



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

**ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS
MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR
CONSTRUCCIÓN: CASO CONSTRUCTORA Y SERVICIOS
GENERALES GOLDEN GREEN EIRL- CALLERÍA, 2020

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

AUTORA

CUMAPA CURMAYARI, NORELIA TREYSITA

ORCID: 0000-0002-1648-5538

ASESOR

MUÑOZ AGUILAR, ESTUARDO

ORCID:0000-0002-9053-8175

PUCALLPA – PERÚ

2021

EQUIPO DE TRABAJO

AUTORA

Cumapa Curmayari, Norelia Treysita

ORCID: 0000-0002-1648-5538

Investigador principal

Estudiante de la Escuela Profesional de Administración

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote

ASESOR

Ms. C. Muñoz, Aguilar Estuardo

ORCID: 0000-0002-9053-8175

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias

Contables, Financiera y Administrativas, Escuela Profesional de

Contabilidad, Chimbote, Perú

JURADO

Vilela Vargas, Víctor Hugo

ORCID ID: 0000-0003-2027-6920

Presidente

Azabache Aquino, Carmen Rosa

ORCID ID 0000-0001-8071-8327

Miembro

Espinosa Otoyá, Víctor Hugo

ORCID ID: 0000-0002-7260-5581

Miembro

HOJA DE FIRMA DE JURADO Y ASESOR

Azabache Aquino, Carmen Rosa
ORCID ID 0000-0001-8071-8327
Miembro

Espinosa Otoyá, Víctor Hugo
ORCID ID:0000-0002-7260-5581
Miembro

Vilela Vargas, Víctor Hugo
ORCID ID: 0000-0003-2027-6920
Presidente

Muñoz Aguilar, Estuardo
ORCID: 0000-0002-9053-8175
Asesor

AGRADECIMIENTO

A mis padres.

A mis hermanos.

DEDICATORIA

A DIOS, porque gracias a su favor y dones en mi vida pude hallar una de mis pasiones y me permite desarrollarlo desde mi preparación universitaria.

A mi familia.

RESUMEN

El desarrollo de la investigación tuvo como principal objetivo determinar el proceso de planificación y gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector construcción: caso Constructora y Servicios Generales Golden Green EIRL del distrito de Callería, 2020. La metodología se caracterizó por ser del tipo cuantitativa, nivel descriptivo y de diseño no experimental, transversal. El instrumento contó con 20 preguntas y permitió conocer que la mayoría de los trabajadores son adultos que superan los 40 años y representan el 73,9%. Por otra parte, la empresa en estudio es inclusiva porque hay personal de ambos sexos: masculino 60,9% y femenino 39,1%. También el nivel de instrucción alcanzado en la mayoría es universitario 69,6%. Con relación al primer objetivo específico, las características de la gestión de calidad, se determina que el personal no ha asimilado la filosofía de trabajo de mejora continua (muy pocas veces, 47,8% y nunca 26,1%). Con relación al segundo objetivo específico, características de planificación, se halla que casi siempre las operaciones están planificadas y el seguimiento a su cumplimiento tiene falencias que se deben superar (algunas veces, 43,5%); la carga de trabajo no se distribuye adecuadamente (47,8%), a esto se suma la falta de difusión del organigrama (56,5%). Finalmente, se concluye que la gestión tiene matices de empirismo en la dirección y esto afecta a los trabajadores que no conocen los objetivos ni planes de la empresa, por lo tanto, la planificación no recoge información eficaz para la elaboración de los planes.

Palabras clave: Calidad, gestión, microempresa, planificación, proceso.

ABSTRACT

The main objective of the research was to determine the process of planning and quality management in micro and small enterprises in the construction sector: Constructora y Servicios Generales Golden Green EIRL in the district of Callería, 2020. The methodology was quantitative, descriptive, non-experimental, cross-sectional design. The instrument had 20 questions and allowed us to know that most of the workers are adults over 40 years of age and represent 73.9%. On the other hand, the company under study is inclusive because there are personnel of both sexes: male 60.9% and female 39.1%. The level of education attained by most of them is 69.6% university education. In relation to the first specific objective, the characteristics of quality management, it was determined that the personnel have not assimilated the work philosophy of continuous improvement (very seldom, 47.8% and never 26.1%). In relation to the second specific objective, planning characteristics, it was found that operations are almost always planned and the follow-up of their compliance has shortcomings that must be overcome (sometimes, 43.5%); the workload is not adequately distributed (47.8%), in addition to the lack of dissemination of the organizational chart (56.5%). Finally, it is concluded that management has empiricism nuances in the direction and this affects the workers who do not know the objectives or plans of the company, therefore, the planning does not gather effective information for the elaboration of the plans.

Key words: Quality, management, microenterprise, planning, process.

CONTENIDO

TÍTULO DE LA TESIS	i
EQUIPO DE TRABAJO	ii
HOJA DE FIRMA DE JURADO Y ASESOR	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DEDICATORIA	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
CONTENIDO	viii
ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS	x
ÍNDICE DE FIGURAS	xii
I. Introducción	1
II. REVISIÓN DE LITERATURA	5
2.1. Antecedentes	5
2.1.1 Antecedentes internacionales	5
2.1.2. Antecedentes nacionales	8
2.1.3. Antecedentes regionales	10
2.1.4. Antecedentes locales	12
2.2.2. Variable 2: Planificación	17
III. Hipótesis	21
IV. Metodología	22
4.1. Diseño de investigación	22
4.2. Población y muestra	22
4.2.1 Población	22
4.2.2 Muestra	22

4.3.	Definición y operacionalización de las variables.....	23
4.4.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	24
4.4.1.	Técnicas.....	24
4.4.2.	Instrumentos.....	24
4.5.	Plan de análisis.....	24
4.6.	Matriz de consistencia.....	25
4.7.	Principios éticos.....	26
V.	Resultados.....	29
5.1.	Resultados.....	29
5.2.	Análisis de resultados.....	29
VI.	Conclusiones.....	40
6.1.	Conclusiones.....	40
6.2.	Recomendaciones.....	42
	Referencias bibliográficas.....	43
	ANEXOS.....	47
1.	Formato de consentimiento informado.....	48
2.	Cuestionario.....	49
3.	Validación de expertos.....	53
4.	Captura de turnitin.....	59

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Características de los trabajadores de las micro y pequeñas empresas del sector construcción, Caso Constructora y servicios generales Golden Green EIRL- Callería, Callería, 2020.	29
Tabla 2: Características de las micro y pequeñas empresas del sector construcción, caso Constructora y Servicios Generales Golden Green EIRL- Callería, 2020.	30
Tabla 3: Identificar las características de la gestión en las micro y pequeñas empresas del sector construcción, Caso Constructora y Servicios Generales Golden Green EIRL- Callería, 2020.....	31
Tabla 4: Describir las características de gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector construcción, caso constructora y servicios generales Golden Green EIRL- Callería, 2020.....	32
Tabla 5: Identificar las características de planificación en las micro y pequeñas empresas del sector construcción: caso empresa Constructora y Servicios Generales Golden Green EIRL del distrito de Callería, año 2020.....	33
Tabla 6: Identificar las características de planificación en las micro y pequeñas empresas del sector construcción: caso empresa Constructora y Servicios Generales Golden Green EIRL del distrito de Callería, año 2020.....	34
Tabla 7: Identificar las características del proceso de planificación en las micro y pequeñas empresas del sector construcción: caso empresa Constructora y Servicios Generales Golden Green EIRL del distrito de Callería, año 2020.....	35

Tabla 8: Identificar las características de planificación en las micro y pequeñas empresas del sector construcción: caso empresa Constructora y Servicios Generales Golden Green EIRL del distrito de Callería, año 2020..... 36

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Características de la gestión de calidad.....	31
Figura 2. Características de la gestión de calidad.....	32
Figura 3. Características de proceso de planificación.....	33
Figura 4. Características de proceso de planificación.....	34
Figura 5. Características de proceso de planificación.....	35
Figura 6. Características de proceso de planificación.....	36

I. Introducción

Las microempresas, nos dice Cumapa (2020) que “para alcanzar un desarrollo sostenible, debe existir el conocimiento entre los microempresarios de administración de empresas la cual debe partir de una adecuada planificación para sacar el máximo provecho de los recursos disponibles y alcanzar los objetivos planteados”, (Cumapa, 2020, p.2).

A nivel internacional, las grandes potencias, como Inglaterra, Alemania, Francia, Holanda y España por el lado de Europa, el nivel de desarrollo que han alcanzado se debe a políticas sostenibles y a la planificación que es la clave secreta de tan grande desarrollo que actualmente no solo gozan las empresas y marcas mas reconocidas de Europa, sino también al empuje como nación, que se ha trasmitido también en el desarrollo de las ciudades y el turismo. (América Economía, 2020) Por el lado de norte américa, los tratados de libre comercio conocidos como TLC, potencian el desarrollo del comercio entre países, siendo los protagonistas nuevamente las microempresas, Colombia y Chile ya tienen un importante despegue en tal sentido porque las microempresas son las protagonistas de las exportaciones y gracias a la planificación como estrategia llegar a esta meta ha sido posible.

En nuestro país, la situación va por el mismo camino, pero buscando cambiar la mentalidad de una gestión empírica a una gestión donde la planificación sea el punto de partida más honesta como organización empresarial.

Bajo esta problemática investigaciones precedentes a esta, identifican la falta de práctica de la planificación en las microempresas, y que en las cuales su guía es la

percepción de plana directriz sin pasar por un análisis interno y externo antes de tomar decisiones o evaluar la formulación de metas pasibles de alcance. En ese sentido Constructora y Servicios Generales Golden Green EIRL, es una organización empresarial joven que ha logrado situarse en una posición expectante por la capacidad profesional de su personal pero que en el aspecto administrativo requiere de profesionales de la administración para el soporte administrativo y de planificación que constituya el soporte para el nivel de operaciones que requiere para sus obras, ya que eventos de desface -producto de la falta de planificación- han afectado su imagen respecto a sus clientes.

Teniendo como foco la problemática expuesta, se planteó el siguiente enunciado: ¿Cuáles son las características de la planificación y la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector construcción: caso Constructora y Servicios Generales Golden Green EIRL del distrito de Callería, 2020?. Para dar solución a la problemática, la investigación se planteó el siguiente objetivo general: determinar las características de planificación y gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector construcción: caso Constructora y Servicios Generales Golden Green EIRL del distrito de Callería, 2020. Así también, para cumplir con el objetivo general, se plantearon los siguientes objetivos generales: a) Identificar las características de planificación en las micro y pequeñas empresas del sector construcción: caso empresa Constructora y Servicios Generales Golden Green EIRL del distrito de Callería, año 2020 y b) Describir las características de gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector construcción: caso Constructora y Servicios Generales Golden Green EIRL del distrito de Callería, 2020.

