuperado de [Consulta: 02 de mayo del 2020].
Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI).
https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1678/libro.pdf
- Gértrudix Barrio, M., Rajas Fernández, M., & Álvarez García, S. (2017). Metodología de producción para el desarrollo de contenidos audiovisuales y multimedia para MOOC. *RIED. Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*, 20(1), 183. <https://doi.org/10.5944/ried.20.1.16691>
- Ghio, V., & Bascuñan, R. (2017). Innovación Tecnológica en la Construcción ahora es cuando. *Revista Ingeniería de Construcción*, 14, 9–18.
- González, B. G. (2017). La importancia de la Calidad en las Empresas. *Aleis*

Sistemas.

- Gordillo, O. V. (2017). *Evaluación de la gestión de proyectos en el sector construcción del Perú*. Universidad de Piura.
- Grau, C. C. M. (2019). *Caracterización de la gestión de calidad y el uso del marketing en las micro y pequeñas empresas en el sector construcción rubro constructoras en la ciudad de Sullana año 2019*.
- Huston, V. (2019). *Negocios. Usembassy*.
- Jímenez, G. (2018). *Metodología Integrada para el Control Estratégico y la mejora continua , basada en el Balanced Scorecard y el Sistema de Gestión de Calidad : Aplicación en una Organización de Servicios en Colombia. January 2016*.
- Kuczynski, G. P. P. (2015). *Ley que regula la ejecución de obras de servicios publicos. El Peruano*.
- Lerma, G. H. (2016). *Metodología de la investigación: Propuesta, anteproyecto y proyecto (5° ed.)*. Bogotá, Colombia: *Ediciones ECOE*.
- Lira, S. J. (2018). *Las cinco tecnologías que están cambiando el sector construcción. Gestión*.
- Lizarzaburu, B. E. (2016). *La gestión de la calidad en Perú: un estudio de la norma ISO 9001, sus beneficios y los principales cambios en la versión 2015. Universidad & Empresa, 18(30), 33–54.*
<https://doi.org/10.12804/rev.univ.empresa.30.2016.02>
- Llenque, T. F. (2019). *Importancia de la MYPE en el Perú. La Columna Del Día.*
<https://radiosd.pe/opinion/la-columna-del-dia-importancia-de-la-mype-en-el-peru>
- Luna, G. A. C. (2015). *Administración estratégica (G. E. Patria (ed.))*.

- Madrid, R. de L. (2018). La importancia de implementar normas de calidad en tu empresa ISO 9001. *Cámara de Comercio*.
- Marchiori, E., & Marchionna, F. A. (2012). *Futuro imperfecto: incertidumbre y serendipity en el planeamiento estratégico* (T. G. Editorial (ed.)).
- Martinez, M. U. J. (2019). *Propuestas de mejora del control interno en la gestión administrativa de la empresa Estudios y Construcciones HR SAC. Piura- 2018*.
- Milla, G. A., & Martínez, P. D. (2012). *Metas estratégicas* (E. D. de Santos (ed.)).
- Miranda, R. J. A. (2018). Gestión de calidad en la capacitación en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro constructoras, distrito de Nuevo Chimbote, 2015. *Universidad Catolica Los Angeles de CHimbote*.
- Montero, S. R. M. (2019). Los aportes de la transformación digital al sector construcción. *Conexion* *ESAN*.
<https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2019/01/03/los-aportes-de-la-transformacion-digital-al-sector-construccion/>
- Niño, V. (2016). Metodología de la investigación: Diseño y ejecución. Bogotá: *Ediciones de La U*.
- Novillo, M. E. F. (2017). Gestión de la calidad. *Técnicas y Métodos de Laboratorio Clínico*, 109–119. <https://doi.org/10.1016/b978-84-458-2029-2.50009-4>
- Obregón, G. J. C. (2017). La gestión de calidad y competitividad de las micro y pequeñas empresas del sector servicio rubro alquiler de maquinaria y equipos de construcción en el distrito de Independencia, 2016. *Universidad Catolica Los Angeles de CHimbote*, 152. <https://doi.org/10.1016/b978-84-458-2029-2.50009-4>
- Ormeño, Z. Y. (2020). Construcción en espera: Situación y propuestas para su reactivación. *Gestión*.

- Panez, C. F. (2019). Qué es el planeamiento estratégico. *RSM Global*.
- Peñaranda, C. (2019). Sector construcción crecería 4.1% en 2019 y 6.5% en 2020, según la CCL. *Gestión*. <https://gestion.pe/economia/construccion-sector-construccion-creceria-41-en-2019-y-65-en-2020-segun-la-ccl-noticia/?ref=ges>
- Pérez, C. D. E. (2017). Gestión Programa de Diseño de propuesta de un sistema de gestión de calidad para empresas del sector construcción . Caso : *Universidad Andina Simón*.
- Pérez, R. C., & Núñez, I. R. (2016). Plan estratégico para la empresa design servicios inmobiliarios EIRL. *Universidad Nacional de Piura*.
- Plaza, V. V. (2020). Cuál es la importancia del planeamiento estratégico. *Universidad Continental*.
- Portero, V. Á. V. (2017). Sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para la constructora T. Arias CÍA. LTDA. *Universidad Tecnica de Ambato*.
- Pradana, P. J. Á. (2018). *Criterios de calidad y gestión del agua potable* (UNED-Uni).
- Quiroz, L. F. (2020). Construcción en espera: Situación y propuestas para su reactivación. *Gestión En Linea*.
- Quisimalin, S. M. L. A. (2017). Diseño de un plan estratégico para una Empresa Constructora y Comercializadora de vivienda. In *Journal of Chemical Information and Modeling* (Vol. 53, Issue 9). <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Repullo, L. J. R. (2014). *Gestión sanitaria para la calidad y la excelencia* (Ediciones).

- Reyes, J. C. (2019). Capeco: Empresas rebajaron estimado de crecimiento del sector construcción. *Gestión En Línea*.
- Rojas, R. R. (2017). Propuesta de un sistema de gestión para optimizar la calidad y productividad en la empresa construcciones Cesanca, C.A. orientado a los sistemas de información gerencial. *Universidad de Carabobo*.
- Ruiz, A. (2019). Certificación LEED: construcciones que cuidan el medio ambiente. *Urbania*.
- Ruíz, B. M. (2019). Plan estratégico de una empresa PyME : ¿Qué es,cómo se hace?,paso a paso. *Amazón*.
- Sánchez, G. J. (2019). Plan estratégico. *Economipedia*.
- Sánchez, G. P. A. (2019). Caracterización De La Gestión De Calidad Y Competitividad De Las Mype Constructoras De La Ciudad De Sullana Año 2018. *Universidad Los Ángeles de Chimbote.*, 1–33.
- Senlle, Á. (2011). *Gestión estratégica de RR.HH. para la calidad y la excelencia* (A.- A. E. de N. y Certificación (ed.)).
- Tamara, V. L. D. (2018). Gestión De Calidad Con El Uso Del Liderazgo Transformacional en las Micro y Pequeñas Empresas Constructoras, Rubro Obras de Ingeniería Civil de la Ciudad De HUARAZ, 2017. *Universidad Católica Los Angeles de CHimbote*, 98.
- Tarradelles, J. (2020). Plan estratégico de una empresa. *Universidad de Barcelona*.
- Torres, H. Z. (2015). *Administración estratégica* (G. E. Patria (ed.)).
- ULADECH. (2019). Aprobado por acuerdo del Consejo Universitario con Resolución N° 0973-2019-CU-ULADECH Católica, de fecha 16 de agosto del 2019. *CÓDIGO DE ÉTICA PARA LA INVESTIGACIÓN VERSIÓN 002*, 1–7.

- Valdivia, G. (2019a). Perú: proyectan crecimiento del sector construcción en 6,22% en 2019 por impulso de la inversión privada. *America Noticias*.
- Valdivia, G. (2019b). Proyección del crecimiento del sector construcción se eleva a 6.22% para el 2019. *Confiep*.
- Vílchez, N. (2020). La tasa de interés a 5 % del BCR dinamizará los créditos hipotecarios. *Gestión En Linea*.
- Villanueva, J., & Del Toro, J. M. (2017). *Estratégico, Marketing* (EUNSA (ed.)).
<https://doi.org/9788431331672>
- Villanueva, L. (2019). Construcción impulsó desarrollo económico. *El Peruano*.
- Yasser, A. S., Francy, A. C., Cendy, E. F., & Omar, L. S. (2016). Planeamiento Estratégico de la empresa Constructora FOCY. *Pontificia Universidad Catolica Del Peru*.
- Zegarra, A. G., Mendoza, L. M. L., & Cuba, E. J. C. (2015). “plan estratégico para la compañía besco s. a. c.” *Universidad Del Pacifico*.