Como justificación teórica la investigación contrastó sus resultados con la teoría citada para generar nuevo conocimiento en administración; justificación metodológica porque se siguió un diseño metodológico para respaldar el nuevo conocimiento y justificación práctica porque los resultados se aplicarán a la problemática de la microempresa en estudio.

La metodología que siguió la investigación fue del tipo cuantitativa y nivel descriptivo-no experimental, utilizando la técnica de encuesta y como instrumento un cuestionario estructurado. En la realización del trabajo de campo se obtuvo los siguientes resultados:

En la investigación realizada como trabajo de campo, se identificó que la mayoría de los trabajadores son adultos que superan los 40 años y representan el 73,9%, esta característica se da en la plana gerencial y empleados. Por otra parte, la empresa en estudio es inclusiva porque hay personal de ambos sexos: masculino 60,9% y femenino 39,1%. También el nivel de instrucción alcanzado en la mayoría es universitario 69,6%. Con relación al primer objetivo específico, las características de la gestión de calidad, en la investigación se determina que el personal no ha asimilado la filosofía de trabajo de mejora continua (muy pocas veces, 47,8% y nunca 26,1%). Con relación al segundo objetivo específico, características de planificación, en nuestra investigación se halla que casi siempre las operaciones están planificadas y el seguimiento a su cumplimiento tiene falencias que se deben superar (algunas veces, 43,5%) porque según los trabajadores, existen observaciones o brechas que no llegan a cumplir respecto a lo planificado

Como conclusión general, la gestión que realizan los trabajadores está orientada al funcionamiento operativo-comercial de la empresa, pero bajo una

conducción con poca aplicación de herramientas de gestión y gerencia y sin orientación a brindar una experiencia de calidad al cliente. Este hecho se profundiza ya que los procesos no han sido analizados ni documentados de manera masiva por el personal, evidenciando falta de supervisión por la gerencia media de la empresa caso de estudio.

En relación al proceso de planificación, la investigación concluye que solo una parte del personal -en su mayoría cercano a la gerencia media- está inmerso en las actividades que proyectan las operaciones importantes de la empresa como las compras, movimientos de almacén, pero se descuida al personal operativo que tiene contacto con el público cliente o ejecuta lo planificado, por lo que existe una oportunidad de mejora.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. Antecedentes

2.1.1 Antecedentes internacionales

Mata-López (2020). En su tesis titulada: *Modelo Deming Prize de Gestión de calidad para la productividad de las Pymes Ecuatorianas*. Tuvo como propósito analizar el modelo de gestión de calidad Deming Prize y cómo su aplicación puede ir en beneficio de la productividad de pequeñas y medianas empresas ecuatorianas. El estudio identifica las fases del proceso de gestión de calidad, describe los enfoques de la gestión de calidad existente, y explica el Modelo de Gestión de Calidad Deming Prize, así como, los beneficios de su aplicación en las pymes ecuatorianas. Metodología: está calificada como una investigación de tipo descriptiva – documental, puesto que analiza la variable desde una óptica analítica, utilizando fuentes de información bibliográficas e información de la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros y de la Federación Nacional de Pequeños Industriales del Ecuador (FENAPI). Los resultados muestran que muchas pymes ecuatorianas no aplican Sistemas de Gestión de Calidad o principios de Calidad y otras ni siquiera los conocen, ni les interesa. Aun así, existe un porcentaje razonable de empresas que desean conocer más acerca de la aplicación y ventajas de los modelos de sistemas de calidad. Se concluye: que entre los principales principios de calidad que deben aplicar las pymes ecuatorianas para alcanzar mejores niveles de calidad, se encuentran: enfoque al cliente, liderazgo, participación del personal, enfoque en los procesos, gestionar como

un sistema, mejora continua, decisiones basadas en hechos, y, relaciones positivas con proveedores.

Salvatierra (2020). En su tesis titulada: *Requerimientos de la norma ISO 9001 y conceptos de la filosofía Lean* es la mejora cada vez más, las empresas se enfrentan a demandas de rentabilidad, calidad y tecnología que contribuyan al desarrollo sostenible dentro del mercado. Un sistema de gestión eficiente y eficaz le puede ayudar a convertir esas presiones en una ventaja competitiva con las demás empresas. Uno de los requerimientos de la norma ISO 9001 y conceptos de la filosofía Lean es la Mejora, lo que permite dar luces de una integración conceptual entre ambas prácticas, en busca de procesos esbeltos y estandarizados que faciliten la gestión y control de los procesos. En general la realidad actual en las empresas es que las áreas de Calidad y Lean funcionan por separado, dejando a la Calidad como un gestor de documentos en su mayoría, distinto a un gestor eficiente de procesos que asegure esta misma. El presente estudio, tiene como objetivo la oportunidad de investigar y analizar la sinergia complementaria que tiene un sistema de gestión de calidad bajo una mirada ISO 9001 y Lean Construction, generando un sistema de gestión Lean que incluya los requisitos de la norma ISO. Se procede a estudiar los nexos existentes entre las normas ISO y los conceptos asociados a Lean. Este análisis proporciona una nueva forma de abordar la implementación y desarrollo de las normas ISO en una empresa, sin crear mayor desperdicio. Para lo cual se desarrolla un desglose de las cláusulas de la norma, para evidenciar la influencia de los beneficios de las herramientas Lean que cumplen con los fundamentos de su filosofía. Se busca demostrar las similitudes entre ambas prácticas, traduciéndolo a un sistema de gestión más ágil y flexible, que desarrolla los conceptos de mejora de proceso y mejora continua de la organización. Los resultados obtenidos

permiten evidenciar la sinergia entre ambas prácticas al definir una estructura de gestión complementaria aplicada en Sistemas de Gestión de Calidad, la cual se apoya de la aceptabilidad de profesionales del rubro, mediante encuestas, previamente a su desarrollo. Finalmente, se espera que el trabajo realizado en esta investigación sirva como punto de partida, base o complemento a estudios posteriores, acerca de la implementación de un sistema de gestión de calidad con herramientas Lean integradas, y que les permitan a los profesionales, abordar prácticas para una metodología óptima de trabajo en función de la calidad de la organización.

Misle (2016). En su tesis titulada: *Gestión de Recursos Humanos y control de calidad como herramientas básicas para la evolución de la empresa Constructora*; cuyo objetivo fue determinar las tendencias existentes en la utilización de los instrumentos de gestión de recursos humanos en las empresas constructoras de Valdivia-Chile. La investigación es de tipo descriptivo, documental y correlacional, porque consideran que reseñan las características o rasgos de la situación o fenómeno de estudio. Sus conclusiones, indica que el desarrollo realizado ha previsto la posibilidad de compilar la base de datos y la aplicación según sus necesidades de distintos niveles de usuarios, pudiendo dimensionar a un nivel mínimo, con arquitectura de informática distribuida. Asimismo, conviene advertir que el acceso remoto en tiempo real solo funcionará en redes de banda ancha que funcionen mediante conmutación de paquetes, que no de mensajes o de circuitos. Finalmente, la importancia que genéricamente se le reconoce a la actividad constructora en la exegesis realizada de la literatura, se puede afirmar que la construcción ha liderado el proceso de crecimiento económico español, ya que su capacidad puede generar empleo que le otorguen una posición esencial.

Gonzales (2016). En su trabajo de tesis titulado: *Caracterización de la gestión de calidad bajo el uso de instrumentos normativos de gestión en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro otros tipos de transporte regular de pasajeros por vía terrestre, en el distrito de Huaraz, 2016*; cuyo objetivo fue determinar las principales características de la gestión de calidad bajo el uso de instrumentos normativos de gestión en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro otros tipos de transporte regular de pasajeros por vía terrestre, en el distrito de Huaraz en el 2016. En cuanto al tipo de investigación es descriptivo, porque se buscó relatar las principales características de la gestión de calidad bajo el uso de instrumentos normativos de gestión en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro otros tipos de transporte regular de pasajeros por vía terrestre, en el distrito de Huaraz. Conclusión: un elevado índice de incumplimiento de funciones y responsabilidades plasmados en el Reglamento de Organización y Funciones – ROF, por parte de los empleados de las empresas de transporte terrestres.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Ayala (2019). En su tesis titulada: *Gestión de calidad y su incidencia en la competitividad de las mypes del sector comercial, rubro abarrotes del distrito de Sullana, año 2018* para optar el grado Académico de Maestro en Administración de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Tuvo como objetivo general determinar la incidencia de la gestión de calidad en la competitividad de las mypes del sector comercial, rubro abarrotes del distrito de Sullana año 2018. Se aplicó el método inductivo – deductivo, aplicativo - no experimental - transversal. Como conclusión general, en las mypes se debió considerar la planificación como ente rector para generar calidad en sus negocios, de tal manera que superen a sus competidores reales

y potenciales. Que la competitividad sea un factor para adaptarse al cambio, ya que depende de los clientes la permanencia de la mype en el mercado.

Lingán (2018). En su tesis titulada: *Caracterización de la competitividad y gestión de calidad de la mypes del sector comercio, rubro venta de abarrotes en el distrito de Tumbes, 2018* para optar el título de Licenciado en Administración de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Tuvo como objetivo general evaluar las expectativas y percepciones de los clientes de las tiendas de abarrotes en las mypes del sector servicios rubro de tiendas de abarrotes, del distrito de Tumbes, 2018. La metodología fue descriptiva – no experimental – transversal. Se concluye que según características de la gestión de calidad de las mypes del sector comercio de las tiendas de abarrotes; en donde los encuestados manifestaron que siempre es necesario que las ventas de abarrotes a nivel de infraestructura y orden deben estar bien estructurados, se debe demostrar amabilidad con todos y cada uno de los clientes, y bajo cualquier circunstancia, que siempre se debe saludar, y mostrar una sonrisa sincera, ser cortés y atento y servicial.

Fernández & Ramírez (2017) En su tesis titulada: *Propuesta de un plan de mejoras basado en gestión por procesos, para incrementar la productividad en la empresa distribución A y B- Chiclayo* para optar el título en Licenciado en Administración en la Universidad Señor de Sipán, la que tuvo como objetivo utilizar la gestión por proceso para aumentar la productividad, utilizando una metodología de investigación del tipo aplicada no experimental, con población y muestra conformado por todos los implicados, llegó a las siguientes conclusiones: los beneficios percibidos para aumentar la producción en dicha empresa, se traducen en que la empresa debe

realizar la planificación para su funcionamiento el cual utilizando la gestión por procesos ayudaría a incrementar la productividad y la eficiencia de todas las áreas.