Anexos

1. Cronograma

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																	
N°	Actividades	Año 2019								Año 2020							
		Semestre I				Semestre II				Semestre I				Semestre II			
		2019				2019				2020				2020			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Elaboración del Proyecto	X															
2	Revisión del proyecto por el jurado de investigación		X														
3	Aprobación del proyecto por el Jurado de Investigación			X													
4	Exposición del proyecto al Jurado de Investigación				X												
5	Mejora del marco teórico					X											
6	Redacción de la revisión de la literatura.						X										
7	Elaboración del consentimiento informado (*)							X									
8	Ejecución de la metodología								X								
9	Resultados de la investigación									X							
10	Conclusiones y recomendaciones										X						
11	Redacción del pre informe de Investigación.											X					
12	Reacción del informe final												X	X			
13	Aprobación del informe final por el Jurado de Investigación														X		
14	Presentación de ponencia en jornadas de investigación															X	
15	Redacción de artículo científico															X	
16	Sustentación del informe final al Jurado de Investigación																X

2. Presupuesto

Presupuesto desembolsable (Estudiante)			
Categoría	Base	% o Número	Total (S/.)
Suministros (*)			
• Impresiones	0.5	500	S/250.00
• Fotocopias	0.1	300	S/30.00
• Empastado	2	35	S/70.00
• Papel bond A-4 (500 hojas)	17	2	S/34.00
□			S/0.00
Servicios			
• Uso de Turnitin	50	2	S/100.00
Sub total			S/484.00
Gastos de viaje			
• Pasajes para recolectar información			S/500.00
Sub total			S/984.00
Total de presupuesto desembolsable			
Presupuesto no desembolsable (Universidad)			
Categoría	Base	% ó Número	Total (S/.)
Servicios			
• Uso de Internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital - LAD)	30	4	S/120.00
• Búsqueda de información en base de datos	35	2	S/70.00
• Soporte informático (Módulo de Investigación del ERP University - MOIC)	40	4	S/160.00
• Publicación de artículo en repositorio institucional	50	1	S/50.00
Sub total			S/400.00
Recurso humano			
• Asesoría personalizada (5 horas por semana)	63	4	S/252.00
Sub total			S/252.00
Total de presupuesto no desembolsable			S/652.00
Total (S/.)			S/2,016.00

3. Cuestionario



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

CUESTIONARIO DIRIGIDO A LOS PROPIETARIOS Y PERSONAL

A continuación, se presenta un conjunto de preguntas que tiene por objetivo la recopilación de información, que presenta fines relativamente académicos, en este caso la realización de mi tesis universitaria. Considerando en las empresas constructoras en el distrito de Sullana. Como una de las seleccionadas para dicho trabajo; esperando contar con sincero apoyo.

El cuestionario tiene por objetivo: Determinar las principales características de la gestión de calidad y planeamiento estratégico en las empresas constructoras en el distrito de Sullana 2019.

N°	PREGUNTA	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA
GESTIÓN DE CALIDAD						
1	¿Usted se preocupa por entregar un producto de acorde con las exigencias del cliente?					
2	¿El administrador mantiene un liderazgo acorde con las necesidades de los clientes?					

3	¿Consideran que es importante que se motive a su personal para lograr un buen servicio?					
4	¿Usted tiene la documentación que respalda un stock de producción por cada proceso que ejecuta la planta?					
5	¿Usted tiene un Sistema de Calidad en la ejecución de obras de edificación para asegurar la calidad al cliente?					
6	¿La empresa capacita al personal para mejorar los acabados de la construcción?					
7	¿Las decisiones se toman en base a experiencias en obras anteriores?					
8	¿usted tiene una relación de mutuo beneficio con proveedores ya que diversifica para seleccionar la mejor opción?					
9	¿El sistema de gestión de calidad le favorece que mejore la reputación de su marca en el mercado?					
10	¿La empresa tiene un formato para evidenciar el manual de gestión de calidad de los productos terminados?					
11	¿La empresa tiene una estructura organizacional que este actualizado con una jerarquía correcta y un diseño de sistema innovador?					
12	¿Al implementar un modelo de Gestión de Calidad siempre han revisado diferentes enfoques metodológicos, los cuales giran en torno a aspectos como satisfacción del cliente?					
13	¿Usted motiva a los trabajadores mediante la integración del personal en el análisis de los procesos?					
14	¿La gestión de calidad permite reforzar los conocimientos científicos y temas que se relacionan íntimamente con los aspectos administrativos, financieros, gerenciales y de producción?					
15	¿El personal realizan de manera adecuada sus actividades por la buena comunicación?					
PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO						

16	¿Han establecido y socializado con los trabajadores de la empresa la misión de la organización?					
17	¿La empresa tiene una visión holística porque se enfoca en los costos y en el control presupuestario?					
18	¿La empresa tiene establecidos los valores que deben cumplir el personal en las diferentes funciones que realizan?					
19	¿La empresa tiene establecido los principios éticos que se deben cumplir en cada área?					
20	¿En la empresa han definido sus objetivos y políticas con precisión y claridad con relación al servicio?					
21	¿Los objetivos están establecidos para alcanzar la visión de la empresa?					
22	¿En el plan de la empresa está la motivación de su equipo de trabajo, el establecimiento de metas, y de un presupuesto para el arranque del proyecto?					
23	¿La empresa tiene estrategias establecidas para cumplir con los objetivos planteados?					
24	¿Considera que la administración financiera que es maximizar la riqueza de los propietarios, a través de un análisis referente a direccionamiento estratégico?					
25	¿La empresa participa en las licitaciones de obras que requieran mayor capacidad financiera u operativa?					
26	¿Usted establece los pasos específicos necesarios para implementar el plan estratégico de una empresa?					

Muchas gracias por su colaboración.

Sullana, noviembre del 2019.

4. Análisis de confiabilidad

“AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD”

DOCENTE A CARGO: MG. DARWIN MACCOLL PRIMERO LLACSAGUACHE CALLE

ESPECIALIDAD: ESTADISTICO

COLEGIADO: COESPE N°675

Validez y Confiabilidad:

Para evaluar el instrumento en su validez y confiabilidad se realizó una prueba piloto, a fin de garantizar la calidad de los datos. El instrumento se aplicó a 26 personas con el fin de explorar sobre la claridad y comprensión de las preguntas.

Confiabilidad: La confiabilidad fue evaluada mediante el método de Alfa de Cronbach, utilizando el paquete estadístico SPSS versión 26. Dando el siguiente resultado:



MGC DARWIN MACCOLL PRIMERO LLACSAGUACHE CALLE
Estadístico
COESPE: 675

ANEXO N° 01

ESTADISTICOS DEL ALFA DE CRONBACH PARA DETERMINAR GESTIÓN DE LA CALIDAD Y PLANEAMIENTO ESTRATEGICO EN LAS EMPRESAS CONSTRUCTORAS EN EL DISTRITO DE SULLANA 2019.

Estadísticos de los elementos

	Media	Desviación típica	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
P01	2.25	1.33	.901
P02	1.60	0.75	.901
P03	2.70	0.80	.877
P04	2.55	1.39	.964
P05	1.35	0.59	.908
P06	2.05	0.89	.960
P07	2.95	1.19	.870
P08	1.70	1.03	.874
P09	1.45	0.69	.943
P10	2.30	1.30	.942
P11	2.70	1.30	.831
P12	2.65	1.42	.861
P13	1.35	0.59	.869
P14	2.55	1.39	.824
P15	1.35	0.49	.964
P16	2.45	1.43	.868
P17	1.80	1.06	.828
P18	2.15	0.81	.945
P19	1.75	0.97	.868
P20	1.85	1.14	.990
P21	1.80	0.89	.813
P22	2.50	1.28	.837
P23	1.80	1.01	.952
P24	1.70	0.86	.895
P25	2.55	1.28	.991
P26	2.90	1.07	.947


 INSC. EDUARDO RAMÍREZ GARCÍA
 Estadístico
 COESPE: 675

ESTADISTICOS DEL ALFA DE CRONBACH PARA DETERMINAR GESTIÓN DE LA CALIDAD Y PLANEAMIENTO ESTRATEGICO EN LAS EMPRESAS CONSTRUCTORAS EN EL DISTRITO DE SULLANA 2019.

Nº preguntas	Alfa de Cronbach
26	0.900

Podemos determinar que e instrumento utilizado para este estudio es confiable debido a que existe un 90.0% de confiabilidad con respecto a 26 preguntas del cuestionario.


MSc. DANWIN MARCULLI DE LASAGUACHE CALLE
Estadístico
COESPE: 675

5. Cuadro de resultados

PR	Variable	Dimensiones	OE// INDICADORES	Items	RESULTADOS POR PORCENTAJES				
			Primer OE		SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA
1	Gestión de Calidad	Principios	Enfoque al cliente	¿Usted se preocupa por entregar un producto de acorde con las exigencias del cliente?	80%	14%	6%	0%	0%
2			Liderazgo	¿El administrador mantiene un liderazgo acorde con las necesidades de los clientes?	76%	14%	8%	2%	0%
3			Participación del personal	¿Consideran que es importante que se motive a su personal para lograr un buen servicio?	84%	4%	12%	0%	0%
4			Enfoque basado en procesos	¿Usted tiene la documentación que respalda un stock de producción por cada proceso que ejecuta la planta?	4%	88%	8%	0%	0%
5			Enfoque de sistema para la gestión	¿Usted tiene un Sistema de Calidad en la ejecución de obras de edificación para asegurar la calidad al cliente?	94%	4%	2%	0%	0%
6			Mejora continua	¿La empresa capacita al personal para mejorar los acabados de la construcción?	76%	6%	18%	0%	0%

7		Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones	¿Las decisiones se toman en base a experiencias en obras anteriores?	8%	90%	2%	0%	0%
8		Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor	¿usted tiene una relación de mutuo beneficio con proveedores ya que diversifica para seleccionar la mejor opción?	84%	4%	12%	0%	0%
		Segundo OE						
9		Potenciar la imagen de la empresa	¿El sistema de gestión de calidad le favorece que mejore la reputación de su marca en el mercado?	20%	4%	76%	0%	0%
10		Mejorar la calidad	¿La empresa tiene un formato para evidenciar el manual de gestión de calidad de los productos terminados?	2%	4%	0%	0%	94%
11		Fortalecer el sistema de trabajo	¿La empresa tiene una estructura organizacional que este actualizado con una jerarquía correcta y un diseño de sistema innovador?	0%	8%	16%	0%	76%
12		Incrementar la satisfacción de los clientes	¿Al implementar un modelo de Gestión de Calidad siempre han	0%	29%	71%	0%	0%
		Beneficios						

			revisado diferentes enfoques metodológicos, los cuales giran en torno a aspectos como satisfacción del cliente?					
13		Elevar la satisfacción y motivación	¿Usted motiva a los trabajadores mediante la integración del personal en el análisis de los procesos?	94%	4%	2%	0%	0%
14		Intercambiar conocimientos know-how	¿La gestión de calidad permite reforzar los conocimientos científicos y temas que se relacionan íntimamente con los aspectos administrativos, financieros, gerenciales y de producción?	65%	0%	35%	0%	0%
15		Simplificar la interacción y comunicación	¿El personal realizan de manera adecuada sus actividades por la buena comunicación?	0%	82%	14%	4%	0%