Cansino (2016). En su tesis titulada: *Propuesta de un modelo de negocio para mejorar la productividad del área de comercialización de la empresa Constructora Galilea S.A.C., sucursal Lambayeque*. El objetivo de la investigación fue proponer un modelo de negocios que le permita mejorar la productividad del área de comercialización en la empresa constructora Galilea S.A.C. Se realiza un estudio es de tipo descriptivo y propositivo, con un diseño no experimental; donde se contó con una población de 50 trabajadores los mismos que conformaron la muestra de quienes se obtuvo la información, determinándose aspectos que influyen en la productividad del área comercial de la empresa constructora. Los resultados muestran que la empresa no cuenta con un modelo de negocio indicado para comercializar sus productos, viéndose afectado su nivel de ventas mensuales y su deficiente proceso de comercialización por parte de los trabajadores de dicha área. Por lo que se recomienda la aplicación de la propuesta de investigación, ya que, se ha realizado como un aporte a brindar soluciones enfocada en las necesidades de los clientes y de la empresa.

2.1.3. Antecedentes regionales

Chuquizuta (2018). En su tesis titulada: *Propuesta de un modelo balanced Scorecard como herramienta para mejorar la gestión integral de la empresa industrial amazonia S.A.C., en la ciudad de Chachapoyas, 2018*, para optar el título profesional de Licenciado en Administración de Empresas en la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas; tuvo por objetivo la propuesta del Modelo Balanced Scorecard como herramienta para mejorar la gestión integral de la empresa

industrial Amazonia S.A.C.; teniendo como metodología el tipo de investigación descriptivo, ya que especifica todos los elementos del BSC como herramienta estratégica. Asimismo, se concluye que la empresa industrial Amazonia S.A.C., elabora una tabla con los objetivos estratégicos en relación y los factores clave de éxito, como son la rentabilidad para los accionistas, innovación de productos, procesos, excelencia en servicio al cliente, eficiencia operativa, colaboradores capaces y creativos, sobre todo la calidad del producto. Por último, esto culmina en la tabla de los objetivos estratégicos vs las áreas funcionales de empresa, siendo estas la gerencia general, el área de administración, el área comercial, área de logística, área de producción y el área de control de operaciones.

Ríos, (2017). En su tesis titulada: *Influencia del sistema de control interno en la gestión de la empresa librería Martha EIRL, ciudad de Cajamarca, año 2017*; para optar el título profesional de Contador Público en la Universidad Privada del Norte; teniendo por objetivo general determinar la influencia del sistema de control interno en la gestión de la empresa Librería Martha EIRL, en la ciudad de Cajamarca para el primer semestre del año 2017. En su metodología, utilizaron el diseño de investigación no experimental transversal, por la razón de que se basa fundamentalmente en la observación de fenómenos tal y como se dan en su contexto natural. Sus conclusiones indica que la empresa “Librería Martha EIRL”, por ser una empresa relativamente nueva en el mercado viene desarrollando un ambiente de control de manera incipiente, con bajo nivel técnico y sin sus instrumentos y herramientas necesarias para una buena implementación que les permita mejorar la gestión de la empresa. Sin embargo, existe un incipiente que no identifica la totalidad de información necesaria para los procesos y no cuentan con canales internos de comunicación dentro de su organización.

Finalmente, la empresa trata de desarrollar medidas necesarias para aprovechar las oportunidades de mejora, sin involucrar a la totalidad del personal.

2.1.4. Antecedentes locales

Gómez (2019) en su tesis titulada: *Gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos de las mypes del sector servicios, instituciones educativas privadas-Yarinacocha, 2019*, investigación que se presentó en la Universidad Católica Los Ángeles De Chimbote para optar el título profesional de Licenciado en Administración, cuyo objetivo general fue: explicar la relación existente entre la gestión de calidad, con procesos administrativos más eficaces, en las mypes del sector servicios, instituciones educativas privadas del distrito de Yarinacocha, 2019. El tipo de investigación es descriptiva – cuantitativa – transversal - no experimental. Finalmente, se concluye que existe relación entre la gestión de calidad y los procesos administrativos en el 60,0% de las instituciones educativas privadas de Yarinacocha, asimismo se confirma la hipótesis general planteada, ya que existe una correlación alta entre estas dos variables, así lo demuestra el rho de Spearman; $r = 0.949$ y una significancia de 0.014, que es inferior al nivel de significancia establecido $p < 0.05$, concluyendo pues que la gestión de procesos administrativos en forma eficaz permite una gestión de calidad en las mypes, rubro servicios, instituciones educativas privadas del distrito de Yarinacocha, 2019. En conclusión, los procesos administrativos son una fuente indispensable para el bienestar de la empresa, y así sus colaboradores realizarán sus labores eficientemente; como también la dimensión de planificación con la calidad de servicio del personal de la empresa. Finalmente, la dirección del personal con la adaptación al cambio del personal de la empresa será muy satisfactorio.

Pacaya. (2019). En su tesis titulada: *Gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos de las mypes del sector servicios, rubro restaurant turístico, distrito de Yarinacocha, año 2019*, para optar el título profesional de Licenciada en Administración de Empresas en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote; tuvo como objetivo general investigar el funcionamiento administrativo de las mypes del sector servicios, rubro restaurant turístico del distrito de Yarinacocha, con enfoque en gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos. El tipo de investigación es descriptiva, transversal-no experimental. Conclusión: las mypes de restaurant turístico en el distrito de Yarinacocha, son dirigidas bajo una gestión simple, de corto plazo y enfocada en el cliente, no tienen ningún proceso administrativo implementado, y que el funcionamiento de las mypes del rubro restaurant turístico, recae en el liderazgo de sus propietarios (autoritario), quienes consideran un costo implementar algún proceso administrativo.

Panduro (2018). En su tesis titulada: *Gestión bajo el enfoque de liderazgo en las mypes del sector construcción, ciudad de Pucallpa, año 2018*, para optar el título profesional de Licenciada en Administración en la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote; tuvo por objetivo identificar el estilo de liderazgo y estimular su práctica como estrategia de dirección en la administración de las mypes del sector construcción, ciudad de Pucallpa, año 2018. En su metodología, utilizó el tipo de investigación cuantitativa, porque en el tratamiento de datos y presentación de resultados, utilizaron procedimientos estadísticos de medición. Sus conclusiones, indica que las mypes del sector construcción, mayormente son dirigidas por microempresarios adultos que conforman el 50%, teniendo presencia de ambos sexos en la dirección: masculino (66,7%) y femenino 33,3%. Por lo tanto, la administración está comprometida con la

mejora continua, utilizando herramientas de calidad de gestión y procesos normalizados o técnicas para solución de problemas. Asimismo, todas las mypes utilizan indicadores de gestión administrativa para monitorear el desarrollo de la mype. Finalmente, existe un factor que asume un liderazgo más participativo como transformacional, democrático y paternalista, que inclusive promueve la confianza y mejor clima organizacional, donde promueven un mejor desempeño laboral con reconocimientos y frases motivadoras.

2.2. Bases teóricas de la investigación

2.2.1. Variable 1: Gestión de calidad

Definición

Para el investigador Aldana (2011), gestión de calidad representa ... “el conjunto de procesos que permiten diseñar y estructurar funciones y actividades destinadas a alcanzar objetivos, metas y visión empresarial, para ello necesita la ayuda de su personal que debe desplegar sus capacidades y destrezas con fines de lograr el éxito empresarial”, (Aldana et al, 2011, p.16).

“La gestión es alcanzar los objetivos planteados, mediante la planeación, la organización, la ejecución, el control y la evaluación, de forma permanente, con la finalidad de alcanzar el mejoramiento y progreso de las organizaciones, con la colaboración de esfuerzos humanos, físicos, económicos y sociales, y de esa forma, alcanzar el bienestar de los trabajadores. (Aldana et al, 2011, p.18)”

2.2.1.1. Dimensiones

1. Gestión por procesos

De acuerdo a Castellnou (2020) menciona, como uno de los importantes conjuntos de procesos de organización empresarial para lograr la máxima superioridad de calidad, ganancias y perfección en la calidad. Los resultados de una buena gestión, con comunicación efectiva y diversas técnicas en todo el proceso en las actividades de que efectúa la organización.

Es un diseño interesante que se ejecuta en la organización la calidad, eficacia y mejora, enfocándose, no sólo en el recurso que suele utilizar la empresa si no también los recursos humanos sino también en el estado financieros es así que este sistema busca la mejora continua de todos los procesos de la empresa. (Van Eemeren & Houtlosser, 2019)

2. Calidad en gestión de servicios

En el sector de los servicios también se ha venido desarrollando enfoques, métodos y técnicas para llegar a la excelencia de calidad, en el proceso para llegar a la producción de bienes físicos.

Se refiere a la calidad en la atención de los servicios o bienes que se ofrece al público, pues toda empresa requiere de una mejora en el uso de técnicas para lograr la eficiencia, una de las estrategias es, escuchar al cliente y tener una buena comunicación, evaluar cual es el pensamiento del cliente respecto a nuestra atención del servicio brindado.

3. Calidad en el sector de los servicios

Menciona Gonzales (2020) en la actualidad los negocios cada vez son más competitivos, es por ello que, como gerentes debemos de buscar siempre la calidad y satisfacer las necesidades del cliente, incluyendo las herramientas de la tecnología. Pero para tener claro este concepto debemos revisar lo que señala Reeves y Bednar (1,994) en el que menciona las 4 p en el concepto y estas son las siguientes:

1. **Calidad como excelencia.**-Las empresas de lograr conseguir los mejores logros de manera que debe centrarse en buscar suplir las necesidades del cliente y así llegar a su satisfacción y fidelización.
2. **Calidad como ajuste a las especificaciones:** Es la consecución de llegar a la meta y lograr llegar a la eficacia.
3. **Calidad como valor:** Las organizaciones cuentan con el estudio interno y externo debido a los productos que ofrece la empresa, el precio debe ir de la mano con la calidad del producto.
4. **Calidad como satisfacción de las expectativas de los usuarios o consumidores:** Es el grado de satisfacción de los clientes.

Enfoques de la calidad:

Al respecto Gaspar (2020) menciona que, la gestión de calidad se divide en diferentes enfoques, siendo:

1. Basado en la trascendencia: Brinda una perspectiva que va más allá del producto o servicio en sí, en el cual este debe cumplir su objetivo con el público donde le

corresponde a la calidad a través del tiempo y el uso de la tecnología en innovación que representa su compromiso con los clientes.

2. Basado al producto: El producto que se ofrece al cliente debe tener un proceso de calidad en el antes, durante y después de haber sido vendido, el producto debe ser un producto que sea pueda suplir las necesidades del cliente, dar satisfacción con un producto que sea provechoso.
3. Basado al cliente: Respecto al cliente se refiere a las necesidades específicas de un cliente, se debe de estudiar los tipos de gustos del cliente, por edad, cultura, y capacidades de gastos.
4. Basado a la producción: Se enfoca en el área del desarrollo del producto, desde los recursos y tiempo que necesitan para cumplir con los estándares de calidad en relación a desarrollo y producción, los cuales serán evaluados bajo la misma empresa y luego por los clientes. Basado al valor: “el producto una vez en el mercado debe contar con un valor objetivo en el cual se pueda recuperar las pérdidas de producción, y que además cumpla con su objetivo con el cliente”, (Citado en Garvin, 1988, p.54).

2.2.2. Variable 2: Planificación

Definición

Para Stonner (1995) este proceso se presente en el contexto de ..“Planificar implica que los administradores piensan con antelación en sus metas y acciones, y que basan sus actos en algún método, plan o lógica y no en corazonadas”, (Stoner, 1995, p. 13).

Imaginemos que tengamos una embarcación y cuanto más fuerte sea la tempestad y vigoroso el oleaje del océano, tanto más atento y seguro debe estar el timonel frente a los desafíos de las aguas por donde nuestro barco navega. En el mundo de los negocios, pasa algo similar: la turbulencia y la incertidumbre que caracterizan al mundo actual de los negocios incesantemente presentan enormes desafíos a las organizaciones empresariales. (Chiavenato & Sapiro, 2011)

Importancia de la planificación

No quepa más duda que el cambio es una cuestión de supervivencia para las organizaciones. Estas deben ser proactivas. El proceso de planeación conduce a las organizaciones empresariales hacia el desarrollo y a que formulen estrategias que aseguren su evolución continua y sostenible.

En planificación, una estrategia siempre representará elegir una vía de acción para ocupar una posición diferente en el futuro, las cuales ofrecerá ganancias y ventajas en relación con la situación presente. (Chiavenato & Sapiro, 2011)

Beneficios de la planificación

Para aquellas empresas que planifican, experimentan ventajas que las posiciona en un ambiente de seguridad y mejor perspectiva, entre ellas destacan las siguientes:

- La claridad de la visión estratégica de la organización
- La debida comprensión de un entorno sumamente cambiante y competitivo.

- Un enfoque dirigido mediante objetivos de largo plazo a lo que tendrá importancia estratégica para la organización en el futuro
- Un comportamiento proactivo frente a los elementos del entorno externo, de modo independiente al de los del entorno interno.
- Un comportamiento sistémico y holístico que involucre a toda la organización.
- La interdependencia con el entorno externo.

Marco conceptual

Benchmarking:

Es la búsqueda de puntos de referencia de las “mejores prácticas”, lo cual implica establecer en que puntos es necesario mejorar, encontrar una organización excepcional en ese campo, estudiarla y tomar las mejores prácticas para su propia organización. (Chiavenato & Sapiro, 2011)

Eficiencia:

Representa hacer las cosas con certeza, resolver problemas, cuidando los recursos que se utilizan, reducir costos. (Chiavenato & Sapiro, 2011)

Eficacia:

Representa hacer las cosas pertinentes, producir alternativas creativas. Es también maximizar el aprovechamiento de los recursos, buscando obtener resultados, y aumentando las utilidades. (Chiavenato & Sapiro, 2011)

Efectividad:

Es poder sostenerse dentro del entorno, presentar resultados globales positivos a largo plazo. Es coordinar esfuerzos y energías de forma sistemática. (Chiavenato & Sapiro, 2011)

Estrategia:

Se refiere a la organización como un todo, tiene como propósito alcanzar los objetivos organizacionales. (Chiavenato & Sapiro, 2011)

Táctica:

Se refiere a un de los componentes de la estrategia y busca alcanzar objetivos específicos. (Chiavenato & Sapiro, 2011)

III. Hipótesis

En el presente estudio de investigación de título: Planificación y gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector construcción: caso Constructora y Servicios Generales Golden Green EIRL- Callería, 2020, no se planteó hipótesis por ser una investigación descriptiva. Las investigaciones de tipo descriptivas enumeran las propiedades de los fenómenos estudiados, por lo tanto, no es necesario establecer hipótesis, dado que se trata solo de mencionar las características de la situación problemática. (Hernández et al.,2014)

IV. Metodología

4.1. Diseño de investigación

La investigación fue cuantitativa porque la recolección de datos y presentación de los resultados se utilizará procedimientos estadísticos e instrumentos de medición” (Hernández et al.,2014).

Fue no experimental porque la investigación es no experimental; en consecuencia esta investigación se realizó sin indagar deliberadamente las variables, observándolas tal como se muestran dentro de su contexto. (Hernández et al.,2014)

Fue transversal porque todas las variables fueron medidas en una sola ocasión, se trata de muestras independientes (Hernández et al.,2014).

Fue descriptivo porque solo se describieron las partes más relevantes de las variables en estudio (Hernández et al.,2014).

4.2. Población y muestra

4.2.1 Población

La población está constituida por los 23 trabajadores de la micro y pequeña empresa Constructora y Servicios Generales Golden Green EIRL. que se caracteriza por su naturaleza finita, ubicada en el distrito de Callería.

4.2.2 Muestra

Muestra es censal por conveniencia de la investigación, conformada por los 23 trabajadores que representa el 100,0% de la población de la microempresa Constructora y Servicios Generales Golden Green EIRL

4.3. Definición y operacionalización de las variables.

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones (Factores)	Indicadores	Ítem del cuestionario	Escala de medición
Gestión	Se denomina gestión al correcto manejo de los recursos de los que dispone una determinada organización, como por ejemplo, empresas, organismos públicos, organismos no gubernamentales, etc. (Luna, 2013).	Logro de objetivos y rentabilidad de los recursos de la empresa.	Estrategia de gestión	Misión, visión, valores y objetivos	¿Tiene establecido la misión, visión, valores y objetivos?	Nominal
			Calidad	Enfoque en la mejora continua	¿Aplica la filosofía de la mejora continua?	Nominal
				Enfoque en el cliente	¿La gestión se enfoca en el cliente?	Nominal
				Enfoque en los proveedores	¿Existe protocolo en base a calidad y precio?	
Planificación	Es el inicio y la base de todo proceso administrativo.(Luna, 2013).	Proceso que fija los objetivos estrategias, políticas, programas y procedimientos para cumplirlos.	Análisis situacional	Herramientas	¿Se realiza análisis situacional de la empresa?	Nominal
			Programación	Presupuestos, planes	¿Se programa las acciones futuras según los objetivos planteados?	Nominal
			Estrategia	Método, táctica	¿Se formula alguna estrategia?	Nominal

Nota: elaborado por Norelia Treysita Cumapa Curmayari

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.4.1. Técnicas

Las técnicas para una investigación se interpretan con los procedimientos y herramientas mediante los cuales vamos a recoger los datos e informaciones. Para la presente investigación, la técnica es la encuesta.(Hernández, et al., 2014)

4.4.2. Instrumentos

Los instrumentos son los medios materiales que emplea el investigador para recoger y almacenar información. En la presente investigación se utilizó un cuestionario estructurado de 20 preguntas, el cual está contenido en una encuesta. .(Hernández, et al., 2014)

4.5. Plan de análisis

Para Hernández et al. (2014), el plan de análisis detalla las medidas de resumen de las variables planificación y gestión de calidad y como serán presentadas, indicando los modelos y técnicas estadísticas a usar. Se recogió los datos mediante el instrumento (encuesta). Se empleó la metodología de tipo cuantitativa de nivel descriptiva y de diseño descriptivo, transversal no experimental las herramientas utilizadas son los diferentes programas como es el Microsoft Office Word, el Microsoft Office Excel, el Power Point, PDF y el Turnitin.

4.6. Matriz de consistencia

Título	Enunciado	Objetivos	Variables	Metodología
<p>Planificación y gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector construcción: caso Constructora y Servicios Generales Golden Green EIRL- Callería, 2020.</p>	<p>¿Cuáles son las características de la planificación y la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector construcción: caso Constructora y Servicios Generales Golden Green EIRL del distrito de Callería, 2020?.</p>	<p>Objetivo general Determinar las características de planificación y gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector construcción: caso Constructora y Servicios Generales Golden Green EIRL del distrito de Callería, 2020.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>a) Describir las características de gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector construcción: caso Constructora y Servicios Generales Golden Green EIRL del distrito de Callería, 2020.</p> <p>b) Identificar las características de planificación en las micro y pequeñas empresas del sector construcción: caso empresa Constructora y Servicios Generales Golden Green EIRL del distrito de Callería, año 2020.</p>	<p>Variable 1 Planificación</p> <p>Variable 2 Gestión de Calidad</p>	<p>Tipo: cuantitativo.</p> <p>Nivel: Descriptivo</p> <p>Diseño: Transversal no experimental.</p> <p>Técnica:</p> <p>Población: La microempresa está conformada por 23 trabajadores.</p> <p>Muestra: El 100,0% de la población.</p>

Nota: elaborado por Norelia Treysita Cumapa Curmayari

4.7. Principios éticos

Los principios éticos aplicados al presente trabajo de investigación están en concordancia al Código de ética para la Investigación de la ULADECH católica en su versión 003, aprobado por acuerdo del Consejo Universitario con Resolución N° 0916-2020-CU-ULADECH católica de fecha 29-10-2020.

a) ***Principio de protección a las personas***, la persona en toda investigación es el fin y no el medio, por ello necesita cierto grado de protección, el cual se determina de acuerdo con el riesgo en que incurran y la probabilidad de que obtengan un beneficio el cual se cumple con el acuerdo del consentimiento informado, el que fue similar para todas las personas (trabajadores de la microempresa caso de estudio) que participaron como muestra de esta investigación. Mediante el consentimiento informado, se explicó claramente el motivo de la investigación, que consistió en determinar las características del proceso de planificación y gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector construcción: caso Constructora y Servicios Generales Golden Green EIRL del distrito de Callería, 2020; asimismo, se les enseñó que cada uno de ellos pueden retirarse siempre de la investigación sin sesgos ni prejuicios, o también poder abstenerse de abordar cualquiera de las investigaciones, asimismo se les informó de que la información recopilada será accesible para futuras exploraciones, así como para artículos de exploración; no se consideró menores de edad en esta investigación.

b) ***Principio de beneficencia y no maleficencia***, la presente investigación no comprometió a ningún perjuicio a los entrevistados tampoco para el investigador, durante el surtido de datos, los participantes de la muestra fueron informados. Siempre

se buscó ampliar las ventajas para la investigación, sin entrar en conflicto con los privilegios de los participantes.

c) ***Principio de justicia***, los efectos posteriores en esta investigación serán accesibles después de la finalización de esta investigación. Si las personas participantes están interesadas en los resultados que se aplicaron a su organización o para completar posteriores investigaciones, serán proporcionados con tales datos por los métodos que requieran, éstos pueden ser mensajes o inversión en funciones donde se introducen resultados de la exploración. Del mismo modo, todas las personas que se interesen en esta investigación recibirán un tratamiento similar de consideración, pensamiento y datos de lo que necesitan.

d) ***Principio de integridad científica***, se tuvo siempre presente que los datos de identidad de los participantes de esta investigación son confidenciales y anónimas, también se les informó de ello a los participantes. No fue necesario en esta investigación el uso de equipos electrónicos, mecánicos, médicos entre otros, por ello no se establecieron protocolos de seguridad para el uso de estos equipos; también se dio a conocer a los participantes que la información recogida quedará en custodia del investigador por un lapso de cinco años, y solo serán usados exclusivamente para esta investigación. No se realizó técnicas de recolección de datos distintos al cuestionario, por ello los participantes no conocerán la información que brindó otro participante de la investigación.

e) ***Principio de libre participación y derecho a estar informado***, antes del surtido de datos, se mencionó explícitamente el consentimiento informado con respecto a cada miembro. Asimismo, se pidió a los participantes que presenten cada una de sus inquietudes o preguntas con respecto a la investigación para que se le absuelva de manera ideal y para mantener una distancia estratégica de cualquier percance durante o después de la investigación.

f) ***Principio cuidado del medio ambiente y a la biodiversidad***, la presente investigación no tiene ni tuvo como muestra criaturas, plantas o aplicaciones en el clima, ni se influirá en la biodiversidad como característica de la investigación, posteriormente no se detallan los daños, peligros o ventajas esperados que pudieran tener sobre ellos.