PR	Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	RESULTADOS POR PORCENTAJES				
			Tercer OE		SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA
16	Plancamiento estratégico	Elementos	Misión	¿Han establecido y socializado con los trabajadores de la empresa la misión de la organización?	84%	16%	0%	0%	0%
17			Visión	¿La empresa tiene una visión holística porque se enfoca en los costos y en el control presupuestario?	76%	0%	22%	2%	0%
18			Valores	¿La empresa tiene establecidos los valores que deben cumplir el personal en las diferentes funciones que realizan?	80%	12%	8%	0%	0%
19			Axiomas	¿La empresa tiene establecido los principios éticos que se deben cumplir en cada área?	0%	8%	0%	37%	55%
20			Políticas	¿En la empresa han definido sus objetivos y políticas con precisión y claridad con relación al servicio?	88%	10%	2%	0%	0%
21			Objetivos	¿Los objetivos están establecidos para alcanzar la visión de la empresa?	90%	8%	2%	0%	0%
22			Las Metas	¿En el plan de la empresa está la motivación de su equipo de trabajo, el	94%	4%	2%	0%	0%

			establecimiento de metas, y de un presupuesto para el arranque del proyecto?						
23		Estrategias	¿La empresa tiene estrategias establecidas para cumplir con los objetivos planteados?	6%	84%	10%	0%	0%	
		Cuarto OE							
24		La planeación estratégica	¿Considera que la administración financiera que es maximizar la riqueza de los propietarios, a través de un análisis referente a direccionamiento estratégico?	2%	22%	76%	0%	0%	
25		La planificación operativa	¿La empresa participa en las licitaciones de obras que requieran mayor capacidad financiera u operativa?	2%	27%	71%	0%	0%	
26		La planificación táctica	¿Usted establece los pasos específicos necesarios para implementar el plan estratégico de una empresa?	6%	92%	2%	0%	0%	
		Tipos							

6. Libro de códigos

Cliente	GC1	GC2	GC3	GC4	GC5	GC6	GC7	GC8	GC9	GC10	GC11	GC12	GC13	GC14	GC15
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1
3	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1
4	1	1	1	2	1	1	1	1	1	5	2	2	1	1	1
5	1	1	1	2	1	1	2	1	1	5	3	2	1	1	1
6	1	1	1	2	1	1	2	1	1	5	3	2	1	1	1
7	1	1	1	2	1	1	2	1	1	5	3	2	1	1	1
8	1	1	1	2	1	1	2	1	1	5	3	2	1	1	1
9	1	1	1	2	1	1	2	1	1	5	3	2	1	1	1
10	1	1	1	2	1	1	2	1	1	5	3	2	1	1	1
11	1	1	1	2	1	1	2	1	2	5	3	2	1	1	1
12	1	1	1	2	1	1	2	1	2	5	3	2	1	1	1
13	1	1	1	2	1	1	2	1	3	5	5	2	1	1	1
14	1	1	1	2	1	1	2	1	3	5	5	2	1	1	1
15	1	1	1	2	1	1	2	1	3	5	5	3	1	1	1
16	1	1	1	2	1	1	2	1	3	5	5	3	1	1	1
17	1	1	1	2	1	1	2	1	3	5	5	3	1	1	1
18	1	1	1	2	1	1	2	1	3	5	5	3	1	1	1
19	1	1	1	2	1	1	2	1	3	5	5	3	1	1	1
20	1	1	1	2	1	1	2	1	3	5	5	3	1	1	1
21	1	1	1	2	1	1	2	1	3	5	5	3	1	1	1
22	1	1	1	2	1	1	2	1	3	5	5	3	1	1	1
23	1	1	1	2	1	1	2	1	3	5	5	3	1	1	1
24	1	1	1	2	1	1	2	1	3	5	5	3	1	1	1
25	1	1	1	2	1	1	2	1	3	5	5	3	1	1	1
26	1	1	1	2	1	1	2	1	3	5	5	3	1	1	1
27	1	1	1	2	1	1	2	1	3	5	5	3	1	1	1
28	1	1	1	2	1	1	2	1	3	5	5	3	1	1	1
29	1	1	1	2	1	1	2	1	3	5	5	3	1	1	1
30	1	1	1	2	1	1	2	1	3	5	5	3	1	1	1
31	1	1	1	2	1	1	2	1	3	5	5	3	1	1	1
32	1	1	1	2	1	1	2	1	3	5	5	3	1	1	1
33	1	1	1	2	1	1	2	1	3	5	5	3	1	3	1
34	1	1	1	2	1	1	2	1	3	5	5	3	1	3	1
35	1	1	1	2	1	1	2	1	3	5	5	3	1	3	1
36	1	1	1	2	1	1	2	1	3	5	5	3	1	3	1
37	1	1	1	2	1	1	2	1	3	5	5	3	1	3	1
38	1	2	1	2	1	2	2	1	3	5	5	3	1	3	1
39	1	2	1	2	1	2	2	1	3	5	5	3	1	3	1
40	2	2	1	2	1	2	2	1	3	5	5	3	1	3	1
41	2	2	1	2	1	3	2	1	3	5	5	3	1	3	2
42	2	2	2	2	1	3	2	2	3	5	5	3	1	3	2
43	2	2	2	2	1	3	2	2	3	5	5	3	1	3	2
44	2	2	3	2	1	3	2	3	3	5	5	3	1	3	2
45	2	3	3	2	1	3	2	3	3	5	5	3	1	3	2
46	2	3	3	3	1	3	2	3	3	5	5	3	1	3	2
47	3	3	3	3	2	3	2	3	3	5	5	3	2	3	2
48	3	3	3	3	2	3	2	3	3	5	5	3	2	3	3
49	3	4	3	3	3	3	3	3	3	5	5	3	3	3	3
Porcentajes	1 = 80%	1 = 76%	1 = 84%	1 = 4%	1 = 94%	1 = 76%	1 = 8%	1 = 84%	1 = 19%	1 = 2%	1 = 0%	1 = 0%	1 = 94%	1 = 65%	1 = 82%
	2 = 14%	2 = 14%	2 = 4%	2 = 88%	2 = 4%	2 = 6%	2 = 90%	2 = 4%	2 = 3%	2 = 4%	2 = 8%	2 = 29%	2 = 4%	2 = 0%	2 = 14%
	3 = 6%	3 = 8%	3 = 12%	3 = 8%	3 = 2%	3 = 18%	3 = 2%	3 = 12%	3 = 78%	3 = 0%	3 = 16%	3 = 71%	3 = 2%	3 = 25%	3 = 4%
	4 = 0%	4 = 1%	4 = 24%	4 = 0%	4 = 0%	4 = 0%	4 = 0%	4 = 0%	4 = 0%	4 = 0%	4 = 0%	4 = 0%	4 = 0%	4 = 0%	4 = 0%
	5 = 0%	5 = 0%	5 = 0%	5 = 0%	5 = 0%	5 = 0%	5 = 0%	5 = 0%	5 = 0%	5 = 94%	5 = 76%	5 = 0%	5 = 0%	5 = 0%	5 = 0%

Colaboradores	PE1	PE2	PE3	PE4	PE5	PE6	PE7	PE8	PE9	PE10	PE11
1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1
2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1
3	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1
4	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2
5	1	1	1	4	1	1	1	2	2	2	2
6	1	1	1	4	1	1	1	2	2	2	2
7	1	1	1	4	1	1	1	2	2	2	2
8	1	1	1	4	1	1	1	2	2	2	2
9	1	1	1	4	1	1	1	2	2	2	2
10	1	1	1	4	1	1	1	2	2	2	2
11	1	1	1	4	1	1	1	2	2	2	2
12	1	1	1	4	1	1	1	2	2	2	2
13	1	1	1	4	1	1	1	2	3	2	2
14	1	1	1	4	1	1	1	2	3	2	2
15	1	1	1	4	1	1	1	2	3	3	2
16	1	1	1	4	1	1	1	2	3	3	2
17	1	1	1	4	1	1	1	2	3	3	2
18	1	1	1	4	1	1	1	2	3	3	2
19	1	1	1	4	1	1	1	2	3	3	2
20	1	1	1	4	1	1	1	2	3	3	2
21	1	1	1	4	1	1	1	2	3	3	2
22	1	1	1	4	1	1	1	2	3	3	2
23	1	1	1	5	1	1	1	2	3	3	2
24	1	1	1	5	1	1	1	2	3	3	2
25	1	1	1	5	1	1	1	2	3	3	2
26	1	1	1	5	1	1	1	2	3	3	2
27	1	1	1	5	1	1	1	2	3	3	2
28	1	1	1	5	1	1	1	2	3	3	2
29	1	1	1	5	1	1	1	2	3	3	2
30	1	1	1	5	1	1	1	2	3	3	2
31	1	1	1	5	1	1	1	2	3	3	2
32	1	1	1	5	1	1	1	2	3	3	2
33	1	1	1	5	1	1	1	2	3	3	2
34	1	1	1	5	1	1	1	2	3	3	2
35	1	1	1	5	1	1	1	2	3	3	2
36	1	1	1	5	1	1	1	2	3	3	2
37	1	1	1	5	1	1	1	2	3	3	2
38	1	3	1	5	1	1	1	2	3	3	2
39	1	3	1	5	1	1	1	2	3	3	2
40	1	3	2	5	1	1	1	2	3	3	2
41	1	3	2	5	1	1	1	2	3	3	2
42	2	3	2	5	1	1	1	2	3	3	2
43	2	3	2	5	1	1	1	2	3	3	2
44	2	3	2	5	2	1	1	2	3	3	2
45	2	3	2	5	2	2	1	3	3	3	2
46	2	3	3	5	2	2	1	3	3	3	2
47	2	3	3	5	2	2	2	3	3	3	2
48	2	3	3	5	2	2	2	3	3	3	2
49	2	4	3	5	3	3	3	3	3	3	3
Porcentajes	1 = 84% 2 = 16% 3 = 0% 4 = 0% 5 = 0%	1 = 76% 2 = 0% 3 = 22% 4 = 2% 5 = 0%	1 = 80% 2 = 12% 3 = 8% 4 = 0% 5 = 0%	1 = 0% 2 = 8% 3 = 0% 4 = 37% 5 = 55%	1 = 88% 2 = 10% 3 = 2% 4 = 0% 5 = 0%	1 = 90% 2 = 8% 3 = 2% 4 = 0% 5 = 0%	1 = 94% 2 = 4% 3 = 2% 4 = 0% 5 = 0%	1 = 6% 2 = 84% 3 = 10% 4 = 0% 5 = 0%	1 = 2% 2 = 22% 3 = 76% 4 = 0% 5 = 0%	1 = 2% 2 = 27% 3 = 71% 4 = 0% 5 = 0%	1 = 6% 2 = 92% 3 = 2% 4 = 0% 5 = 0%

7. Validación del instrumento

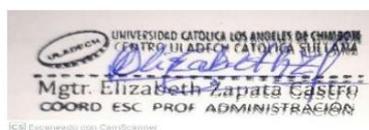
UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE

DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIÓN

JUICIO DE EXPERTOS

Yo, Elizabeth Dinamina Zapata Castro, con cédula de colegiatura 06563, con profesión Licenciada en Administración y ejerciendo actualmente como experto; por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el instrumento de recolección de datos del trabajo:

“Gestión de calidad y planeamiento estratégico en las empresas constructoras en el distrito de Sullana 2019”, presentado por la estudiante universitaria Herrera Castillo, Magaly Esperanza de la escuela de Administración. Los resultados de la revisión realizada corresponden a aspectos como la adecuación (correspondencia del contenido de la pregunta con los objetivos de la investigación); la pertinencia (relación estrecha de la pregunta con la investigación) y la redacción (interpretación unívoca del enunciado de la pregunta, a través de la claridad y precisión del uso del vocabulario técnico) de cada uno de los ítems presentados; el detalle se presenta en el cuadro a continuación:



8.
9.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS									
Orden	Pregunta	CRITERIOS DE EVALUACIÓN							
		¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?	
		Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
	VARIABLE DE GESTIÓN DE CALIDAD								
1° OE	a) Identificar los principios de la gestión de calidad en las empresas constructoras en el distrito de Sullana 2019								
1	¿Usted se preocupa por entregar un producto de acorde con las exigencias del cliente?	X			X	X			X
2	¿El administrador mantiene un liderazgo acorde con las necesidades de los clientes?	X			X	X			X
3	¿Consideran que es importante que se motive a su personal para lograr un buen servicio?	X			X	X			X
4	¿Usted tiene la documentación que respalda un stock de producción por cada proceso que ejecuta la planta?	X			X	X			X
5	¿Usted tiene un Sistema de Calidad en la ejecución de obras de edificación para asegurar la calidad al cliente?	X			X	X			X
6	¿La empresa capacita al personal para mejorar los acabados de la construcción?	X			X	X			X
7	¿Las decisiones se toman en base a experiencias en obras anteriores?	X			X	X			X
8	¿usted tiene una relación de mutuo beneficio con proveedores ya que diversifica	X			X	X			X


 UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELES DE CHIMBOTE
 CENTRO DE ASESORIA CATOLICA SULLANA
Elizabeth Zapata Casiri
 Mgr. Elizabeth Zapata Casiri
 COORD. ESC. PROF. ADMINISTRACION
Elaborado con CamScanner

10.
11.

	para seleccionar la mejor opción?								
2° OE	b) Describir los beneficios de la gestión de calidad en las empresas constructoras en el distrito de Sullana 2019								
6	¿El sistema de gestión de calidad le favorece que mejore la reputación de su marca en el mercado?	X			X	X			X
7	¿La empresa tiene un formato para evidenciar el manual de gestión de calidad de los productos terminados?	X			X	X			X
8	¿La empresa tiene una estructura organizacional que este actualizado con una jerarquía correcta y un diseño de sistema innovador?	X			X	X			X
9	¿Al implementar un modelo de Gestión de Calidad siempre han revisado diferentes enfoques metodológicos, los cuales giran en torno a aspectos como satisfacción del cliente?	X			X	X			X
10	¿Usted motiva a los trabajadores mediante la integración del personal en el análisis de los procesos?	X			X	X			X
11	¿La gestión de calidad permite reforzar los conocimientos científicos y temas que se relacionan íntimamente con los aspectos administrativos, financieros, gerenciales y de producción?	X			X	X			X
12	¿El personal realizan de manera adecuada sus actividades por la buena comunicación?	X			X	X			X
13	¿El sistema de gestión de calidad le favorece que mejore la reputación de su marca en el mercado?	X			X	X			X


 UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES DE CHIMBOTE
 CENTRO UNIADECO CATÓLICA SULLANA
Elizabeth Zapata
 Mgtr. Elizabeth Zapata Castro
 COORD. ESC. PROF. ADMINISTRACIÓN
Escaneado con CamScanner

12.
13.

14	¿La empresa tiene un formato para evidenciar el manual de gestión de calidad de los productos terminados?	X			X	X			X
15	¿La empresa tiene una estructura organizacional que este actualizado con una jerarquía correcta y un diseño de sistema innovador?	X			X	X			X

UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELES DE CHIMBOTE
CENTRO IIADECH CATOLICA SUILAMA
Mgtr. Elizabeth Zapata Gáster
COORD. ESC. PROF. ADMINISTRACIÓN

FIRMA DEL EVALUADOR

14.
15.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS									
Orden	Pregunta	CRITERIOS DE EVALUACIÓN							
		¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?	
		Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
3° OE	c) Describir los elementos del planeamiento estratégico en las empresas constructoras en el distrito de Sullana 2019								
16	¿Han establecido y socializado con los trabajadores de la empresa la misión de la organización?	X			X	X			X
17	¿La empresa tiene una visión holística porque se enfoca en los costos y en el control presupuestario?	X			X	X			X
18	¿La empresa tiene establecidos los valores que deben cumplir el personal en las diferentes funciones que realizan?	X			X	X			X
19	¿La empresa tiene establecido los principios éticos que se deben cumplir en cada área?	X			X	X			X
20	¿En la empresa han definido sus objetivos y políticas con precisión y claridad con relación al servicio?	X			X	X			X
21	¿Los objetivos están establecidos para alcanzar la visión de la empresa?	X			X	X			X
22	¿En el plan de la empresa está la motivación de su equipo de trabajo, el establecimiento de metas, y de un presupuesto para el arranque del proyecto?	X			X	X			X

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES DE CHIMBORAZO
 FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA
 SULLANA
 Mgtr. Elizabeth Zapata Castañeda
 COORD. ESC. PROF. ADMINISTRACIÓN
 Escaneado con CamScanner

16.
17.

23	¿La empresa tiene estrategias establecidas para cumplir con los objetivos planteados?	X			X	X			X
4° OE	d) Identificar los tipos de planeamiento estratégico en las empresas constructoras en el distrito de Sullana 2019								
24	¿Considera que la administración financiera que es maximizar la riqueza de los propietarios, a través de un análisis referente a direccionamiento estratégico?	X			X				X
25	¿La empresa participa en las licitaciones de obras que requieran mayor capacidad financiera u operativa?	X			X				X
26	¿Usted establece los pasos específicos necesarios para implementar el plan estratégico de una empresa?	X			X				X

UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELES DE CHIMBOTE
CENTRO ULADECH CATOLICA SULLANA
Mgtr. Elizabeth Zapata Gastejo
COORD. ESC. PROF. ADMINISTRACION

FIRMA DEL EVALUADOR

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE

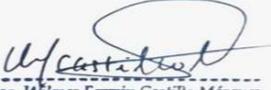
DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIÓN

JUICIO DE EXPERTOS

Yo, CASTILLO MÁRQUEZ WILMER FERMIN, con cédula de colegiatura 1846, con profesión Lic. en Ciencias Administrativas y ejerciendo actualmente como experto; por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el instrumento de recolección de datos del trabajo:

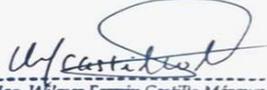
“Gestión de calidad y planeamiento estratégico en las empresas constructoras en el distrito de Sullana 2019”, presentado por la estudiante universitaria Herrera Castillo, Magaly Esperanza de la escuela de Administración. Los resultados de la revisión realizada corresponden a aspectos como la adecuación (correspondencia del contenido de la pregunta con los objetivos de la investigación); la pertinencia (relación estrecha de la pregunta con la investigación) y la redacción (interpretación unívoca del enunciado de la pregunta, a través de la claridad y precisión del uso del vocabulario técnico) de cada uno de los ítems presentados; el detalle se presenta en el cuadro a continuación:

Sullana ,03 de octubre del 2020



Mag. Wilmer Fermin Castillo Márquez
LIC. EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CLAD - 01846
LIC. EN CIENCIAS SOCIALES
CPE. 043921