V. Resultados

5.1. Resultados

Tabla 1:

Características de los trabajadores de las micro y pequeñas empresas del sector construcción, Caso Constructora y servicios generales Golden Green EIRL- Callería, 2020.

Perfil del trabajador		
Edad del trabajador	N	%
De 22 a 29 años	2	8.7
De 30 a 39 años	4	17.4
De 40 a 59 años	8	34.8
De 50 a más	9	39.1
Total	23	100.0
Género del trabajador	N	%
Masculino	14	60.9
Femenino	9	39.1
Total	23	100.0
Grado de instrucción	N	%
Estudios básicos	0	0.0
Técnico	7	30.4
Universitario	16	69.6
Total	23	100.0
Cargo que desempeña	N	%
Director Gerente	1	4.3
Supervisor	6	26.1
Gerente	2	8.7
Asistente	8	34.8
Administrativo	6	26.1
Total	23	100.0
Tiempo que desempeña su cargo	N	%
De 1 a 2 años	2	8.7
De 3 a 6 años	11	47.8
De 7 a mas años	10	43.5
Total	23	100.0

Nota: elaborado por Norelia Treysita Cumapa Curmayari

Interpretación: Se caracterizan porque el 52,2% son de edad adulta, 60.9% son del género masculino; 69,6% cuenta con estudios universitarios y 87,0% del personal integra puestos operativos y de administración. Se desprende que el aparato administrativo es importante.

En relación a las características de las micro y pequeñas empresas del sector construcción, Caso Constructora y Servicios Generales Golden Green EIRL- Callería, 2020.

Tabla 2:

Características de las micro y pequeñas empresas del sector construcción, Caso Constructora y servicios generales Golden Green EIRL- Callería, 2020.

Datos de la micro empresa		
Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro	N	%
De 1 a 2 años	0	0.0
De 3 a 6 años	0	0.0
De 7 a más	23	100.0
Total	23	100.0
Número de Trabajadores	N	%
De 5 a 8	0	0.0
De 9 a más	23	100.0
Total	23	100.0
Tipo de constitución de la empresa	N	%
Persona Natural	23	100.0
EIRL	0	0.0
SRL	0	0.0
Total	23	100.0
Régimen tributario	N	%
Régimen General	23	100.0
Régimen Especial	0	0.0
Mype Tributario		0.0
Total	23	100.0

Nota: elaborado por Norelia Treysita Cumapa Curmayari

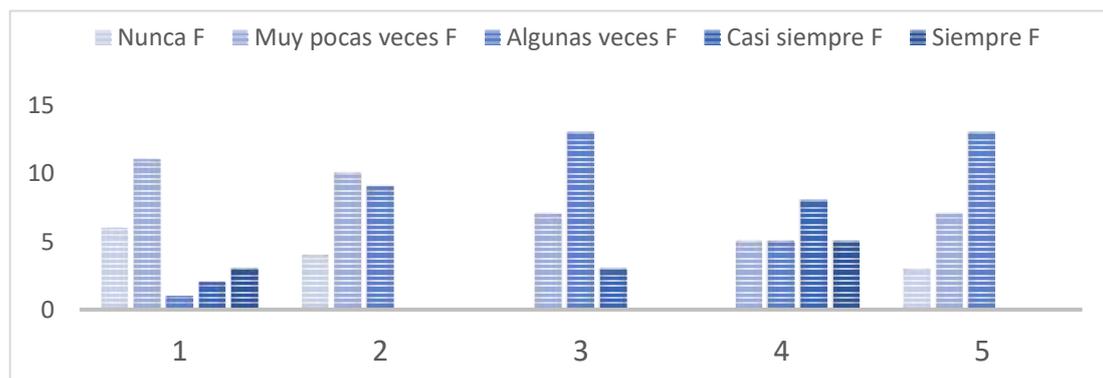
Interpretación:

La empresa estudio del caso, está constituida como EIRL. Se emplean entre de 9 a más trabajadores (100.0%) y el 100.0% de la muestra tiene más de siete años en su puesto de trabajo. Se podría inferir que el personal conoce sus funciones y tiene experiencia de varios ciclos en el desarrollo de las operaciones.

Tabla 3:

Describir las características de gestión que se realizan en las micro y pequeñas empresas del sector construcción, Caso Constructora y servicios generales Golden Green EIRL- Callería, 2020.

N°	Ítem	Nunca		Muy pocas veces		Algunas veces		Casi siempre		Siempre		Total	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
		1	6	26.1%	11	47.8%	1	4.3%	2	8.7%	3	13.0%	23
2	Se realizan encuestas de satisfacción al cliente	4	17.4%	10	43.5%	9	39.1%	0	0.0%	0	0.0%	23	100.0%
3	Se motiva el desempeño para generar ideas y aportes	0	0.0%	7	30.4%	13	56.5%	3	13.0%	0	0.0%	23	100.0%
4	Existen mecanismos dirigidos a estandarizar los procesos	0	0.0%	5	21.7%	5	21.7%	8	34.8%	5	21.7%	23	100.0%
5	Se hace uso de herramientas de calidad	3	13.0%	7	30.4%	13	56.5%	0	0.0%	0	0.0%	23	100.0%

Figura 1. Características de la gestión de calidad**Interpretación:**

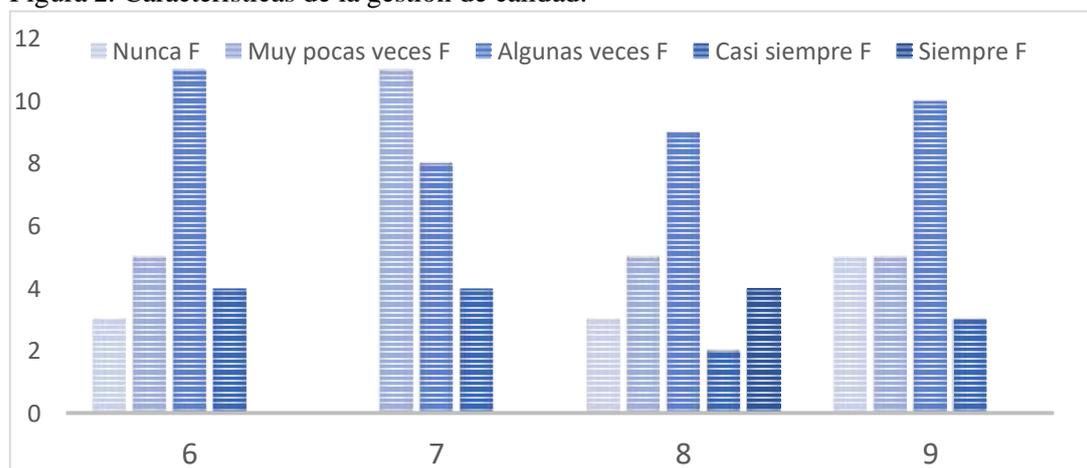
Los trabajadores indican que el 47.8% muy pocas veces aplican la filosofía de mejora continua; el 43.5% muy pocas veces realizan encuestas de satisfacción al cliente; solo el 56.5% algunas veces motivan el desempeño para generar ideas y aportes; 34.8% casi siempre aplican mecanismos estandarizados y el 56.5% algunas veces han utilizado herramientas de calidad.

Tabla 4:

Describir las características de gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector construcción, Caso Constructora y Servicios Generales Golden Green EIRL- Callería, 2020.

N°	Ítem	Nunca		Muy pocas veces		Algunas veces		Casi siempre		Siempre		Total	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
6	Se utilizan indicadores de gestión para medir el desempeño	3	13.0%	5	21.7%	11	47.8%	4	17.4%	0	0.0%	23	100.0%
7	Se conoce la política de gestión	0	0.0%	11	47.8%	8	34.8%	4	17.4%	0	0.0%	23	100.0%
8	Se conoce la misión y visión	3	13.0%	5	21.7%	9	39.1%	2	8.7%	4	17.4%	23	100.0%
9	Se guían por un plan de negocio	5	21.7%	5	21.7%	10	43.5%	3	13.0%	0	0.0%	23	100.0%

Figura 2. Características de la gestión de calidad.



Interpretación:

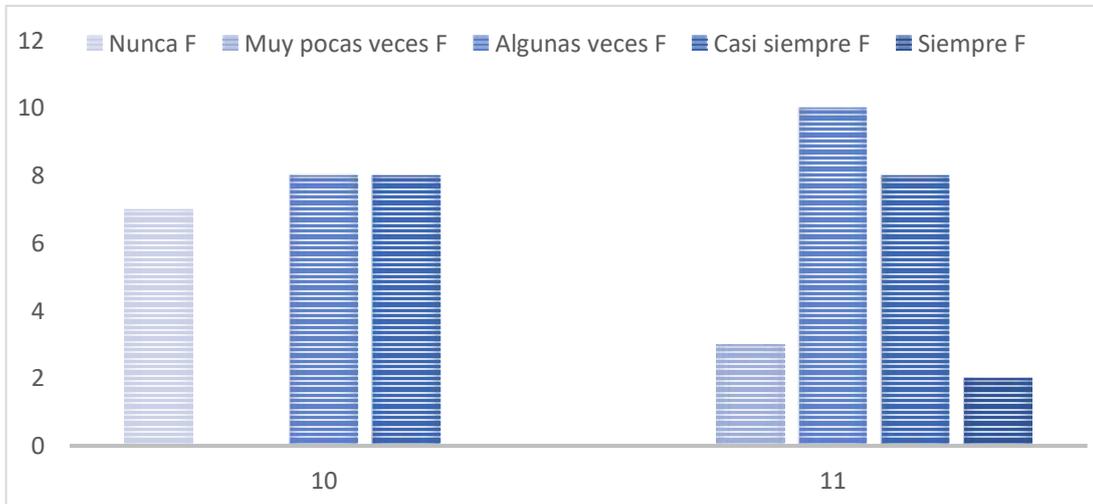
Los trabajadores indican en 47.8% “algunas veces” utilizan indicadores para medir el desempeño de las gestiones; 47.8%, “muy pocas” veces se aplican políticas de gestión; el 39.1% “algunas veces” se ha difundido la misión y visión de la empresa y 13.0% casi siempre veces se guían por un plan, lo que representa una oportunidad de mejora.