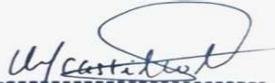
MATRIZ DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS									
Orden	Pregunta	CRITERIOS DE EVALUACIÓN							
		¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?	
		Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
	VARIABLE DE GESTIÓN DE CALIDAD								
1° OE	a) Identificar los principios de la gestión de calidad en las empresas constructoras en el distrito de Sullana 2019								
1	¿Usted se preocupa por entregar un producto de acorde con las exigencias del cliente?	X			X		X		X
2	¿El administrador mantiene un liderazgo acorde con las necesidades de los clientes?	X			X		X		X
3	¿Consideran que es importante que se motive a su personal para lograr un buen servicio?	X			X		X		X
4	¿Usted tiene la documentación que respalda un stock de producción por cada proceso que ejecuta la planta?	X			X		X		X
5	¿Usted tiene un Sistema de Calidad en la ejecución de obras de edificación para asegurar la calidad al cliente?	X			X		X		X
6	¿La empresa capacita al personal para mejorar los acabados de la construcción?	X			X		X		X
7	¿Las decisiones se toman en base a experiencias en obras anteriores?	X			X		X		X
8	¿usted tiene una relación de mutuo beneficio con proveedores ya que diversifica para seleccionar la mejor opción?	X			X		X		X


 Mag. Wilmer Fermin Castillo Márquez
 LIC. EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
 CLAD - 01846
 LIC. EN CIENCIAS SOCIALES
 CPF. 0439221

2° OE	b) Describir los beneficios de la gestión de calidad en las empresas constructoras en el distrito de Sullana 2019								
6	¿El sistema de gestión de calidad le favorece que mejore la reputación de su marca en el mercado?	X			X		X		X
7	¿La empresa tiene un formato para evidenciar el manual de gestión de calidad de los productos terminados?	X			X		X		X
8	¿La empresa tiene una estructura organizacional que este actualizado con una jerarquía correcta y un diseño de sistema innovador?	X			X		X		X
9	¿Al implementar un modelo de Gestión de Calidad siempre han revisado diferentes enfoques metodológicos, los cuales giran en torno a aspectos como satisfacción del cliente?	X			X		X		X
10	¿Usted motiva a los trabajadores mediante la integración del personal en el análisis de los procesos?	X			X		X		X
11	¿La gestión de calidad permite reforzar los conocimientos científicos y temas que se relacionan íntimamente con los aspectos administrativos, financieros, gerenciales y de producción?	X			X		X		X
12	¿El personal realizan de manera adecuada sus actividades por la buena comunicación?	X			X		X		X
13	¿El sistema de gestión de calidad le favorece que mejore la reputación de su marca en el mercado?	X			X		X		X
14	¿La empresa tiene un formato para evidenciar el manual de	X			X		X		X


 Mag. Wilmer Fermin Castillo Márquez
 LIC. EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
 CLAD - 01846
 LIC. EN CIENCIAS SOCIALES
 CPP. 0439221

	gestión de calidad de los productos terminados?							
15	¿La empresa tiene una estructura organizacional que este actualizado con una jerarquía correcta y un diseño de sistema innovador?	X			X		X	X



Mag. Wilmer Fermín Castillo Márquez
 LIC. EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
 CLAD - 01846
 LIC. EN CIENCIAS SOCIALES
 CPPe. 0439221

FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS									
Orden	Pregunta	CRITERIOS DE EVALUACIÓN							
		¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?	
		Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
3° OE	c) Describir los elementos del planeamiento estratégico en las empresas constructoras en el distrito de Sullana 2019								
16	¿Han establecido y socializado con los trabajadores de la empresa la misión de la organización?	X			X		X		X
17	¿La empresa tiene una visión holística porque se enfoca en los costos y en el control presupuestario?	X			X		X		X
18	¿La empresa tiene establecidos los valores que deben cumplir el personal en las diferentes funciones que realizan?	X			X		X		X
19	¿La empresa tiene establecido los principios éticos que se deben cumplir en cada área?	X			X		X		X
20	¿En la empresa han definido sus objetivos y políticas con precisión y claridad con relación al servicio?	X			X		X		X
21	¿Los objetivos están establecidos para alcanzar la visión de la empresa?	X			X		X		X
22	¿En el plan de la empresa está la motivación de su equipo de trabajo, el establecimiento de metas, y de un presupuesto para el arranque del proyecto?	X			X		X		X

23	¿La empresa tiene estrategias establecidas para cumplir con los objetivos planteados?	X			X		X		X
4° OE	d) Identificar los tipos de planeamiento estratégico en las empresas constructoras en el distrito de Sullana 2019								
24	¿Considera que la administración financiera que es maximizar la riqueza de los propietarios, a través de un análisis referente a direccionamiento estratégico?	X			X		X		X
25	¿La empresa participa en las licitaciones de obras que requieran mayor capacidad financiera u operativa?	X			X		X		X
26	¿Usted establece los pasos específicos necesarios para implementar el plan estratégico de una empresa?	X			X		X		X



Mag. Wilmer Ferman Castillo Márquez
 LIC. EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
 CIAD - 01846
 LIC. EN CIENCIAS SOCIALES
 CPP. 0439221

FIRMA DEL EVALUADOR

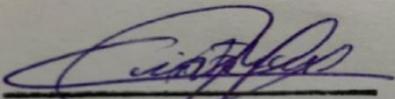
UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE

DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIÓN

JUICIO DE EXPERTOS

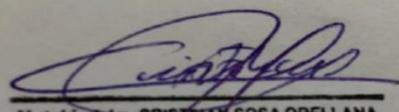
Yo, SOSA ORELLANA CRISTIHAN, con cédula de colegiatura 007335, con profesión LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN y ejerciendo actualmente como experto; por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el instrumento de recolección de datos del trabajo:

“Gestión de calidad y planeamiento estratégico en las empresas constructoras en el distrito de Sullana 2019”, presentado por la estudiante universitaria Herrera Castillo, Magaly Esperanza de la escuela de Administración. Los resultados de la revisión realizada corresponden a aspectos como la adecuación (correspondencia del contenido de la pregunta con los objetivos de la investigación); la pertinencia (relación estrecha de la pregunta con la investigación) y la redacción (interpretación unívoca del enunciado de la pregunta, a través de la claridad y precisión del uso del vocabulario técnico) de cada uno de los ítems presentados; el detalle se presenta en el cuadro a continuación:



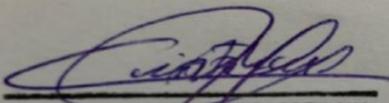
Mgr. Lic. Adm. CRISTIHAN SOSA ORELLANA
NÚMERO DE COLEGIATURA 007335
MAQISTER EN FINANZAS

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS									
Orden	Pregunta	CRITERIOS DE EVALUACIÓN							
		¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?	
		Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
1º OE	a) Identificar los principios de la gestión de calidad en las empresas constructoras en el distrito de Sullana 2019								
1	¿Usted se preocupa por entregar un producto de acorde con las exigencias del cliente?	X			X		X		X
2	¿El administrador mantiene un liderazgo acorde con las necesidades de los clientes?	X			X		X		X
3	¿Consideran que es importante que se motive a su personal para lograr un buen servicio?	X			X		X		X
4	¿Usted tiene la documentación que respalda un stock de producción por cada proceso que ejecuta la planta?	X			X		X		X
5	¿Usted tiene un Sistema de Calidad en la ejecución de obras de edificación para asegurar la calidad al cliente?	X			X		X		X
6	¿La empresa capacita al personal para mejorar los acabados de la construcción?	X			X		X		X
7	¿Las decisiones se toman en base a experiencias en obras anteriores?	X			X		X		X
8	¿usted tiene una relación de mutuo beneficio con proveedores ya que diversifica	X			X		X		X



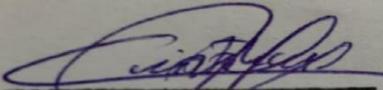
Mgtr. Lic. Adm. CRISTIAN SOSA ORELLANA
 NÚMERO DE COLEGIATURA 007330
 MAGISTER EN FINANZAS

	para seleccionar la mejor opción?							
2° OE	b) Describir los beneficios de la gestión de calidad en las empresas constructoras en el distrito de Sullana 2019							
6	¿El sistema de gestión de calidad le favorece que mejore la reputación de su marca en el mercado?	X		X		X		X
7	¿La empresa tiene un formato para evidenciar el manual de gestión de calidad de los productos terminados?	X		X		X		X
8	¿La empresa tiene una estructura organizacional que este actualizado con una jerarquía correcta y un diseño de sistema innovador?	X		X		X		X
9	¿Al implementar un modelo de Gestión de Calidad siempre han revisado diferentes enfoques metodológicos, los cuales giran en torno a aspectos como satisfacción del cliente?	X		X		X		X
10	¿Usted motiva a los trabajadores mediante la integración del personal en el análisis de los procesos?	X		X		X		X
11	¿La gestión de calidad permite reforzar los conocimientos científicos y temas que se relacionan íntimamente con los aspectos administrativos, financieros, gerenciales y de producción?	X		X		X		X
12	¿El personal realizan de manera adecuada sus actividades por la buena comunicación?	X		X		X		X
13	¿El sistema de gestión de calidad le favorece que mejore la reputación de su marca en el mercado?	X		X		X		X



Mgtr. Lic. Adm. CRISTIAN SOSA ORELLANA
 NÚMERO DE COLEGIATURA 007335
 MAGÍSTER EN FINANZAS

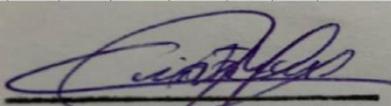
14	¿La empresa tiene un formato para evidenciar el manual de gestión de calidad de los productos terminados?	X			X		X		X
15	¿La empresa tiene una estructura organizacional que este actualizado con una jerarquía correcta y un diseño de sistema innovador?	X			X		X		X