Tabla 5:

Identificar las características de planificación en las micro y pequeñas empresas del sector construcción: caso empresa Constructora y Servicios Generales Golden Green EIRL del distrito de Callería, año 2020.

N°	Ítem	Nunca		Muy pocas veces		Algunas veces		Casi siempre		Siempre		Total	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Se planifica las													
10	operaciones de la empresa	7	30.4%	0	0.0%	8	34.8%	8	34.8%	0	0.0%	23	100.0%
Se ejecuta el seguimiento													
11	al cumplimiento de lo planificado	0	0.0%	3	13.0%	10	43.5%	8	34.8%	2	8.7%	23	87.0%

Figura 3. Características de proceso de planificación.



Interpretación:

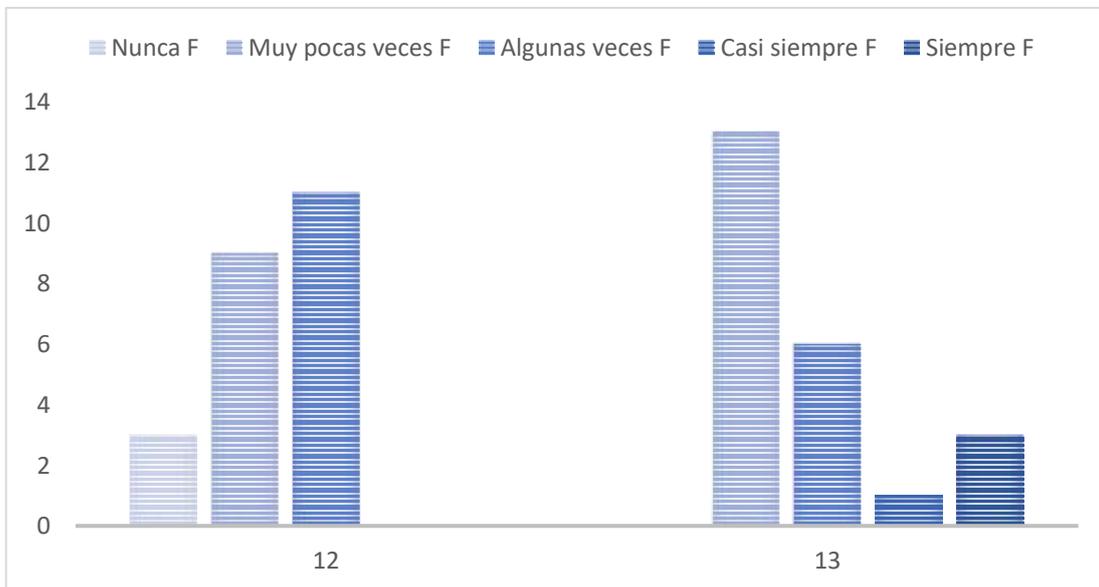
Los colaboradores refieren que el 34.8% “algunas veces” y “casi siempre” respectivamente se aplica la planificación de operaciones y 43.5% “algunas veces” se cumple lo planificado. Esto evidencia una oportunidad para conocer que aspectos se requieren atender para que todas las operaciones se planifiquen y se conviertan en una fortaleza en la gestión.

Tabla 6:

Identificar las características de planificación en las micro y pequeñas empresas del sector construcción: caso empresa Constructora y Servicios Generales Golden Green EIRL del distrito de Callería, año 2020.

N°	Ítem	Nunca		Muy pocas veces		Algunas veces		Casi siempre		Siempre		Total	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
12	Existe distribución de la carga de trabajo organizadamente	3	13.0%	9	39.1%	11	47.8%	0	0.0%	0	0.0%	23	10
13	Existe organigrama y es difundido	0	0.0%	13	56.5%	6	26.1%	1	4.3%	3	13.0%	23	10

Figura 4. Características de proceso de planificación



Interpretación:

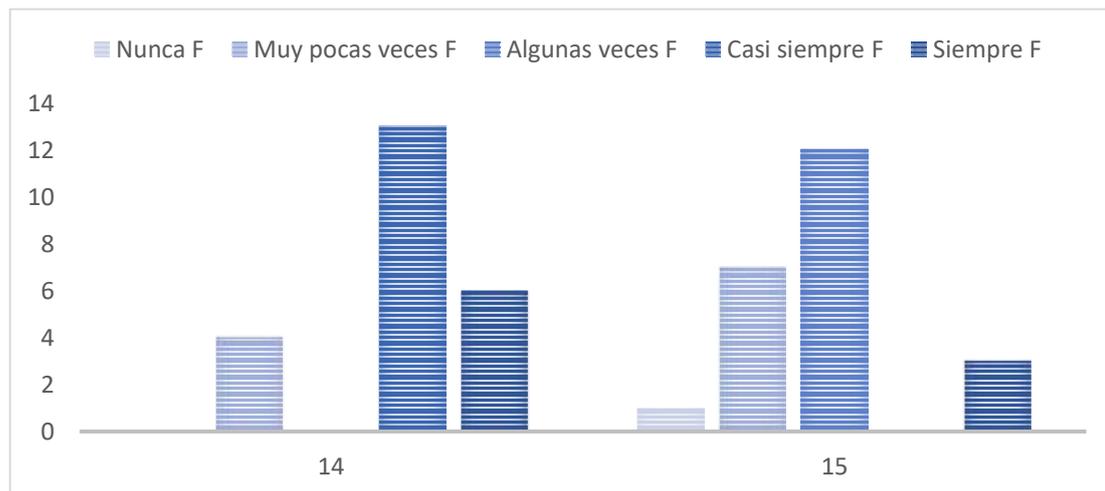
Los trabajadores indican que el 47.8% “algunas veces” se realiza una planificada distribución de la carga de trabajo y funciones y el 56.5% indica que “muy pocas veces” difunde la conformación y objetivo del organigrama de empresa. Se puede inferir que la gestión es defectuosa y que se debe atender con urgencia.

Tabla 7:

Identificar las características del proceso de planificación en las micro y pequeñas empresas del sector construcción: caso empresa Constructora y Servicios Generales Golden Green EIRL del distrito de Callería, año 2020.

N°	Ítem	Nunca		Muy pocas veces		Algunas veces		Casi siempre		Siempre		Total	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Existen													
14	habilidades directivas	0	0.0%	4	17.4%	0	0.0%	13	56.5%	6	26.1%	23	100.0%
Se utilizan													
15	técnicas para toma de decisiones	1	4.3%	7	30.4%	12	52.2%	0	0.0%	3	13.0%	23	100.0%

Figura 5. Características de proceso de planificación.



Interpretación:

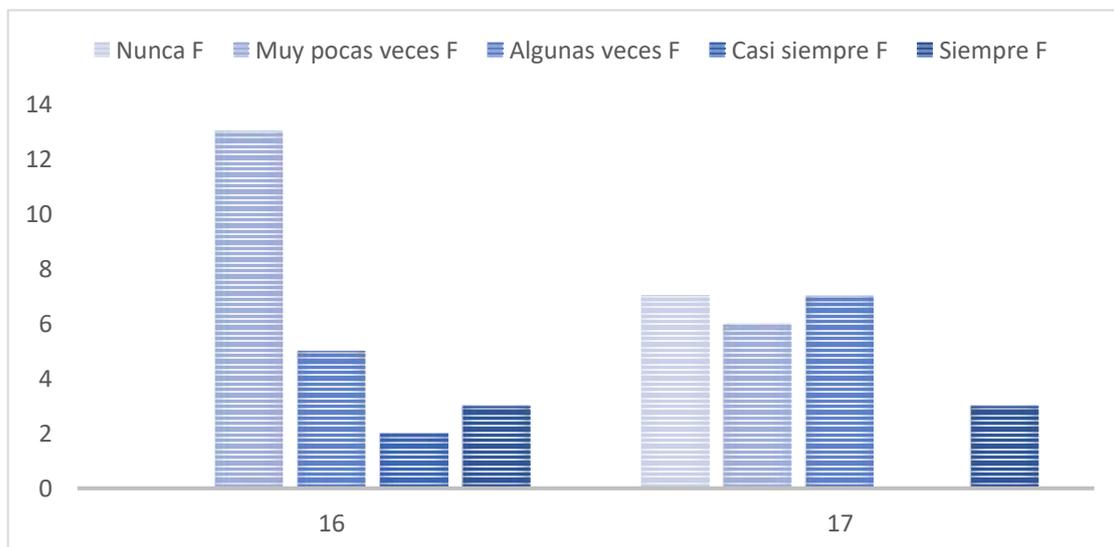
Los trabajadores de indican que el 56.5% casi siempre la gerencia tiene habilidades directivas como el liderazgo y el 52.2% algunas veces utilizan técnica para la toma de decisiones. Este resultado se traduce en una gestión no rica en uso de técnicas de administración.

Tabla 8:

Identificar las características de planificación en las micro y pequeñas empresas del sector construcción: caso empresa Constructora y Servicios Generales Golden Green EIRL del distrito de Callería, año 2020.

N°	Ítem	Nunca		Muy pocas veces		Algunas veces		Casi siempre		Siempre		Total	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
		16	Existen mecanismos oportunos de control	0	0.0%	13	56.5%	5	21.7%	2	8.7%	3	13.0%
17	Existen auditorías preventivas	7	30.4%	6	26.1%	7	30.4%	0	0.0%	3	13.0%	23	100.0%

Figura 6. Características de proceso de planificación.



Interpretación:

Los trabajadores indican (56.5%) “muy pocas veces” existe la aplicación de mecanismos de control en los procesos. El 30.4% “nunca” se han ejecutado auditorías preventivas por la falta de planificación de la gestión.

5.2. Análisis de resultados

En la investigación realizada como trabajo de campo, se identificó que la mayoría de los trabajadores son adultos que superan los 40 años y representan el 73,9%, esta característica se da en la plana gerencial y empleados. Por otra parte, la empresa en estudio es inclusiva porque hay personal de ambos sexos: masculino 60,9% y femenino 39,1%. También el nivel de instrucción alcanzado en la mayoría es universitario 69,6%. Estos resultados guardan relación con la investigación de Panduro (2018) que tiene similitud en la configuración del equipo humano que integra la empresa donde realizó la investigación, el balance entre personal directivo, administrativo y operario.

Con relación al primer objetivo específico, las características de la gestión de calidad, en la investigación se determina que el personal no ha asimilado la filosofía de trabajo de mejora continua (muy pocas veces, 47,8% y nunca 26,1%). Este resultado guarda relación con la investigación de Cansino (2016), que identifica bajos desempeños cuando el personal no ha asimilado modelos competitivos de trabajo. Tampoco no existe el hábito de realizar encuestas de satisfacción del cliente interno (muy pocas veces, 43,5%) y en consecuencia la motivación del equipo de trabajo es débil (algunas veces, 56,5%). La estandarización de los procesos solo se aplica en 21,7% de los participantes de la investigación. También se identifica que la visión y misión solo la identifican el 17,4% de los trabajadores. En general, el plan de negocio no ha sido difundido y es la razón que la mayoría lo desconoce. Estos resultados guardan relación con la investigación de Gonzales (2016), que concluye que la gerencia tiene la responsabilidad de liderar la comunicación interna en la empresa para integrar a sus colaboradores y tener como común denominador la mejora de los

procesos internos. Por otra parte, estos resultados contrastan con las investigaciones de Salvatierra (2020), Misle (2016), Chuquizuta (2018), que en sus trabajos de investigación encuentran que los trabajadores de las empresas se desenvuelven en ambientes competitivos, procesos estandarizados y claros en la visión y misión de la empresa.

Con relación al segundo objetivo específico, características de planificación, en nuestra investigación se halla que casi siempre las operaciones están planificadas y el seguimiento a su cumplimiento tiene falencias que se deben superar (algunas veces, 43,5%) porque según los trabajadores, existen observaciones o brechas que no llegan a cumplir respecto a lo planificado, resultados similares a la investigación de Cansino (2016), donde el despliegue de la gerencia es débil y se carece del análisis interno para realizar la planificación. En la investigación se identifica que parte del origen de estos eventos, es que, la carga de trabajo no se distribuye adecuadamente (47,8%), a esto se suma la falta de difusión del organigrama (56,5%). Como ya se mencionó, existe un proceso débil respecto al seguimiento de lo planificado, pues se halla en la investigación que la identificación de mecanismos de control no brinda un adecuado soporte (muy pocas veces, 56,5%) y las auditorías son eventuales (algunas veces, 30,4%); estos resultados guardan relación con la investigación de Ayala (2019), Ríos, (2017) y Pacaya. (2019), donde la gerencia empírica desconoce de los procedimientos de estructurar un proceso de planificación. A su vez, estos resultados, contrastan con la investigación de Fernández & Ramírez (2017), Gómez (2019), donde los trabajadores, son capacitados en herramientas para proporcionar información

destinada a la elaboración de los planes estratégicos de la empresa, recogiendo valiosos análisis en relación a las capacidades y los retos propuesta a alcanzar.

VI. Conclusiones

6.1. Conclusiones

De acuerdo al estudio, en relación al perfil de trabajador de la empresa caso de estudio Constructora y Servicios Generales Golden Green EIRL, se concluye que está conformada por trabajadores en edad adulta, están integrados por ambos sexos, con estudios técnicos y universitarios y con trayectoria laboral mayor a tres años, lo cual permite deducir que el personal es conocedor de sus funciones y responsabilidades.

Se concluye que la gestión que realizan los colaboradores está orientada al funcionamiento operativo-comercial de la empresa, pero bajo una conducción con escasa aplicación de herramientas de gestión, ausente orientación de parte de la gerencia a brindar una experiencia de calidad al cliente. Este hecho se profundiza ya que los procesos no son analizados ni documentados de manera masiva por el personal, evidenciando falta de supervisión por la gerencia media de la empresa caso de estudio.

En relación al proceso de planificación, la investigación permite concluir que solo una parte del personal -en su mayoría cercano a la gerencia media- está inmerso en las actividades que proyectan las operaciones importantes de la empresa como las compras, movimientos de almacén, pero se descuida al personal operativo que tiene contacto con el público cliente o ejecuta lo planificado, existe un débil mecanismos que recoja los datos de las áreas de la empresa para elaborar los planes estratégicos.

Aporte del investigador

Destacar la importancia de la planificación y efecto en el desempeño y resultados de la gestión de la empresa.

Beneficio al cliente

Un nivel de servicio mejor constituido que se evidencia con el cumplimiento de la promesa de servicio que el cliente espera.

6.2. Recomendaciones

Sugerimos lo siguiente:

La gerencia de la empresa planificar, para potenciar su personal, actividades de desarrollar su sentido de integración conociendo la misión y visión, la cual debe ser definida por la misma gerencia.

El proceso de planificación debe involucrar todas las operaciones de la empresa, de lo contrario, las otras operaciones que planifica la gerencia se perderán por falta de difusión al personal operativo. Lo que representa una gerencia más participativa.

Difundir a todo el personal cual es el propósito de calidad que espera alcanzar la empresa: la misión y visión, para que toda actividad y proceso que sí se vincule a ella.

Referencias bibliográficas

Aldana, L., Álvarez, M., & Bernal, C. (2011). *Administración por calidad*. Madrid-España: Universidad La Sabana. <https://revistas.usantotomas.edu.co/index.php/signos/article/view/3999/3823>

Ayala (2018) Gestión de calidad y su incidencia en la competitividad de las mypes del sector comercial, rubro abarrotes de distrito de Sullana. (Tesis inédita de pregrado). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/11778>

Cansino, R. (2016). *Propuesta de un modelo de negocio para mejorar la productividad del área de comercialización de la empresa Constructora Galilea S.A.C., sucursal Lambayeque*. (Tesis inédita de pregrado). Lambayeque, Perú. <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/4371>

Castellnou (2020). *Gestión por procesos*. <https://www.captio.net/blog/la-necesidad-de-la-gestion-por-procesos>

Ceupe (2018) *Definición de técnicas de mejora.*: <https://www.ceupe.com/blog/que-son-las-tecnicas-de-mejora-de-la-calidad.html>

Código de ética para la investigación de la ULADECH Católica (2021). *Código de ética* versión 004, aprobado por acuerdo del Consejo Universitario con Resolución N° 0037-2021-CU-ULADECH Católica de fecha 13-01-2021.

Chuquizuta, C. (2018). *Propuesta de un modelo Balanced Scorecard como herramienta para mejorar la gestión integral de la empresa industrial amazonia S.A.C., en la ciudad de Chachapoyas, 2018*. (Tesis inédita de pregrado). Universidad

Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas.
<http://repositorio.untrm.edu.pe/bitstream/handle/UNTRM/1479/CHUQUIZUTA%20TORRES%20CHARLOT%20DEIVI.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Fernández, A; Ramírez, L. (2017). *Propuesta de un plan de mejoras, basado en gestión por procesos, para incrementar la productividad en la empresa Distribuciones A & B.* (Tesis inédita de pregrado). Universidad Señor de Sipán.
<https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/4068>

Gaspar R. (2020). *Gestión de calidad y eficacia de los procesos administrativos de las mypes del sector comercio, rubro ferreterías Satipo, 2019.* (Tesis inédita de pregrado). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/20282>

Gonzales, E. (2016). *Caracterización de la gestión de calidad bajo el uso de instrumentos normativos de gestión en las micro y pequeñas empresas del sector servicio – rubro otros tipos de transporte regular de pasajeros por vía terrestre, en el distrito de Huaraz, 2016.* (Tesis inédita de pregrado). Huaraz, Perú.
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/1072>

González (2020). *Gerencia estratégica: herramienta para la toma de decisiones en las organizaciones.*
<https://www.redalyc.org/journal/993/99357718032/99357718032.pdf>

Gómez (2019) *Gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos de las mypes del sector servicios, instituciones educativas privadas-Yarinacocha, 2019.* (Tesis inédita de pregrado). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/11598>

Hernández, Roberto; Fernandez, Carlos; Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación; 6ta. Edición*

Lingan, J. (2018) *Caracterización de la competitividad y gestión de calidad de las mypes del sector comercio, rubro venta de abarrotes en el distrito de Tumbes, 2018*. (Tesis inédita de pregrado). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. <http://repositorio.uladech.edu.pe/xmlui/handle/123456789/8199>

Luna, A. (2013). *Proceso Administrativo* (Segunda; Grupo Editorial Patria, ed.). Mexico.

Mata-López, F. (2020). *Modelo Deming Prize de Gestión de calidad para la productividad de las Pymes Ecuatorianas*. https://redib.org/Record/oai_articulo2776357-modelo-deming-prize-de-gesti%C3%B3n-de-calidad-para-la-productividad-de-las-pymes-ecuatorianas

Misle, R. (2016). *Gestión de Recursos Humanos y control de calidad como herramientas básicas para la evolución de la empresa Constructora*. Tesis para optar el título de Ingeniero, Escuela de Ingeniería, Universidad Austral de Chile, Santiago de Chile, Chile.

Pacaya. (2019) *Gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos de las mypes del sector servicios, rubro restaurant turístico, distrito de Yarinacocha, año 2019*. (Tesis inédita de pregrado). Universidad Católica Los Ángeles Chimbote. Pucallpa. <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/11636>

Panduro, K. (2018). *Gestión bajo el enfoque de liderazgo en las mypes del sector construcción, ciudad de Pucallpa, año 2018*. (Tesis inédita de pregrado). Universidad Católica Los Ángeles Chimbote. Pucallpa. <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/5893>

Ríos, T. & Vigo, R. (2017). *Influencia del sistema de control interno en la gestión de la empresa librería Martha EIRL, ciudad de Cajamarca, año 2017*. (Tesis inédita de pregrado). Universidad Privada del Norte. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/12990>

Salvatierra (2020) *Requerimientos de la norma ISO 9001 y conceptos de la filosofía Lean*. <https://repositorio.uchile.cl/handle/2250/179120>

Stoner (2014). *Administración*. Sexta Edición. México.