Mgr. Lic. Adm. CRISTIAN SOSA ORELLANA
 NÚMERO DE COLEGIATURA 007335
 MAESTRO EN FINANZAS

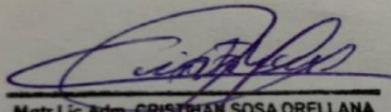
FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS									
Orden	Pregunta	CRITERIOS DE EVALUACIÓN							
		¿Es pertinente con el concepto?		¿Necesita mejorar la redacción?		¿Es tendencioso aquiescente?		¿Se necesita más ítems para medir el concepto?	
		Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
	VARIABLE DE PLANEAMIENTO ESTRATEGICO								
3° OE	c) Describir los elementos del planeamiento estratégico en las empresas constructoras en el distrito de Sullana 2019								
16	¿Han establecido y socializado con los trabajadores de la empresa la misión de la organización?	X			X		X		X
17	¿La empresa tiene una visión holística porque se enfoca en los costos y en el control presupuestario?	X			X		X		X
18	¿La empresa tiene establecidos los valores que deben cumplir el personal en las diferentes funciones que realizan?	X			X		X		X
19	¿La empresa tiene establecido los principios éticos que se deben cumplir en cada área?	X			X		X		X
20	¿En la empresa han definido sus objetivos y políticas con precisión y claridad con relación al servicio?	X			X		X		X
21	¿Los objetivos están establecidos para alcanzar la visión de la empresa?	X			X		X		X
22	¿En el plan de la empresa está la motivación de su equipo de trabajo, el establecimiento de metas, y de un presupuesto para el arranque del proyecto?	X			X		X		X



Mgtr. Lic. Adm. CRISTIAN SOSA ORELLANA
 NÚMERO DE COLEGIATURA 007335
 MAGISTER EN FINANZAS

23	¿La empresa tiene estrategias establecidas para cumplir con los objetivos planteados?	X			X		X		X
4° OE	d) Identificar los tipos de planeamiento estratégico en las empresas constructoras en el distrito de Sullana 2019								
24	¿Considera que la administración financiera que es maximizar la riqueza de los propietarios, a través de un análisis referente a direccionamiento estratégico?	X			X		X		X
25	¿La empresa participa en las licitaciones de obras que requieran mayor capacidad financiera u operativa?	X			X		X		X
26	¿Usted establece los pasos específicos necesarios para implementar el plan estratégico de una empresa?	X			X		X		X



Mgtr.Lic Adm- CRISTIAN SOSA ORELLANA
 NÚMERO DE COLEGIATURA 007336
 MAGISTER EN FINANZAS

 FIRMA DEL EVALUADOR

19. Turnitin

The screenshot displays the Turnitin interface for a document titled "MAGALY ESPERANZA HERRERA CASTILLO | INFORME FINAL". The document content is visible on the left, and the similarity score is shown on the right. The score is 0%, indicating no matches were found in the database. The interface includes a sidebar with navigation icons and a top bar with the Turnitin logo and document title.

capacidad de competir de la nación. Dentro de ella se puede observar la política de comercialización exterior para la extensión de mercados. Asimismo, en la política mencionada últimamente, se orientan los esfuerzos en beneficio de las pymes exportadoras. (Cañari, 2017)

De tal modo, las micro y pequeñas empresas representan un factor fundamental para el crecimiento de los países, y más aún de los que se encuentran en vías de progreso y expansión, considerando que hoy en día existe un gran número de compañías que generan empleo y por ende contribuyen al desarrollo. Todo esto impulsa a las organizaciones a preocuparse y trabajar por lograr una alta capacidad de competir. En el país, la competitividad no debe faltar, pues solo de esa manera se evitarán errores y problemas con respecto a la venta de los bienes y servicios. (Cañari, 2017)

Los MYPES Peruanos y Latinoamericanos contribuyen al desarrollo económico

Resumen de coincidencias X

0 %

No existen fuentes coincidentes para este informe.

20. Consentimiento informado



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES CHIMBOTE

" Año de la Lucha Contra la Corrupción y la Impunidad"

Sullana, 9 de octubre del 2019

Oficio N.º 001-144 - 2018 DTI ULADECH/CDRR

Señor Gerente

Asunto: Solicita.

Tengo el agrado de dirigirme a Ud., para manifestarle que, estamos realizando un estudio de investigación con el objetivo de: determinar La Gestión de Calidad y planeamiento estratégico en las empresas Constructoras del Distrito de Sullana, año 2019. Nos gustaría presentarle una hoja informativa sobre las razones del estudio, luego de eso Ud. Decidirá si desea continuar en el presente estudio. Agradecemos de antemano su participación.

Aprovecho la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración y deferente estima personal.

Dios Guarde a Ud.



GALLEA DEL MAR CONSTRUCTORA EIRL.
JUAN CARLOS ZAPATA DONAYRE
TITULAR GERENTE



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

" Año de la Lucha Contra la Corrupción y la Impunidad"

Consentimiento Informado

Propósito del proyecto de investigación

El propósito de este estudio es: determinar La Gestión de Calidad y planeamiento estratégico en las empresas Constructoras del Distrito de Sullana, año 2019.

¿Por qué le pedimos participar?

Estamos solicitando su participación como voluntario en un estudio de investigación que tiene gran importancia por cuanto llenara el vacío de conocimiento debido a que no existe reporte sobre La Gestión de Calidad y planeamiento estratégico en las empresas Constructoras del Distrito de Sullana.

Procedimientos

Si Ud. accede participar, le pediremos posteriormente que complete un cuestionario estructurado sobre La gestión de Calidad y planeamiento estratégico en las empresas Constructoras del Distrito de Sullana, como instrumento de recolección de datos.

Riesgos/molestias

Esté estudio no representa ningún riesgo para la Mype que administra.

Beneficios

El estudio no presenta ningún beneficio para usted, pero podría beneficiar a la ciencia ya que reportará un panorama de la Gestión de Calidad y planeamiento estratégico en las empresas Constructoras del Distrito de Sullana, año 2019.

Pago por participación

Su participación en este estudio es completamente voluntaria. Nosotros no pagamos por su participación.


GALILEA DEL MAR CONSTRUCTORA EIRL.
JUAN CARLOS ZAPATA DONAYRE
TITULAR GERENTE



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

"Año de la Lucha Contra la Corrupción y la Impunidad"

Protegiendo la confidencialidad de los datos

Toda la información recogida en este estudio será manejada con rigurosa confidencialidad. Aunque se coleccionará su nombre y de la MYPE para propósitos del estudio, no los usaremos rutinariamente. Y toda la información recolectada será guardada en bases de datos protegidas con contraseñas. Usted no será identificable ya que solo números serán usados en vez de nombres en las bases de datos.

Compartiendo su información con otros

Los resultados de este estudio podrían presentarse en revistas o conferencias científicas, pero sin su nombre y sin ninguna información que pueda identificarlo. Su nombre no aparecerá en ninguna publicación de este estudio.

¿A quién debo llamar si tengo dudas o problemas?

- Llame al investigador principal, Mgtr. Carlos David Ramos Rosas al teléfono 955943115 sobre cualquier pregunta, duda o queja que crea se relacione al estudio.
- Llame o contacte a la oficina del Comité Institucional de Ética en Investigación de la ULADECH Católica. Contacte al Comité Institucional de Ética si siente que no ha sido tratado justamente o si tiene alguna otra preocupación. La información del Comité Institucional de Ética es la siguiente:

Dra. Carmen Gorriti Siappo

Presidente del Comité Institucional de Ética en Investigación de la ULADECH Católica

Teléfono: (+51043) 327-933.

E-mail: cgorritis@gmail.com

Declaración del participante

El estudio descrito me ha sido explicado, y yo voluntariamente doy mi consentimiento para participar en este estudio. Si tengo preguntas futuras acerca del estudio, éstas serán contestadas por uno de los investigadores listados en el punto anterior.

Doy permiso a los investigadores para:

- Usar la información coleccionada en este estudio

Si – No


GALILEA DEL MAR CONSTRUCTORA EIRL.
JUAN CARLOS ZAPATA DONAYRE
TITULAR GERENTE



"Año de la Lucha Contra la Corrupción y la Impunidad"

Sullana, 11 de octubre del 2019

Oficio N.º 001-144 - 2018 DTI ULADECH/CDRR

Señor Gerente

Asunto: Solicita.

Tengo el agrado de dirigirme a Ud., para manifestarle que, estamos realizando un estudio de investigación con el objetivo de: determinar La Gestión de Calidad y planeamiento estratégico en las Constructoras del Distrito de Sullana, año 2019. Nos gustaría presentarle una hoja informativa sobre las razones del estudio, luego de eso Ud. Decidirá si desea continuar en el presente estudio. Agradecemos de antemano su participación.

Aprovecho la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración y deferente estima personal.

Dios Guarde a Ud.


RGH GROUP S.R.L.
Robert Nolte Zañata
GERENTE DE OPERACIONES



"Año de la Lucha Contra la Corrupción y la Impunidad"

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE (ULADECH Católica)

Instituto de Investigación (IIU)

LA GESTIÓN DE CALIDAD Y PLANEAMIENTO ESTRATEGICO EN LAS
CONSTRUCTORAS DEL DISTRITO DE SULLANA, AÑO 2019.

Investigador principal: Mgtr. Carlos David Ramos Rosas (Universidad Católica los Ángeles
de Chimbote)

Ingeniero. Juan Ipanaque (Universidad Católica los
Ángeles de Chimbote)

Fecha de Versión: 09 de setiembre, 2018 (Versión 1.0)

Detalles e indicaciones:

Estimado Empresario,

Estamos realizando un estudio de investigación con el objetivo de: determinar La Gestión de Calidad y planeamiento estratégico en las Constructoras del Distrito de Sullana, año 2019. Nos gustaría presentarle una hoja informativa sobre las razones del estudio, luego de eso Ud. Decidirá si desea continuar en el presente estudio.

Agradecemos de antemano su participación.