Van Eemeren, F.H. and P. Houtlosser (2003) The development of the Pragmatic-dialectical approach to argumentation. *Argumentation* 17(4), 387-403. <https://doi.org/10.1023/A:1026338402751>

ANEXOS

1. Formato de consentimiento informado



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENCUESTAS

(Ciencias Sociales)

La finalidad de este protocolo en Ciencias Sociales es informarle sobre el proyecto de investigación y solicitarle su consentimiento. De aceptar, el investigador y usted se quedarán con una copia. La presente investigación se titula: Planificación y gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector construcción: caso Constructora y Servicios Generales Golden Green EIRL- Calleria, 2020 y es dirigido por Norelia Traysita Cumapa Curmayari, estudiante investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es recopilar información respecto a las características de la planificación y gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector construcción: caso Constructora y Servicios Generales Golden Green EIRL- Calleria, 2020 y de esta manera poder sentar una base científica en este campo de estudios. Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 10 minutos de su tiempo.

Su participación en la investigación es completamente voluntaria y anónima. Usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna inquietud y/o duda sobre la investigación, puede formularla cuando crea conveniente.

Al concluir la investigación, usted será informado de los resultados a través de medios oficiales. Si desea, también podrá escribir al correo 1811201005@uladech.pe para recibir mayor información. Asimismo, para consultas sobre aspectos éticos, puede comunicarse con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad Católica los Ángeles de Chimbote.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre: Roger Vasquez Ruiz
Fecha: 10. Setiembre 2020
Correo electrónico: roger.vasquez44@gmail.com
Firma del participante: _____
Firma del investigador: Norelia Cumapa

2. Cuestionario

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

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información para desarrollar el trabajo de investigación denominado: “Planificación y gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector construcción: caso Constructora y Servicios Generales Golden Green EIRL- Callería, 2020.”

La información que usted nos proporcionará será utilizada sólo con fines académicos y de investigación, por lo que se le agradece por su valiosa información y colaboración.

(a):..... Fecha:...../...../20....

A. Datos del trabajador

1. ¿Cuál es la edad del trabajador?

De 22 a 29 años () De 30 a 39 años () De 40 a 59 años () De 60 a más ()

2. ¿Cuál es el género del trabajador?

a) Masculino b) Femenino

3. ¿Cuál es el grado de instrucción del trabajador?

a) Estudios básicos () b) Técnico () c) Universitario ()

4. Cargo que desempeña

a) Director gerente () b) Supervisor () c) Gerente ()
d) Asistente e) Administrativo

5. Tiempo que desempeña

- a)De 1 a 2 años () b)De 3 a 6 años () c)de 7 a más años ()

Referente a las características de la microempresa

6. Tiempo de permanencia de la empresa en el rubro

- a)De 1 a 2 años () b)De 3 a 6 años () c)de 7 a más años ()

7. Número de trabajadores

- a)De 1 a 4 () b)De 5 a 8 () c)De 9 a más ()

8). Tipo de constitución de la empresa

- a) Persona Natural
- b) Empresa Individual de Responsabilidad Limitada (E.I.R.L.)
- c) Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada (S.R.L.)
- d) Sociedad Anónima Cerrada (S.A.C.)
- e) Sociedad Anónima (S.A.)

9). Tipo de régimen tributario

- a) Régimen General
- b) Régimen Especial
- c) Régimen Único Simplificado
- d) Mype Tributario
- e) Amazonía

B. DE LA GESTIÓN

10. ¿Gestiona su negocio bajo la filosofía de la mejora continua?

Nunca (), Muy pocas veces (), Algunas veces (), Casi siempre (), Siempre ()

11. ¿Se realizan encuestas de satisfacción al cliente?

Nunca (), Muy pocas veces (), Algunas veces (), Casi siempre (), Siempre ()

12. ¿Se motiva el desempeño para generar ideas y aportes?

Nunca (), Muy pocas veces (), Algunas veces (), Casi siempre (), Siempre ()

13. ¿Existen mecanismos para generar valor añadido y mejora de procesos?

Nunca (), Muy pocas veces (), Algunas veces (), Casi siempre (), Siempre ()

14. ¿Hace uso de herramientas de gestión?

Nunca (), Muy pocas veces (), Algunas veces (), Casi siempre (), Siempre ()

15. ¿Se utilizan indicadores de gestión para medir el desempeño?

Nunca (), Muy pocas veces (), Algunas veces (), Casi siempre (), Siempre ()

16. ¿Se conoce la política de gestión?

Nunca (), Muy pocas veces (), Algunas veces (), Casi siempre (), Siempre ()

17. ¿Se conoce la misión y visión?

Nunca (), Muy pocas veces (), Algunas veces (), Casi siempre (), Siempre ()

18. ¿Se guían por un plan de negocio?

Nunca (), Muy pocas veces (), Algunas veces (), Casi siempre (), Siempre ()

C. DE LA PLANIFICACIÓN

19. ¿Se planifica las operaciones de la empresa?

Nunca (), Muy pocas veces (), Algunas veces (), Casi siempre (), Siempre ()

20. ¿Se ejecuta el seguimiento al cumplimiento de lo planificado?

Nunca (), Muy pocas veces (), Algunas veces (), Casi siempre (), Siempre ()

21. ¿Existe distribución de la carga de trabajo?

Nunca (), Muy pocas veces (), Algunas veces (), Casi siempre (), Siempre ()

22. ¿Existe organigrama y está publicado?

Nunca (), Muy pocas veces (), Algunas veces (), Casi siempre (), Siempre ()

23. ¿Tiene habilidades directivas?

Nunca (), Muy pocas veces (), Algunas veces (), Casi siempre (), Siempre ()

24. ¿Se utilizan técnicas para toma de decisiones?

Nunca (), Muy pocas veces (), Algunas veces (), Casi siempre (), Siempre ()

25. ¿Existen mecanismos oportunos de control?

Nunca (), Muy pocas veces (), Algunas veces (), Casi siempre (), Siempre ()

26. ¿Existen auditorías preventivas?

Nunca (), Muy pocas veces (), Algunas veces (), Casi siempre (), Siempre ()

Callería, setiembre de 2020

3. Validación de expertos

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Ortiz García, Sergio Oswaldo
- 1.2. Grado Académico: Doctor en Administración
- 1.3. Profesión: Licenciado en Administración
- 1.4. Institución donde Labora: Essalud – Hospital III - Pucallpa
- 1.5. Cargo que desempeña: Jefe Área de Rehabilitación Física
- 1.6. Denominación del instrumento: “Planificación y gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector construcción: caso Constructora y Servicios Generales Golden Green EIRL- Calleria, 2020”
- 1.7. Autor del Instrumento: Norelia Traysita Cumapa Curmayari

II. VALIDACION

INDICADORES DE EVALUACION DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítem del instrumento	MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita sus comprensión					X
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables medibles					X
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría					X
4. COHERENCIA	Existen relación de los contenidos con los indicadores de la variable					X
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados					X
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento					X
SUMATORIA PARCIAL						30
SUMATORIA TOTAL						30

III. RESULTADO DE LA VALIDACION

3.1. Valoración total cuantitativo: 30

3.2. Opinión: _____

FAVORABLE _____

DEBE MEJORAR _____

NO FAVORABLE _____

3.3. Observaciones: Aplicar instrumento



Firma

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Valdiviezo Sarmiento, Cuyabon Moisés
- 1.2. Grado Académico: Magister en Administración
- 1.3. Profesión: Licenciado en Administración
- 1.4. Institución donde Labora: Universidad Católica Los Angeles de Alabote
- 1.5. Cargo que desempeña: Docente Tutor Investigador
- 1.6. Denominación del instrumento: "Planificación y gestión de calidad en las micro y pequeñas empresas del sector construcción: caso Constructora y Servicios Generales Golden Green EIRL- Calleria, 2020"
- 1.7. Autor del Instrumento: Norelia Traysita Cumapa Curmayari

II. VALIDACION

INDICADORES DE EVALUACION DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítem del instrumento	MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita sus comprensión					X
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables medibles					X
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría					X
4. COHERENCIA	Existen relación de los contenidos con los indicadores de la variable					X
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados					X
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento					X
SUMATORIA PARCIAL						30
SUMATORIA TOTAL						30


 UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES
 DE CHIMBOTE - PUCALLPA
 Escuela Profesional de Administración
 MRA. Crystel M. Valdiviezo Sarmiento
 Docente Tutor Investigador

III. RESULTADO DE LA VALIDACION

3.1. Valoración total cuantitativo: _____

3.2. Opinión: _____

FAVORABLE

DEBE MEJORAR _____

NO FAVORABLE _____

3.3. Observaciones: Aplicable

Firma



MBA. Cruzber M. Valdovinoso Saravia
Docente Tutor Investigador

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto):
MORI ARANCIBLA, KEVIN

1.2. Grado Académico: MAGISTER

1.3. Profesión: ADMINISTRACIÓN

1.4. Institución donde Labora: ORGANISMO DE EVALUACIÓN Y FISCALIZACIÓN AMBIENTAL - OEFA

1.5. Cargo que desempeña: ESPECIALISTA EN GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Denominación del instrumento: "PROPUESTA DE MEJORA EN LA FORMALIZACIÓN Y GESTIÓN DE CALIDAD EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO MANTENIMIENTO DE VIVIENDAS; CASO CONSTRUCTORA Y SERVICIOS GENERALES GOLDEN EIRL-CALLERÍA, PUCALLPA, 2019"

Autor del Instrumento: NORELIA TREYSITA CUMAPA CURMAYARI

II. VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACION DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita sus comprensión				X	
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables medibles				X	
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría				X	
4. COHERENCIA	Existen relación de los contenidos con los indicadores de la variable				X	
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados				X	
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento				X	
SUMATORIA PARCIAL					24	
SUMATORIA TOTAL					24	

III RESULTADO DE LA VALIDACION

3.1. Valoración total cuantitativa: 24

3.2. Opinión:

FAVORABLE (X)

DEBE MEJORAR _____

NO FAVORABLE _____

3.3. Observaciones: NINGUNO



Firmado digitalmente por:
MORI ARANCIBIA Kevin FAJ
30621286766 soft
Móvil: Soy el autor del
documento
Fecha: 27.04.2021 10:30:28 -0500

Firma

4. Captura de turnitin

Sección 1 Sección 2 Sección 3

Título	Fecha de inicio	Fecha límite de entrega	Fecha de publicación
Informe final - Revisión Turnitin - Sección 1	26 oct 2021 - 22:00	2 nov 2021 - 17:00	26 oct 2021 - 23:00

Resumen:

Estimado estudiante, en esta semana deberá:

- Subir un archivo digital, conteniendo los siguientes elementos: Introducción, Bases técnicas, resultados, análisis de resultados y conclusiones, el cual deberá cumplir con la Política del servicio antiplagio (máximo porcentaje de similitud: 15%)

Nota: Recordar que los trabajos no entregados en la fecha programadas serán calificados con nota cero (00)

Actualizar entregas

	Título de la Entrega	Identificador del trabajo de Turnitin	Entregado	Similitud	
Ver recibo digital	Turnitin	1691364802	2/11/2021 16:46	11%	