RGH GROUP S.R.L.
Robert Nolte Zapata
GERENTE DE OPERACIONES



"Año de la Lucha Contra la Corrupción y la Impunidad"

Consentimiento Informado

Propósito del proyecto de investigación

El propósito de este estudio es: determinar La Gestión de Calidad y planeamiento estratégico en las Constructoras del Distrito de Sullana, año 2019.

¿Por qué le pedimos participar?

Estamos solicitando su participación como voluntario en un estudio de investigación que tiene gran importancia por cuanto llenara el vacío de conocimiento debido a que no existe reporte sobre La Gestión de Calidad y Gestión de Calidad y planeamiento estratégico las Constructoras del Distrito de Sullana.

Procedimientos

Si Ud. accede participar, le pediremos posteriormente que complete un cuestionario estructurado sobre La gestión de Calidad y desarrollo organizacional en las Constructoras del Distrito de Sullana, como instrumento de recolección de datos.

Riesgos/molestias

Esté estudio no representa ningún riesgo para la Mype que administra.

Beneficios

El estudio no presenta ningún beneficio para usted, pero podría beneficiar a la ciencia ya que reportará un panorama de la Gestión de Calidad y planeamiento estratégico las Constructoras del Distrito de Sullana, año 2019.

Pago por participación

Su participación en este estudio es completamente voluntaria. Nosotros no pagamos por su participación.

RGH GROUP S.A.
Rober Nolte Zapata
GERENTE DE OPERACIONES



"Año de la Lucha Contra la Corrupción y la Impunidad"

Protegiendo la confidencialidad de los datos

Toda la información recogida en este estudio será manejada con rigurosa confidencialidad. Aunque se coleccionará su nombre y de la MYPE para propósitos del estudio, no los usaremos rutinariamente. Y toda la información recolectada será guardada en bases de datos protegidas con contraseñas. Usted no será identificable ya que solo números serán usados en vez de nombres en las bases de datos.

Compartiendo su información con otros

Los resultados de este estudio podrían presentarse en revistas o conferencias científicas, pero sin su nombre y sin ninguna información que pueda identificarlo. Su nombre no aparecerá en ninguna publicación de este estudio.

¿A quién debo llamar si tengo dudas o problemas?

- Llame al investigador principal, Mgtr. Carlos David Ramos Rosas al teléfono 955943115 sobre cualquier pregunta, duda o queja que crea se relacione al estudio.
- Llame o contacte a la oficina del Comité Institucional de Ética en Investigación de la ULADECH Católica. Contacte al Comité Institucional de Ética si siente que no ha sido tratado justamente o si tiene alguna otra preocupación. La información del Comité Institucional de Ética es la siguiente:

Dra. Carmen Gorriti Siappo

Presidente del Comité Institucional de Ética en Investigación de la ULADECH Católica

Teléfono: (+51043) 327-933.

E-mail: cgorritis@gmail.com

Declaración del participante

El estudio descrito me ha sido explicado, y yo voluntariamente doy mi consentimiento para participar en este estudio. Si tengo preguntas futuras acerca del estudio, éstas serán contestadas por uno de los investigadores listados en el punto anterior.

Doy permiso a los investigadores para:

- Usar la información colectada en este estudio

RGH GROUP S.R.L.
Robert Nolte Zapata
GERENTE DE OPERACIONES

Si – No



"Año de la Lucha Contra la Corrupción y la Impunidad"

**CUESTIONARIO DE LA GESTIÓN DE CALIDAD Y PLANEAMIENTO
ESTRATEGICO**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y
ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

La presente entrevista tiene como fin recoger información para desarrollar el trabajo de investigación titulado: La Gestión de Calidad y planeamiento estratégico las constructoras del distrito de Sullana, 2019.

La información que nos brinde será usada exclusivamente para fines académicos y de investigación. Por lo que se le agradece anticipadamente por su participación.

Marque con una "X" según sea el caso:


RGH CONSULTORES S.R.L.
Robert Nolte Zapata
GERENTE DE OPERACIONES



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

"Año de la Lucha Contra la Corrupción y la Impunidad"

Sullana, 9 de octubre del 2019

Oficio N.º 001-144 - 2018 DTI ULADECH/CDRR

Señor Gerente

Asunto: Solicita.

Tengo el agrado de dirigirme a Ud., para manifestarle que, estamos realizando un estudio de investigación con el objetivo de: determinar La Gestión de Calidad y planeamiento estratégico en las empresas Constructoras del Distrito de Sullana, año 2019. Nos gustaría presentarle una hoja informativa sobre las razones del estudio, luego de eso Ud. Decidirá si desea continuar en el presente estudio. Agradecemos de antemano su participación.

Aprovecho la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración y deferente estima personal.

Dios Guarde a Ud.



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

" Año de la Lucha Contra la Corrupción y la Impunidad"

Consentimiento Informado

Propósito del proyecto de investigación

El propósito de este estudio es: determinar La Gestión de Calidad y planeamiento estratégico en las empresas Constructoras del Distrito de Sullana, año 2019.

¿Por qué le pedimos participar?

Estamos solicitando su participación como voluntario en un estudio de investigación que tiene gran importancia por cuanto llenara el vacío de conocimiento debido a que no existe reporte sobre La Gestión de Calidad y planeamiento estratégico en las empresas Constructoras del Distrito de Sullana.

Procedimientos

Si Ud. accede participar, le pediremos posteriormente que complete un cuestionario estructurado sobre La gestión de Calidad y planeamiento estratégico en las empresas Constructoras del Distrito de Sullana, como instrumento de recolección de datos.

Riesgos/molestias

Este estudio no representa ningún riesgo para la Mype que administra.

Beneficios

El estudio no presenta ningún beneficio para usted, pero podría beneficiar a la ciencia ya que reportará un panorama de la Gestión de Calidad y planeamiento estratégico en las empresas Constructoras del Distrito de Sullana, año 2019.

Pago por participación

Su participación en este estudio es completamente voluntaria. Nosotros no pagamos por su participación.



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

" Año de la Lucha Contra la Corrupción y la Impunidad"

Protegiendo la confidencialidad de los datos

Toda la información recogida en este estudio será manejada con rigurosa confidencialidad. Aunque se coleccionará su nombre y de la MYPE para propósitos del estudio, no los usaremos rutinariamente. Y toda la información recolectada será guardada en bases de datos protegidas con contraseñas. Usted no será identificable ya que solo números serán usados en vez de nombres en las bases de datos.

Compartiendo su información con otros

Los resultados de este estudio podrían presentarse en revistas o conferencias científicas, pero sin su nombre y sin ninguna información que pueda identificarlo. Su nombre no aparecerá en ninguna publicación de este estudio.

¿A quién debo llamar si tengo dudas o problemas?

- Llame al investigador principal, Mgtr. Carlos David Ramos Rosas al teléfono 955943115 sobre cualquier pregunta, duda o queja que crea se relacione al estudio.
- Llame o contacte a la oficina del Comité Institucional de Ética en Investigación de la ULADECH Católica. Contacte al Comité Institucional de Ética si siente que no ha sido tratado justamente o si tiene alguna otra preocupación. La información del Comité Institucional de Ética es la siguiente:

Dra. Carmen Gorriti Siappo

Presidente del Comité Institucional de Ética en Investigación de la ULADECH Católica

Teléfono: (+51043) 327-933.

E-mail: cgorritis@gmail.com

Declaración del participante

El estudio descrito me ha sido explicado, y yo voluntariamente doy mi consentimiento para participar en este estudio. Si tengo preguntas futuras acerca del estudio, éstas serán contestadas por uno de los investigadores listados en el punto anterior.

Doy permiso a los investigadores para:

- Usar la información colectada en este estudio

Si – No



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

" Año de la Lucha Contra la Corrupción y la Impunidad"

Sullana, 9 de octubre del 2019

Oficio N.º 001-144 - 2018 DTI ULADECH/CDRR

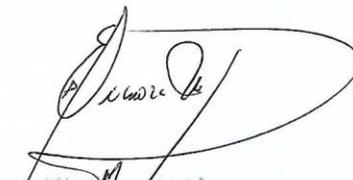
Señor Gerente

Asunto: Solicita.

Tengo el agrado de dirigirme a Ud., para manifestarle que, estamos realizando un estudio de investigación con el objetivo de: determinar La Gestión de Calidad y planeamiento estratégico en las empresas Constructoras del Distrito de Sullana, año 2019. Nos gustaría presentarle una hoja informativa sobre las razones del estudio, luego de eso Ud. Decidirá si desea continuar en el presente estudio. Agradecemos de antemano su participación.

Aprovecho la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración y deferente estima personal.

Dios Guarde a Ud.



EMC
Elab. Ejec. y Mant. S.A.C
Marion Manuel Espinoza Morales
GERENTE DE OPERACIONES



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

" Año de la Lucha Contra la Corrupción y la Impunidad"

Consentimiento Informado

Propósito del proyecto de investigación

El propósito de este estudio es: determinar La Gestión de Calidad y planeamiento estratégico en las empresas Constructoras del Distrito de Sullana, año 2019.

¿Por qué le pedimos participar?

Estamos solicitando su participación como voluntario en un estudio de investigación que tiene gran importancia por cuanto llenara el vacío de conocimiento debido a que no existe reporte sobre La Gestión de Calidad y planeamiento estratégico en las empresas Constructoras del Distrito de Sullana.

Procedimientos

Si Ud. accede participar, le pediremos posteriormente que complete un cuestionario estructurado sobre La gestión de Calidad y planeamiento estratégico en las empresas Constructoras del Distrito de Sullana, como instrumento de recolección de datos.

Riesgos/molestias

Este estudio no representa ningún riesgo para la Mype que administra.

Beneficios

El estudio no presenta ningún beneficio para usted, pero podría beneficiar a la ciencia ya que reportará un panorama de la Gestión de Calidad y planeamiento estratégico en las empresas Constructoras del Distrito de Sullana, año 2019.

Pago por participación

Su participación en este estudio es completamente voluntaria. Nosotros no pagamos por su participación.



EMOUSAC
Elab. Ejec. y Mant. S.A.C
Marlon Manuel Espinoza Morales
GERENTE DE OPERACIONES



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

"Año de la Lucha Contra la Corrupción y la Impunidad"

Protegiendo la confidencialidad de los datos

Toda la información recogida en este estudio será manejada con rigurosa confidencialidad. Aunque se coleccionará su nombre y de la MYPE para propósitos del estudio, no los usaremos rutinariamente. Y toda la información recolectada será guardada en bases de datos protegidas con contraseñas. Usted no será identificable ya que solo números serán usados en vez de nombres en las bases de datos.

Compartiendo su información con otros

Los resultados de este estudio podrían presentarse en revistas o conferencias científicas, pero sin su nombre y sin ninguna información que pueda identificarlo. Su nombre no aparecerá en ninguna publicación de este estudio.

¿A quién debo llamar si tengo dudas o problemas?

- Llame al investigador principal, Mgtr. Carlos David Ramos Rosas al teléfono 955943115 sobre cualquier pregunta, duda o queja que crea se relacione al estudio.
- Llame o contacte a la oficina del Comité Institucional de Ética en Investigación de la ULADECH Católica. Contacte al Comité Institucional de Ética si siente que no ha sido tratado justamente o si tiene alguna otra preocupación. La información del Comité Institucional de Ética es la siguiente:

Dra. Carmen Gorriti Siappo

Presidente del Comité Institucional de Ética en Investigación de la ULADECH Católica

Teléfono: (+51043) 327-933.

E-mail: cgorritis@gmail.com

Declaración del participante

El estudio descrito me ha sido explicado, y yo voluntariamente doy mi consentimiento para participar en este estudio. Si tengo preguntas futuras acerca del estudio, éstas serán contestadas por uno de los investigadores listados en el punto anterior.

Doy permiso a los investigadores para:

- Usar la información coleccionada en este estudio

EMC/SAC
Ejército y Marít. S.A.C.
Marion Manuel Espinoza Morales
GERENTE DE OPERACIONES

Si – No



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

" Año de la Lucha Contra la Corrupción y la Impunidad"

Sullana, 9 de octubre del 2019

Oficio N.º 001-144 - 2018 DTI ULADECH/CDRR

Señor Gerente

Asunto: Solicita.

Tengo el agrado de dirigirme a Ud., para manifestarle que, estamos realizando un estudio de investigación con el objetivo de: determinar La Gestión de Calidad y planeamiento estratégico en las empresas Constructoras del Distrito de Sullana, año 2019. Nos gustaría presentarle una hoja informativa sobre las razones del estudio, luego de eso Ud. Decidirá si desea continuar en el presente estudio. Agradecemos de antemano su participación.

Aprovecho la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración y deferente estima personal.

Dios Guarde a Ud.

CONSTRUCTORA MONTURO E.I.R.L.
Miguel Ángel Monturo Escobar
REPRESENTANTE LEGAL



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

" Año de la Lucha Contra la Corrupción y la Impunidad"

Consentimiento Informado

Propósito del proyecto de investigación

El propósito de este estudio es: determinar La Gestión de Calidad y planeamiento estratégico en las empresas Constructoras del Distrito de Sullana, año 2019.

¿Por qué le pedimos participar?

Estamos solicitando su participación como voluntario en un estudio de investigación que tiene gran importancia por cuanto llenara el vacío de conocimiento debido a que no existe reporte sobre La Gestión de Calidad y planeamiento estratégico en las empresas Constructoras del Distrito de Sullana.

Procedimientos

Si Ud. accede participar, le pediremos posteriormente que complete un cuestionario estructurado sobre La gestión de Calidad y planeamiento estratégico en las empresas Constructoras del Distrito de Sullana, como instrumento de recolección de datos.

Riesgos/molestias

Esté estudio no representa ningún riesgo para la Mype que administra.

Beneficios

El estudio no presenta ningún beneficio para usted, pero podría beneficiar a la ciencia ya que reportará un panorama de la Gestión de Calidad y planeamiento estratégico en las empresas Constructoras del Distrito de Sullana, año 2019.

Pago por participación

Su participación en este estudio es completamente voluntaria. Nosotros no pagamos por su participación.

CONSTRUCTORA ANDINO S.A.S.
Miguel Ángel Cuenca Pineda
REPRESENTANTE LEGAL



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

"Año de la Lucha Contra la Corrupción y la Impunidad"

Protegiendo la confidencialidad de los datos

Toda la información recogida en este estudio será manejada con rigurosa confidencialidad. Aunque se coleccionará su nombre y de la MYPE para propósitos del estudio, no los usaremos rutinariamente. Y toda la información recolectada será guardada en bases de datos protegidas con contraseñas. Usted no será identificable ya que solo números serán usados en vez de nombres en las bases de datos.

Compartiendo su información con otros

Los resultados de este estudio podrían presentarse en revistas o conferencias científicas, pero sin su nombre y sin ninguna información que pueda identificarlo. Su nombre no aparecerá en ninguna publicación de este estudio.

¿A quién debo llamar si tengo dudas o problemas?

- Llame al investigador principal, Mgtr. Carlos David Ramos Rosas al teléfono 955943115 sobre cualquier pregunta, duda o queja que crea se relacione al estudio.
- Llame o contacte a la oficina del Comité Institucional de Ética en Investigación de la ULADECH Católica. Contacte al Comité Institucional de Ética si siente que no ha sido tratado justamente o si tiene alguna otra preocupación. La información del Comité Institucional de Ética es la siguiente:

Dra. Carmen Gorriti Siappo

Presidente del Comité Institucional de Ética en Investigación de la ULADECH Católica

Teléfono: (+51043) 327-933.

E-mail: cgorritis@gmail.com

Declaración del participante

El estudio descrito me ha sido explicado, y yo voluntariamente doy mi consentimiento para participar en este estudio. Si tengo preguntas futuras acerca del estudio, éstas serán contestadas por uno de los investigadores listados en el punto anterior.

Doy permiso a los investigadores para:

- Usar la información coleccionada en este estudio

CONSTRUCTORA BAMBINO E.I.R.L.
Miguel Ángel Campuzano
REPRESENTANTE LEGAL

Si – No



"Año de la Lucha Contra la Corrupción y la Impunidad"

Sullana, 11 de octubre del 2019

Oficio N.º 001-144 - 2018 DTI ULADECH/CDRR

Señor Gerente

Asunto: Solicita.

Tengo el agrado de dirigirme a Ud., para manifestarle que, estamos realizando un estudio de investigación con el objetivo de: determinar La Gestión de Calidad y planeamiento estratégico en las Constructoras del Distrito de Sullana, año 2019. Nos gustaría presentarle una hoja informativa sobre las razones del estudio, luego de eso Ud. Decidirá si desea continuar en el presente estudio. Agradecemos de antemano su participación.

Aprovecho la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración y deferente estima personal.

Dios Guarde a Ud.

A
N
D
R
E


.....
Juan Carlos Montenegro Torres
GERENTE
CONSTRUCTORA MONTENEGRO E.I.R.L.



"Año de la Lucha Contra la Corrupción y la Impunidad"

**CUESTIONARIO DE LA GESTIÓN DE CALIDAD Y PLANEAMIENTO
ESTRATEGICO**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y
ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

La presente entrevista tiene como fin recoger información para desarrollar el trabajo de investigación titulado: La Gestión de Calidad y planeamiento estratégico las constructoras del distrito de Sullana, 2019.

La información que nos brinde será usada exclusivamente para fines académicos y de investigación. Por lo que se le agradece anticipadamente por su participación.

Marque con una "X" según sea el caso:


Juan Carlos Montenegro Torres
GERENTE
CONSTRUCTORA MONTENEGRO E.I.R.L.



"Año de la Lucha Contra la Corrupción y la Impunidad"

Sullana, 11 de octubre del 2019

Oficio N.º 001-144 - 2018 DTI ULADECH/CDRR

Señor Gerente

Asunto: Solicita.

Tengo el agrado de dirigirme a Ud., para manifestarle que, estamos realizando un estudio de investigación con el objetivo de: determinar La Gestión de Calidad y planeamiento estratégico en las Construcciones del Distrito de Sullana, año 2019. Nos gustaría presentarle una hoja informativa sobre las razones del estudio, luego de eso Ud. Decidirá si desea continuar en el presente estudio. Agradecemos de antemano su participación.

Aprovecho la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración y deferente estima personal.

Dios Guarde a Ud.





"Año de la Lucha Contra la Corrupción y la Impunidad"

Consentimiento Informado

Propósito del proyecto de investigación

El propósito de este estudio es: determinar La Gestión de Calidad y planeamiento estratégico en las ~~Construcciones~~ del Distrito de Sullana, año 2019.

¿Por qué le pedimos participar?

Estamos solicitando su participación como voluntario en un estudio de investigación que tiene gran importancia por cuanto llenara el vacío de conocimiento debido a que no existe reporte sobre La Gestión de Calidad y Gestión de Calidad y planeamiento estratégico las ~~Construcciones~~ del Distrito de Sullana.

Procedimientos

Si Ud. accede participar, le pediremos posteriormente que complete un cuestionario estructurado sobre La gestión de Calidad y desarrollo organizacional en las ~~construcciones~~ del Distrito de Sullana, como instrumento de recolección de datos.

Riesgos/molestias

Esté estudio no representa ningún riesgo para la Mype que administra.

Beneficios

El estudio no presenta ningún beneficio para usted, pero podría beneficiar a la ciencia ya que reportará un panorama de la Gestión de Calidad y planeamiento estratégico las ~~Construcciones~~ del Distrito de Sullana, año 2019.

Pago por participación

Su participación en este estudio es completamente voluntaria. Nosotros no pagamos por su participación.

